

رماح للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح الأردن

العدد (38)



رماح

للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح الأردن

العدد 38 كانون أول (ديسمبر) 2019

الورقي ISSN : 2392- 5418

الالكتروني ISSN:2520- 7423

الإيداع القانوني 24352015

رماح للبحوث والدراسات مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

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

مدير المجلة : الأستاذ الدكتور خالد راغب الخطيب

رئيس التحرير : الأستاذ الدكتور سعادة الكسواني

الهيئة الاستشارية للمجلة

الأردن	جامعة البلقاء التطبيقية	أ.د. خليل الرفاعي (رئيس اللجنة العلمية)
الجزائر	جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية	أ.د. دراجي سعيد
الأردن	جامعة العلوم الإسلامية العالمية	أ.د. هناء الحنيطي
الجزائر	جامعة عنابة	أ.د. بالقاسم ماضي
الأردن	جامعة الزرقاء	أ.د. نضال الرمحي
الجزائر	جامعة بليدة	أ.د. كمال رزيق
الجزائر	جامعة ورقلة	أ.د. سليمان الناصر
الجزائر	جامعة عنابة	أ.د. هوام جمعة
الأردن	جامعة الشرق الأوسط	أ.د. محمود الوادي
مصر	جامعة القاهرة	أ.د. سالي محمد فريد
مصر	جامعة عين شمس	أ.د. أشرف محمد عبد الرحمن مؤنس
لبنان	جامعة جنان	أ.د. رامز طنبور
السعودية	جامعة القصيم	أ.د. عبد الرحمن صالح الغفيلي
ليبيا	جامعة عمر المختار	أ.د. وائل جبريل
فلسطين	جامعة القدس المفتوحة	أ.د. شاهر عبيد
الإمارات العربية المتحدة	جامعة الفلاح	أ.د. سمير البرغوثي
موريتانيا	جامعتي حائل / نواكشوط	أ.د. عبد الله سيدي محمد أبو
السعودية	جامعة شقراء	أ.د. نايف عبد العزيز مطاوع
		أ.د. بدر شحادة سعيد حمدان

شروط النشر

- تقديم تعهد بعدم إرسال البحث لـمجلة 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 لمسافة 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. منحه العلمي المستخدم في حقل البحث المعرفي واستعمال أحد الأساليب التالية في الإستشهاد 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 الإجتماعية، 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:

khalidk51@hotmail.com أو remah@remahtrainingjo.com

إلى العنوان البريدي: شارع الجاردنز عمان الأردن

هاتف: 00962799424774 أو 00962795156512

موقع المجلة: www.remahtrainingjo.com

موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية:

- قاعدة ISI الأمريكية على الموقع
[http://isindexing.com/isi/journaldetails.php ?](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 www.mandumah.com
- قاعدة بيانات المنهل www.almanhal.com
- قاعدة ASKZED على الموقع: <http://www.ASKZED.com>
- قاعدة معرفة على الموقع: <http://www.maarifa.com>
- قاعدة بوابة الكتاب العلمي: <http://www.theleambook.com>



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
hone: (978) 356-6500 (800) 653-2726 Fax: (978) 356-6565 E-mail: information@ebSCO.com Web: www.ebSCO.com





The screenshot shows the EBSCOhost database interface. The page title is 'Database: Business Source Complete -- Publications'. The search results show 'REMAH Journal' with the following details:

- Title: REMAH Journal
- ISSN: 2392-5418
- Publisher Information: Research & Development of Human Resources Center (REMAH), Garden St. Complex behind Building No.36, 1st Floor, office No. 106, Amman, Jordan
- Bibliographic Records: 08/01/2015 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

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-'Ulum al-Iqtisadiyat wa al-Tigariyat wa 'Ulum 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-'Ulum al-Iqtisadiyat wa al-Tigariyat wa 'Ulum 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)	



افتتاحية العدد

الحمد لله ، بعون الله وتوفيقه وعليه نرفخ خبر إنتلافنا وتعاوننا اعتباراً من صدور هذا العدد والأعداد التي تليه مع أكاديمية باشاك (التركية) للعلوم الإسلامية . كما أننا نشكر الله تعالى على استمرارية العمل واستمرارية تقدم الخُطى نحو العالمية ، بصدور العدد (38) 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 مُعامل التأثير العربي ، وهذا العدد (38) فيه من الأبحاث القيمة لباحثين من جامعات عربية متعددة من : الجزائر ، الإمارات العربية المتحدة ، السعودية ، ليبيا ، الكويت ، ومصر .

أملين من الله العلي القدير أن تبقى مجلة رماح متميزة ببحوثها وتسعى للتطور مع كل عدد جديد إن شاء الله .

رئيس التحرير

الاستاذ الدكتور سعادة الكسواني

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
19	الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي د. تركي فهد المساعيد الإمارات العربية المتحدة
53	البتروول بين تخزين الفائض وسجن القدرات والبداثل والاستثمار في رأس المال الفكري كخيار استراتيجي لتجاوز نقمة النعمة د. براهيمي عبد الرزاق د. حوحو مصطفى الجزائر
75	اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م (دراسة ميدانية) الدكتور سحيم عبدالهادي مبخوت قطر
103	تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس دراسة على أعضاء هيئة التدريس العمانيين بكليات العلوم التطبيقية ماهر بن أحمد البحراني المملكة المغربية

<p>125</p>	<p>"إطار تبني المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS وتقارير الأعمال المتكاملة ونظم الحوكمة والمسئولية الاجتماعية الفعالة لأغراض استدامة الشركات وأسواق المال" د. محمد أحمد عبدالعزيز عثمان جمهورية مصر العربية</p>
<p>151</p>	<p>استخدام المتعاملين للمواقع الالكترونية للهيئات والدوائر الحكومية في إمارة الشارقة فايز السبيعي الإمارات العربية المتحدة</p>
<p>177</p>	<p>تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الاكاديمية بالمنطقة الشرقية: دراسة وصفية أحلام بنت سعيد بن جويعد القحطاني المملكة العربية السعودية</p>
<p>233</p>	<p>دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة منظمات الأعمال وخلق القيمة المشتركة - منظور علائقي - د. محمد فلاق د. اسحاق خرشي أ. سميرة أحلام حدو الجزائر</p>

<p>255</p>	<p>آليات الأنموذج الألماني في صياغة البيئة المناسبة للبحث العلمي د. هشام طرادخوجة / صديق رحابي الجزائر</p>
<p>277</p>	<p>التعليم المحاسبي في ليبيا وتحديات سوق العمل د. عبد الحكيم محمد مصلي ليبيا</p>
<p>309</p>	<p>تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة على فعالية مراقبة التسيير: دراسة حالة مؤسسات اقتصادية في الشرق الجزائري حسيني أمينة أ. حمانة كمال الجزائر</p>
<p>331</p>	<p>أثر الاعتماد علي المعرفة القائمة علي التكنولوجيا في ترشيد استخدام الموارد التعليمية بالجامعات الحكومية دراسة حالة كلية الاعمال - جامعة الملك خالد د. ليني أحمد موسي محمد جامعة الملك خالد - المملكة العربية السعودية مدرس بقسم المالية العامة - كلية التجارة - جامعة الإسكندرية - مصر</p>

349	THE ROLE OF HUMAN RESOURCES EMPOWERMENT IN CREDIT RISK MANAGEMENT EFFICINTLY Iman Elhusadi Libya
377	The role of information communication technology (ICT) in the development of banking services in Libya “Case study: The commercial banks in Libya” AZA YOUSEF ALHASADI Libya

الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي Leadership Styles among Administrators of MOH Hospitals in Dubai government

د. تركي فهد المساعيد
الإمارات العربية المتحدة

ملخص

تحاول الدراسة الحالية استكشاف الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي. ولذلك تم اختيار عينة ممثلة لِمجتمع الدراسة بأسلوب العينة العشوائية من جميع الإداريين في مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي بحجم 105 عاملاً. وقام الباحث بإعداد أداة دراسته بتصميم استبانة للوقوف على الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي، وتكونت الاستبانة بشكلها النهائي من (59) فقرة موزعة على الأنماط القيادية الثلاث. وأظهرت نتائج الدراسة أن النمط القيادي السائد بحسب استجابات عينة الدراسة هو النمط القيادي الحر وبفارق حسابي ضئيل ذو دلالة إحصائية بحسب متوسطات استجابات عينة الدراسة على الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة ولصالح النمط القيادي الحر والأداة ككل. وأظهرت أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير الجنسية متغير مستوى التعليم و متغير مدة الخدمة و متغير الجنس وعلى الأداة ككل.

Abstract

The present study attempts to explore the leadership styles of the administrators of MOH hospitals in Dubai. Therefore, a representative sample of the study population was selected by random sample from all administrators in the hospitals of the Ministry of Health in the Emirate of Dubai with 105 workers. The researcher prepared his study tool by designing a questionnaire to identify the leadership styles of the administrators of the hospitals of the Ministry of Health in Dubai. The results of the study showed that the prevalent leadership pattern according to the study sample responses is the free leadership pattern with a small arithmetical difference with statistical significance according to the mean of the study sample responses on the leadership patterns among the administrators of MOH hospitals for the benefit of the free leadership pattern and the tool as a whole. It also showed that there are no statistically significant differences in the perception of employees about the leadership patterns among the administrators of the hospitals of the Ministry of Health in Dubai attributed to the variable nationality variable level of education and variable duration of service and sex variable and on the tool as a whole.

المقدمة Introduction

تنشد الإدارة (Administration) تحقيق غايات معينة وأغراض محددة تحقيقاً لأهداف المنظمة، فهي تعمل على استثمار القوى البشرية والإمكانات المادية المتاحة من أجل الوفاء بتطلعات الفرد والجماعة، فالإدارة هي المركز الرئيس في تطوير الأفراد والجماعات، والعامل الحاسم في تحقيق التنمية في المجالات كافة (السكرانة، 2014).

مع أنها حديثة النشأة كعلم مستقل، حظيت الإدارة باهتمام كبير؛ يعزى إلى طبيعتها، ووظائفها، وغاياتها. فمن حيث طبيعتها تُعد الإدارة فرعاً من فروع العلوم الإنسانية، وتتسم بالاحتمية بمعنى أن إنجاز الأعمال في المنظمات والمؤسسات لا يتأتى إلا بها، وبذلك فليس للمنظمة أو المؤسسة الخيار في أن تأخذ بها أو ترفضها، ومن حيث وظائفها تنطوي الإدارة على مجموعة من الوظائف هي التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وتتسم هذه الوظائف بالتشابه والتداخل، فمع أن لكل وظيفة خصوصية معينة، وتستهدف تحقيق أغراض محددة، إلا أن هذه الأغراض تجتمع معاً لتحقيق أهداف المنظمة (عباس، 2014).

وعلى الطرف الآخر تبقى شخصية المرء أمراً غريزياً ومقيداً بالفترة وذا خصائص متعددة وفعالة، منها الخفية ومنها الظاهرة، فاذا فكر المرء بالقيام بعمل ما، يشترك في داخله - حسب الفكرة - مقدار معين من هذه الخصائص الخفية والظاهرة، وينعكس هذا التحليل سيكولوجياً على نمط القيادة أو الإدارة المتبع. ويقصد بالنمط القيادي في اتخاذ القرار الإداري منهج القائد وأسلوبه عند اتخاذ القرار أي مدى انفراد بصنع وإصدار القرار ومدى إيمانه بدرجة اشتراك المرؤوسين معه في المناقشة والتحليل واقتراح البدائل وتقييمها (مساعدة، 2014).

تعتبر القيادة هي عملية التأثير في الناس وتوجيههم لإنجاز الهدف. وقد حدد علماء النفس والإداريين العديد من الصفات المميزة للقيادة الفعالة. وتتضمن القيادة قيام القادة بحث وتحسيس العاملين لإنجاز أعمالهم بصورة جيدة مهما كانت المهام الموكلة إليهم. وحتى يمكن أداء ذلك بكفاءة، يجب أن تكون مدركاً لجميع العوامل المؤثرة في الموقف، ومن ثم اختيار نمط القيادة المناسب لهذا الموقف. عندما نتحدث عن أنماط القيادة، فنحن نعني

الطريقة التي يستخدمها القائد في التصرف بالصلاحيات المتاحة له لقيادة الآخرين (عباس، 2008).

وحظيت دراسة سلوك القائد اهتمام الباحثين والذين وجهوا البحث نحو النمط الذي يستخدمه القائد في قيادته للمرؤوسين ، ففي مجال الاهتمام بالعمل ، المدير يهتم بأداء العمل بشكل أساسي أكثر من اهتمامه بتنمية مرؤوسين وفي نمط الاهتمام بالعاملين. ودوماً يحاول المدير حفز العاملين أكثر من الرقابة عليهم حيث ويشجعهم على أداء عملهم ويسمح لهم بالمشاركة ويحترم العلاقات مع الأعضاء المجموعة وصولاً إلى أداء أفضل.

إن التفكير بكل عنصر من مكونات الوضع القيادي لاتخاذ القرار بشأن أكثر نمط قيادي مناسب يعتمد على الوضع الذي يواجهه القائد. فالبعض يتمتع بمواهب مميزة للقيادة، مما يجعلهم محط أنظار من حولهم، وكثيرا ما يحتلون مركز الصدارة ويتوقع منهم التقدم للقيادة في أي عمل. ونجد على الطرف الآخر أناسا يرضيهم أن يكونوا تابعين لا توكل إليهم مهام من أي نوع. بين هذين النوعين من البشر يوجد أشخاص لهم قدرات القيادة بدرجات متفاوتة (قاسم، 2003).

وتأسيساً على ما سبق يمكننا القول أن الأسلوب القيادي الأمثل هو الذي يتفق مع توقعات وخبرات جماعة معينة في ظروف معينة، وأن القيادة الصالحة هي القيادة القريبة من الواقع، وأن ممارسة القيادة تتطلب أن يكون القائد قادراً على إدارة وقته، ولديه القدرة على التأثير في سلوك الجماعة، وقادراً على التفاهم مع جميع أفرادها، وأن يكون لديه القدرة على رؤية التنظيم الذي يقوده، وفهمه للترابط بين أجزائه ونشاطاته، وفهمه للبيئة الخارجية بأشكالها وصورها وتنظيماتها المختلفة، وأن يكون القائد ذا مرونة عالية، فيستطيع أن يكف نفسه مع المواقف التي لا يمكن تغييرها، وبذلك تكون لديه القدرة على المواقف الحرجة وتحملها، كما تكون لديه القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة.

وفي المقابل تعتبر المستشفيات أهم وأكبر مكونات نظام الخدمة الصحية في المجتمعات المنظمة. وقد اهتمت المجتمعات المنظمة عبر التاريخ وما تزال بإنشاء وإدامة المستشفيات من قبل مختلف القطاعات والهيئات الحكومية والأهلية والخيرية. ونظراً لما يتوافر للمستشفيات من إمكانات مادية وفنية وتكنولوجية وبشرية ضخمة ومرتفعة الكلفة، ازداد الاهتمام والتركيز على المستشفيات وإدارتها وتشغيلها من قبل الجهات الممولة

لها والجهات المستفيدة من خدماتها والجهات المتعاملة معها بهدف ضمان كفاءة وفعالية استعمال هذه الموارد الضخمة وبما يحقق الهدف الأساسي من وجودها وهو تقديم خدمات استشفائية ذات جودة عالية وبأقل كلفة ممكنة (سكارنة، 2014).

مشكلة الدراسة Statement of the Problem

جاء الاهتمام والتركيز على إدارة المستشفيات لضمان حسن سير العملية الإدارية فيها وسلامة ورشادة استعمال الموارد المتاحة لها والتي تتصف بالندرة والمحدودية وارتفاع التكلفة (سكارنة، 2014). ولعل من أهم واجبات القائد (الإداري) في هذه المستشفيات أن يكون قدوة حسنة للجماعة، فيلزم نفسه قبل غيره من أفراد الجماعة بالسلوك القويم، والالتزام بما يتطلب عمله من صبر وأمانة وتضحية، وأن يتحلى بالخلق الكريم وأن يتصف بالتواضع والاستقامة، وأن يكون متفهماً لأهداف المنظمة مقتنعاً بها، مؤمناً بإمكانية تحقيق هذه الأهداف لما فيه خير المنظمة وصالح أفرادها وينطلق في أداءه لعمله من نمط أو أسلوب قيادي خاص به. ولذا تأتي الدراسة الحالية تحاول استكشاف الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي. وتتمحور مشكلة البحث حول الأسئلة التالية:

1. ما النمط القيادي السائد لدى إداريي المستشفيات في وزارة الصحة بإمارة دبي؟
2. هل يختلف تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي باختلاف الجنسية وباختلاف مدة الخدمة وباختلاف مستوى التعليم وباختلاف الجنس؟

أهداف الدراسة The aims of the study

تتمثل أهداف الدراسة بالنقاط التالية:

1. التعرف على الأنماط القيادية السائدة لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي.
2. تشخيص الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي باختلاف الجنسية.

3. تشخيص لأنماط القيادة لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي باختلاف مدة الخدمة
4. تشخيص الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي باختلاف مستوى التعليم
5. تشخيص الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي باختلاف الجنس

أهمية الدراسة Importance of the study

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي جاءت تبحث فيه، والمتعلق بأنماط القيادة لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي. ويمكن أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي من خلال التعرف على النمط القيادي الذي يفضّل أداء العاملين. وقد تقدم هذه الدراسة تغذية راجعة لرؤساء الأقسام المعنيين بتطوير أدائهم وتحسين مهاراتهم. وقد تفتح هذه الدراسة أفقاً جديدة للباحثين في الإدارة في مجال الصحة وإدارة المستشفيات ليوصلوا البحث في هذا المجال.

حدود الدراسة limitations of the study

تحدد نتائج هذه الدراسة في ضوء ما يلي:

1. صعوبة تعميم نتائج البحث على مستشفيات وزارة الصحة في دولة الإمارات العربية المتحدة.
2. لا تعتبر الأنماط القيادية هي العامل الوحيد المؤثر في السلوك القيادي وبالتالي هناك عوامل أخرى من الممكن أن تؤثر على السلوك القيادي.
3. تتناول هذه الدراسة ثلاثة من الأنماط القيادية وهي (النمط الديمقراطي، النمط الاوتوقراطي، النمط الحر).

مصطلحات الدراسة The study terms

خلال السير في إجراءات هذه الدراسة سينظر إلى المفاهيم التالية في إطار تعريفاتها أدناه:

1. الأنماط القيادية Leadership Styles: يعرف النمط القيادي بأنه "مجموعة

من الخصائص المميزة، والعوامل الأساسية التي تجعل المدير يؤثر في مرؤوسيه، أو يقاوم تأثيرها، ويسلك سلوكه الفردي. وهو نوع القيادة التي تضي على شخص ما سمة يتصف بها في ممارسته في إحدى المؤسسات (قاسم، 2003). وفي مجال الدراسة الحالية تعرف مصطلح النمط القيادي إجرائياً بأنه: مجموعة من السمات التي يتسم بها رئيس القسم، والتي تجعله متميزاً عن غيره في العمل كقائد، بهدف التأثير على المرؤوسين لإنجاز أهداف المؤسسة. وللقيادة في هذه الدراسة لأنماط التالية (محمد، 2006؛ آل سعود، 2007، عباس، 2008):

أ. نمط القيادة الأوتوقراطية Autocratic Leadership: هو النمط الذي تتركز فيه السلطة بيد القائد حيث يتخذ كافة القرارات بنفسه ويتحكم بشكل كامل بالجماعة التي يديرها.

ب. نمط القيادة الديمقراطية Democratic Leadership: هو النمط الذي يعطي فيه القائد مساحة واسعة للمرؤوسين لكي يشاركوا في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وكذلك التفاعل فيما بينهم جميعاً.

ج. نمط القيادة الحرة Laissez-Faire Leadership: في هذا النمط تخول سلطة صنع القرار للمجموعة ويكتفي القائد بإعطاء إرشادات وتوجيهات وبعد ذلك يتدخل عندما يطلب منه فقط.

الإطار النظري والدراسات السابقة

وفي هذا الفصل سيحاول الباحث تحديد الأطر النظرية والأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي، وعرض أهم الدراسات التي دارت حول موضوع الدراسة.

مفهوم القيادة الإدارية وأنواعها :

كثيرون هم الذين تطرقوا إلى تعريف القيادة سواء كانوا علماء أم قادة ظهوروا في التاريخ، لكن القيادة لم تكن في كل هذه التعاريف موضوعا قابلا للجدل بقدر ما كانت موضوعا يستدعي الرصد المستمر والدراسة والمناقشة.

تمثل القيادة محورا مهما في العملية الإدارية وتعتمد عليها المنظمات في تحقيق النجاح أو وقوع الفشل. وفي إطار العملية الإدارية يشير مونتانا وشارنوف (Charnov & Montana, 1993, pp. 216) إلى أن القيادة "هي عملية إحياء أو تأثير في الآخرين يجعلهم يعملون بالالتزام عال ومثابرة في إنجاز وتأدية المهام المطلوبة منهم. فالقيادة تهتم بكيفية بناء الالتزام وتحفيز الآخرين لدفعهم لاستخدام مهاراتهم في تنفيذ الأنشطة وتحقيق الأهداف." ويؤكد هذا التعريف على مدى ارتباط القيادة بالموارد البشرية التي يتوقف على أدائها نجاح منظمات الأعمال. ويشير برنس (Prince, 2008) أن مهمة ودور القيادة سابقا كانت تركز على تحقيق نجاح المنظمة ولكن مع التطورات المهمة في بيئة الأعمال الحديثة أصبح هناك ضرورة للبحث عن نموذج جديد للقيادة يتواءم مع هذه التطورات العالمية مما حدا بمؤسسات الأعمال وبخاصة في الاقتصاديات الناشئة والنامية العمل على التخلص من الأساليب القيادية التقليدية بفعل عوامل ثقافية ومجتمعية مختلفة والتي أصبحت غير قادرة على مواكبة التحولات العالمية. وفي عالم الأعمال المعاصرة المتسم بالتغير المستمر لمواكبة تنامي دور العولمة وثورة المعرفة والمعلومات يتزايد الاهتمام في موضوع القيادة الإدارية والبحث عن الدور الذي سيضطلع به الجيل الجديد من القادة الفاعلين والمهارات التي سيحتاجونها للتمكن من إدارة وتوجيه مؤسسات الأعمال والمجتمع بنجاح.

ويجادل برنس (Prince, 2008) أن معظم الدراسات والنظريات الإدارية التي ظهرت في النصف الأول من القرن العشرين تناولت موضوع القيادة من حيث ارتباطه بالعلوم الاجتماعية والنفسية والفلسفية وقبل نشوء التطورات الحديثة في الاقتصاديات والأعمال التي تشهدها الأمم منذ النصف الثاني من القرن الماضي حيث نشرت في أدبيات الإدارة الغربية دراسات ونظريات تقليدية متعددة تناولت موضوع القيادة وصفات القائد من وجهات نظر مختلفة من أهمها ثلاث توجهات هي السمات، السلوكية، والموقفية

(Yukul, 1998). ويرى هولاندر وأوفرمان (Hollander & Offermann, 1990) أن هذه النظريات قد حاولت البحث عن الصفات والمهارات التي يتميز بها القائد الفعال عن غيره وتبنت فكرة أساسية مفادها أن جميع القادة يحملون صفات ومهارات أساسية عالمية وعامة، غالباً ما تكون وراثية وقابلة للتطبيق في كافة المواقف ولكنها اتفقت جميعها في البحث عن أثر القيادة على العاملين وإحداث التغيير المؤسسي.

وتعرف القيادة الإدارية Administrative leadership بأنها النشاط الذي يمارسه القائد الإداري خلال اتخاذ وإصدار القرار وإصدار الأوامر، والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية الممنوحة له بموجب القانون وعن طريق التأثير والاستمالة بقصد تحقيق هدف معين، فالقيادة الإدارية تجمع في هذا المفهوم بين استخدام السلطة الرسمية وبين التأثير على سلوك الآخرين واستمالتهم للتعاون لتحقيق الهدف (Alharbi and Yusoff, 2012). ومن أهم النظريات التي ركزت على "سمات القائد" نظرية "القيادة الكاريزماتية" (Charismatic Leadership) أي امتلاك الفرد صفات وسلوكيات غير اعتيادية بحيث يلقى إعجاب الآخرين وثقتهم واحترامهم وبالتالي يعتبرونه قائدا لهم، وقد دحضت هذه النظرية الفكرة التي تربط القيادة بالمنصب الرسمي الذي يحتله المدير.

ويمكن تصنيف القيادة إلى (Dwyer, 2008):

1. القيادة الرسمية: وهي القيادة التي تمارس مهامها وفقاً للوائح والقوانين التي تنظم أعمال المنظمة، فالقائد الذي يمارس مهامه من هذا المنطلق تكون سلطاته ومسؤولياته محددة من قبل مركزه الوظيفي والقوانين واللوائح المعمول بها.
2. القيادة غير الرسمية: وهي تلك القيادة التي يمارسها بعض الأفراد في التنظيم وفقاً لقدراتهم ومواهبهم القيادية وليس من مركزهم ووضعهم الوظيفي، فقد يكون البعض منهم في مستوى الإدارة التنفيذية أو الإدارة المباشرة إلا أن مواهبه القيادية وقوة شخصيته بين زملائه وقدرته على التصرف والحركة والمناقشة والإقناع يجعل منه قائداً ناجحاً، فهناك الكثير من النقبانيين في بعض المنظمات يملكون مواهب قيادية تشكل قوة ضاغطة على الإدارة في تلك المنظمات. وبشكل عام فإن كلا من هذين النوعين من القيادة لا غنى عنه في المنظمة فالقيادة

الرسمية وغير الرسمية متعاونان في كثير من الأحيان لتحقيق أهداف المنظمة و
قلما أن تجتمعان في شخص واحد .

أنماط القيادة Leadership Styles :

ويقسم البعض أنماط القيادة (Leadership Styles) في اتخاذها للقرارات
الإدارية إلى الأنماط السبع التالية(غزال،1994):

النمط الأول: وفيه يتفرد للقائد بصنع القرار وبإصداره وإعلانه على المرؤوسين
للالتزام بتنفيذه دون مناقشة.

النمط الثاني: وفيه ينفرد القائد بصنع القرار وبإصداره وإعلانه على المرؤوسين
مع شرح وجه نظره لإحالة الفوز بتأييدهم دون إبداء أية مقترحات من جانبهم.

النمط الثالث: وفيه ينفرد القائد بصنع القرار وبإصداره وإعلانه على المرؤوسين
مع شرح وجه نظره والاستماع إلى آراءهم ومقترحاتهم ولكن دون الرغبة في تعديل
القرار.

النمط الرابع: وفيه ينفرد القائد بصنع القرار دون إصدار حيث يقوم بعرضه
على المرؤوسين للمناقشة والاستماع إلى آراءهم ومقترحاتهم ثم يعدل القرار بناء على تك
المشاركة ثم يقوم بإصداره.

النمط الخامس: وفيه يعرض القائد المشكلة على المرؤوسين للمناقشة والدراسة
حتى يحصل على مقترحاتهم ثم يتخذ القرار ويقوم بإصداره.

النمط السادس: وفيه يقوم القائد بتحديد السياسات والقواعد التي يجب اتخاذ
القرار في ضوءها ثم يترك للمجموعة مجال المناقشة لاتخاذ القرار ثم يقوم بإصداره.

النمط السابع: وفيه يترك القائد للمرؤوسين الحرية كاملة في عرض المشكلة
وتحليلها حيث يشارك القائد في المناقشات اللازمة لصنع القرار كأى مرؤوس من المرؤوسين.

وأجملت معظم الدراسات الأنماط السابقة في الأنماط الثلاث التالية (الزعيبي و
البطينة،2014):

1. النمط الأوتوقراطي في الإدارة.
2. النمط الديمقراطي في الإدارة.
3. النمط الحر في الإدارة.

أولاً: النمط الأوتوقراطي في الإدارة..

وفي هذا النمط ينفرد القائد بسلطة اتخاذ القرارات التي يراها مناسبة بإرادته المنفردة دون مشاركة من المرؤوسين حيث يقوم بإجبار مرؤوسيه على تنفيذها. وفيه درجة انفراد القائد بسلطة صناعة وإصدار القرار قد تتفاوت من قائد إلى من يستخدم سلطته آخر فهناك التنفيذية استخداماً تحكيمياً حيث لا يشترك أحد من المرؤوسين معه في صناعة وإصدار القرار وهناك من يحاول إقناع المرؤوسين بتأييده وتنفيذ ما يصدره من قرارات معتمداً في ذلك على مهارته الشخصية ومنصبه القيادي حيث يسمح لمرؤوسيه بتقديم بعض الاقتراحات دون أخذها محل الاعتبار وهناك من يحاول إجراء الاتصالات مع مرؤوسيه بأن يقدم لهم مشروع القرار قبل إصداره لمناقشهم واستطلاع وجهات نظرهم مع محاولة إقناعهم وكسب ثقتهم وتأييدهم قبل إن يصبح القرار نهائياً (عباس، 2014).

ومن عيوب هذا النمط من القيادة ما يلي (الزعبي و البطاينة، 2014) :

- أ. التركيز على استخدام السلطة استخداماً تحكيمياً في إجبار المرؤوسين على تنفيذ ما يصدر إليهم من قرارات دون مناقشة واقتناع.
- ب. القضاء على روح التجديد والابتكار لدى العاملين وتغلب الطابع الروتيني في تنفيذ الأعمال
- ج. عدم أخذ وجهات النظر المختلفة والمتعارضة وبالتالي احتمال عدم أخذ الاعتبارات التنفيذية المؤثرة في الحسبان.
- د. تغشى روح المعارضة السلبية والأمراض الإدارية كارتفاع نسبة الغياب ومعدلات دوران العمل وأداء العمل بالصورة التي تجنب المرؤوسين المساءلة.
- هـ. عدم المقدرة على خلق قيادات إدارية جديدة أو العمل على اكتشافها هذا إلى جانب سعى بعض المرؤوسين للتقرب للقائد عن طريق تأييده في كل ما يصدره سعياً وراء كسب رضائه
- و. تأثير إنتاجية المرؤوسين بشخصية القائد خاصة عند غيابه وارتفاع معدلات الجزاءات والعقاب
- ز. ارتفاع ظاهرة التنظيمات غير الرسمية لعدم ولاء المرؤوسين للقائد.

ويصلح هذا النمط من القيادة في اتخاذ القرارات الإدارية الاستثنائية المفاجئة والتي تتطلب اتخاذ قرار سريع تجنباً لتفاقم الموقف كما يصلح في المنظمات التعليمية والتي يكون هدفها تعليم الطلاب الانضباط والنظام والقيم الأخلاقية والعلمية.
ثانياً: النمط الديمقراطي في الإدارة:

وفي هذا النمط يباشر القائد مسؤولياته من خلال المشاركة الجماعية ومن اعترافه بقدرات المرؤوسين حيث يشركهم في صناعة القرار من خلال المناقشات للتعرف على آرائهم ومقترحاتهم ومشكلات التنفيذ العملية حتى يصوغ قراراته بالصيغة العملية وبضمن التأييد الكامل له حيث يسعى من خلال المشاركة ان يخلق لدى المرؤوسين الإحساس بأن القرار من صنعهم.

وبالرغم من أن تلك المشاركة تعتمد على وجود نوع من التعاون بين القائد والمرؤوسين إلا أن درجة تلك المشاركة قد تختلف من قائد إلى قائد آخر.

ويتميز ذلك النوع من القيادة بما يلي (Alharbi and Yusoff, 2012):

- أ. خلق روح التعاون بين القائد والمرؤوسين للعمل كفريق متعاون مع الاتجاه نحو التوسع في اللامركزية في السلطة.
- ب. ارتفاع مستوى جودة القرارات وترشيدها عن طريق أخذ كافة الاعتبارات ووجهات النظر للآخرين.
- ج. خلق روح التجديد والابتكار ورفع الروح المعنوية للعاملين.
- د. الاعتراف بأهمية العلاقات الإنسانية والتركيز عليها كأحد العوامل الإيجابية في رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين.
- هـ. خلق قيادات جديدة واستخدام المشاركة كأحد الوسائل التدريبية.
- و. الاعتراف بأهمية مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات الإدارية مع وجود نوع من الاتصالات الهابطة والصاعدة وبالتالي قرب مراكز اتخاذ القرارات من مواقع التنفيذ.
- ز. الإقلال من مظاهر التوتر والقلق النفسي لدى المرؤوسين وزيادة ولائهم للمنشأة والإقلال من ظاهرة التنظيمات غير الرسمية.

ويصلح هذا النمط من القيادة في اتخاذ القرارات التي تتعلق بأنظمة العمل الجماعية وفي كل ما يتعلق بشؤون الأفراد مثل مواعيد العمل وساعاته وأنظمة الترقيات

والعلاوات وظروف العمل والخدمات الاجتماعية والصحية وطرق تقييم الأداء فكلها قرارات جماعية يجب أن تتخذ بطريق ديمقراطي عن طريق مشاركة المتأثرين بها.

ثالثاً: النمط الحر في الإدارة:

وفي هذا النمط يعتبر القائد نفسه كأحد المرؤوسين حيث يقتصر دوره على تحديد الهدف وما يتعلق به من سياسات تاركا لهم حرية المناقشة واقتراح البدائل واتخاذ ما يرونه من قرارات مناسبة. ويتميز ذلك النموذج بتنمية روح التجديد والابتكار لدى المرؤوسين للعمل كفريق متعاون وإن كان يعاب عليه قلة الدور الذي يشغله القائد في صنع وإصدار القرار. ويصلح هذا النمط من القيادة في مناقشة المشاكل العامة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية خاصة في المؤتمرات والندوات العلمية حيث يترك للمشاركين حرية الدراسة والمناقشة وطرح البدائل المختلفة والثى من شأنها أن توصل إلى القرار المناسب حيث يقتصر دور القائد على تحديد الأهداف العامة والقيام بعملية التنسيق والتقييم لوجهات النظر المختلفة (السكرانة، 2014).

النظام الصحي في دولة الإمارات العربية المتحدة:

شهدت العقود الأربعة الأخيرة إنجازات هائلة لقطاع الخدمات الصحية في دولة الإمارات، ويعد الاهتمام الحكومي في الدولة بالقطاع الصحي من أهم أسباب ازدهاره، فقد أكد التقرير السنوي الذي يصدر عن الأمم المتحدة أن دولة الإمارات احتلت المرتبة الرابعة من أصل 78 دولة في مجال بذل الجهود وبرامج الخدمات الصحية والتعليمية والاجتماعية، كما حلت عام 1997 في المرتبة الأولى من أصل 8 دول في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في مجال الرعاية الصحية والنهوض بالمرأة، حيث وصل عدد الأطباء إلى 1530 طبيباً، أي ما يعادل طبيب لكل 3 أسر، كما سجلت السنة نفسها إجراء 66 عملية جراحية في مختلف التخصصات (وكالة أنباء الإمارات، 2009).

وفي أوائل السبعينات اقتصرت الخدمات الصحية في الدولة على 7 مستشفيات و 12 مركزاً صحياً، أي ما يبلغ نحو 700 سرير فقط؛ لتغطية الدولة من شرقها لغربها، ومع بداية التسعينات، وصل عدد المستشفيات إلى أكثر من 50 مستشفى مع حلول عام 1995، تضم ما يقارب 6000 سرير - بالإضافة لـ 160 صيدلية حكومية، وما يزيد عن 700

مستودع طبي حتى عام 2007، وأكثر من 109 مراكز للرعاية الصحية الأولية، و 124 مركزاً لرعاية الأمومة والطفولة. وقد أطلقت مدينة دبي الطبية عام 2002 برعاية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم رعاها الله، وتحتوي 90 مركزاً طبياً و2500 من المهنيين المرخصين، وقد أشارت دراسة لمركز أي سي نيلسن أن نسبة رضا المتعاملين فيها وصل إلى 89% في حين أن مستويات الرضا العالمية تصل إلى 70% (مركز الإحصاء والبحوث في وزارة الصحة بدولة الإمارات، 2009).

ولقد أكد التقرير السنوي للأمم المتحدة للعام 1998م أن دولة الإمارات العربية المتحدة قد جاءت في مركز متقدم من حيث الجهود التي بذلتها لتوفير الحياة الكريمة لمواطنيها وأنها احتلت المركز الرابع ضمن 78 دولة من مختلف دول العالم في برامج تقديم الخدمات الصحية والتعليمية والاجتماعية وفي عام 1997م صنف الإمارات في المرتبة الأولى ضمن ثمانى دول في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في مجالات الرعاية الصحية والنهوض بالمرأة. حيث زاد عدد الأطباء ليصل إلى 1535 طبيباً، أي طبيب لكل ثلاثة أسر، وقد شهدت الخدمات التخصصية تطوراً كبيراً انعكس على مستويات الأداء في أقسام العناية المركزة وغرف العمليات الجراحية وأقسام الطوارئ والحوادث، وأصبحت المستشفيات تقدم معظم الخدمات التخصصية والوحدات التشخيصية العلاجية مثل وحدة جراحات القلب المفتوح والكثير غيرها، وقد بلغ عدد العمليات الجراحية في مختلف التخصصات أكثر من 66 عملية كل سنة.

كما تطورت خدمات الرعاية الصحية الأولية بصورة كفلت توفير هذه جميع أنحاء الدولة، وتقوم هذه المراكز بتقديم خدمات العلاج الأساسي وخدمات طب الأسنان والتوعية الصحية، أما بالنسبة للصحة والوقاية فقد شملت مظلة خدمات الطب الوقائي برنامج مراقبة ومكافحة الأمراض السارية وذلك عن طريق التطعيم والتطهير الكيميائي ومراقبة المخالطين والكشف المبكر عن الأمراض والتوعية والتنظيف الصحي بالتعاون مع جميع الأجهزة المعنية بالدولة. امتدت جهود وزارة الصحة لتشمل تطوير السياسة الدوائية حيث وضعت الضوابط والتشريعات التي تحكم عملية تداول الأدوية وصلاحياتها وآثارها الجانبية، وقد وصل عدد الوصفات الطبية المصروفة حتى عام 2007 أكثر من 6,2 مليون وصفة من خلال 160 صيدلية حكومية. وتجدر الإشارة إلى أنه لم تكن البنية الأساسية للخدمات الصحية تتعدى 7 مستشفيات و 12 مركزاً صحياً و 700 سرير منذ

بداية السبعينات. أما اليوم فقد بلغ عدد المستشفيات 30 مستشفى تضم 4681 سريراً (نشرات هيئة الصحة - دبي، 2009).

الدراسات السابقة :

تناولت العديد من الدراسات "سلوكيات القائد"؛ فقد أشارت هذه الدراسات إلى أن هناك مديرون يعتمدون سلوكيات تولي اهتماما عاليا بالعمل وكيفية أدائه ضمن إجراءات وأساليب محددة، وهناك مديرون آخرون يستخدمون سلوكيات تركز على العاملين ويطورون علاقات جيدة معهم ويهتمون بتحقيق رفاهيتهم ورضاهم عن أعمالهم.

وتعتبر دراسات جامعة أوهايو (Halpin & Winer, 1957) ودراسات جامعة ميتشغان اللتان أجريتا في مطلع الخمسينات من القرن الماضي من أوائل الدراسات التي أجريت لدراسة سلوكيات القائد. فقد حددت دراسة جامعة أوهايو أسلوبين للقيادة اهتم الأول بالعاملين وسمي "المتفهم أو المراعي" Considerate والثاني يهتم بالواجبات وسمي "المباشر بالتنظيم" Initiating Structure.

أما دراسة جامعة ميتشغان فقد صنفت سلوكيات القائد إلى نوعين: الأول يهتم بالعمل والإنتاج Task centered والثاني يهتم بالعاملين People centered ولكنها أضافت نوعاً ثالثاً سمي "القيادة المشاركة" والذي تناول قيادة الفريق أكثر مما تناول قيادة الفرد.

كذلك قدم بليك وموتون (Blake & Mouton, 1984) نظرية "الشبكة الإدارية" التي حددت بعدين أساسيين للقيادة هما الاهتمام بالإنتاج concern for production والاهتمام بالعاملين concern for people. ويرتبط بعد الاهتمام بالإنتاج بعامل الاهتمام بالواجبات (في دراسة جامعة أوهايو) ويركز على النتائج التي يحققها القائد، والأداء وتحقيق الأرباح أو الرسالة. ورغم أن القادة هنا طموحون ويحبون السلطة إلا أنهم متسلطون وغالبا ما يلجئون إلى التهديد والعقاب من أجل تحقيق الأداء. أما بعد الاهتمام بالعاملين فيرتبط بعامل القائد المتفهم (في دراسة جامعة أوهايو) الذي يسعى لبناء علاقات جيدة مع العاملين وكسب ثقتهم واحترامهم وحل مشاكلهم وإبداء الرغبة في إشراكهم والتساهل معهم في الأداء. وغالبا ما تتحكم قيم الخير في هذا النوع

من القادة الذين غالباً ما يتصرفون بحس من المسؤولية تجاه الآخرين للحصول على القبول الاجتماعي.

ويجادل هيرسي وبلانشارد (Hersey & Blanchard, 1994) أن الأسلوب القيادي الأفضل في جميع الأحوال تحكمه عوامل الموقف أو الحالة التي تتطلبه ويتحكم به بشكل خاص مدى استعداد العاملين للعمل والسلوك في مواقف معينة. فالموقف هو الذي يحدد توائم القائد لأن يولي اهتمامه بالعمل أو بمشاعر العاملين وبناء علاقات جيدة معهم. ولذلك يرى دوير (Dwyer, 2008) أنه ليس هناك نمط أفضل من الآخر وكثير من المنظمات لا يمكنها أن تحدد مسارا معيناً للقيادة وإنما يعتمد ذلك بشكل كبير على سلوكيات المديرين ومدى اهتمامهم بالعمل والعاملين.

وهدفت دراسة أحمد حسنين (1985) التعرف على دور كليات التربية بجامعة أسيوط في تدعيم السلوك الديمقراطي لدى طلابها. اتبع الباحث المنهج الوصفي، وذلك للكشف عن العلاقة المستترة بين الظاهرة من ناحية، والاتجاه الديمقراطي لدى الطلبة من ناحية أخرى. شملت العينة طلبة السنة الأولى والرابعة بمختلف التخصصات العلمية والأدبية. ووظفت الدراسة استبانة لقياس الأنماط القيادية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي: لم يكن للكلية دور واضح في تدعيم القيم الديمقراطية كما كان متوقفاً قبل هذه الدراسة، ولم يطرأ أي تقدم في بعض القيم التي كان قد اقتبسها في السابق، وأن التخصص الدراسي لم يكن له التأثير المباشر إلا في بعض الكليات، أما بالنسبة للجنس فلم يكن له ملامح واضحة في المستوى الأول وإن ظهرت قليلاً في المستوى الرابع.

وهدفت دراسة ليلي الفضل (1987) إلى معرفة المشكلات والمعوقات التي تواجه الأستاذ الجامعي. واتبعت الباحثة المنهج الوصفي. وتألقت عينة الدراسة من (163) أستاذاً. واستخدمت الدراسة استبانة لقياس مشكلات الأستاذ الجامعي. قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين حجم المشكلات العلمية والإدارية والاجتماعية والثقافية، والمشكلات المتعلقة بالحوافز المادية. وإن أكثر المشكلات شيوعاً هي المشكلات الإدارية، تليها المادة، فالمشكلات المعنوية، ثم المشكلات الاجتماعية والثقافية.

أما دراسة المفيدي وآل ناجي (1990) هدفت إلى التعرف على الأساليب القيادية لعمداء كليات جامعة الملك فيصل بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية. وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي. وشملت العينة جميع عمداء الكليات بجامعة الملك فيصل بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية وعددهم ستة ورؤساء الأقسام فيها وعددهم إثنان وأربعون. وتم اعتماد استبانة تصميم من قبل "هرمس" و"بلانشرد" وبناء عليها قام الباحثان بترجمة الاستبانة إلى اللغة العربية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن عمداء جامعة الملك فيصل بالمنطقة الشرقية يتميزون بممارسة أسلوب المشاركة. والأسلوب الديمقراطي والدكتاتوري يكونان ذوي فاعلية عالية مع رؤساء الأقسام ذوي المستوى المتوسط من النضوج الوظيفي، وانسجام الأسلوبين مع بعضهما يكون نوعاً من الدمج بين الأسلوب الديمقراطي والأسلوب الدكتاتوري بشكل يقترب من الدكتاتورية بحذر. وأن عمداء جامعة الملك فيصل يمارسون أسلوب المشاركة كأسلوب أول مساند، وأسلوب الأمر كأسلوب ثان مساند. ونستنبط من ذلك أن العمداء يتمتعون بفاعلية متوسطة.

وتناولت دراسة طناش (1990) قياس وتحليل الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، وعلاقته ببعض المتغيرات. وشملت عينة الدراسة علي أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية. وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها: أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات العمر، سنوات الخبرة، الرتبة الأكاديمية، وطبيعة العمل الأكاديمي والكلية التي ينتسب إليها عضو هيئة التدريس. وأن مجال ظروف العمل كان مصدراً أساسياً لرضا هيئة التدريس بينما كان مجال الراتب والحوافز أقل مصادر الرضا عن العمل عند أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية.

أما دراسة كريم (1990) فقد تناولت تحليل مظاهر السلوك المهني والإداري لعمداء ورؤساء مجالس الأقسام كما يتصورها أعضاء هيئة التدريس بجامعة الإسكندرية. واتبع الباحث المنهج الوصفي. وتكونت عينة الدراسة من جميع عمداء ومجالس الأقسام بكليات جامعة الإسكندرية بالإضافة إلى عينة عشوائية مكونة من (360) عضو هيئة تدريس بالتناسب بين الكليات. ووظفت الدراسة استبانة لتحليل الدور الوظيفي للعمداء ورؤساء مجالس الأقسام. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن

اهتمام عمداء الكليات تركز على أنشطة الكلية الخارجية للحصول على ما تحتاجه الكلية من خلال مجالس الجامعة، وقد أبدى أعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإنسانية تأكيداً عالياً على أنشطة عمدهم خارجياً وداخلياً قياساً على أقرانهم عمداء بقية الكليات العلمية بينما هناك إتجاه مغاير تماماً لرؤساء مجالس الأقسام.

في حين هدفت دراسة الخثيلة (1992) إلى التعرف على مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس بالمملكة العربية السعودية لأنماط قيادتهم المباشرة. ومن خلال المنهج الوصفي. طبقت الدراسة استبانة تضمنت خمساً وعشرين عبارة تشير إلى خصائص الإدارة الديمقراطية وخصائص أخرى يلاحظ وجودها في البيئة المحلية على ثمانية وتسعين من أعضاء هيئة التدريس من الذكور والإناث، ومن مختلف الكليات في جامعة الملك سعود. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. وجود أربعة أنماط تتشابه بدرجات مختلفة مع الأنماط الكلاسيكية المعروفة (الأتوقراطية والديمقراطية والحرية والترسلية).
2. أن النمط السائد هو النمط الذي يستخدم أساليب الإدارة العلمية وهو يشبه الديمقراطي، وقد تلاه من حيث الانتشار النمط الأبوي فالإرتجالي ثم الضدي المتعسف.

وهدفت دراسة عامر الخطيب (1992) إلى التعرف على أنماط القيادة الإدارية في الجامعات الفلسطينية، ومنها النمط الديمقراطي، التقليدي، والنمط العائلي. ولكل نمط من هذه الأنماط مزاياه وعيوبه وقد توصلت الدراسة إلي أن أهم الأنماط القيادية الفعالة والواعية في تحقيق أهداف الجامعة هو النمط الذي يشارك فيه العاملون في صنع القرار. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

1. أن استخدام النمط الديمقراطي يزيد من جودة أداء العاملين بفاعلية واعية.
2. أن القيادة الإدارية لها دور أساسي في تحقيق أهداف الجامعات وتطوير أنظمتها وقوانينها.

أما دراسة محمد ال ناجي والحسن المفيدي (1995) فقد اهتمت بدراسة الأنماط القيادية لدى المدارس، وعلاقتها بدافعية الإنجاز للمعلمين والمعلمات في مراحل التعليم العام بمحافظة الأحساء التعليمية. وطبقت الدراسة على (168) معلماً ومعلمة موزعين على مراحل التعليم المختلفة (الابتدائي، المتوسطة، والثانوي) تم اختيارهم بطريقة

عشوائية. وجمعت الدراسة بياناتها من خلال استبيانيين ، الأولى لقياس الأنماط القيادية، والثانية لقياس الدافعية إلى العمل. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن هناك علاقة إيجابية بين النمط الديمقراطي، والدافعية إلى العمل ، وأن هناك علاقة سلبية بين الدافعية إلى الإنجاز والنمط الترسلّي و الأتوقراطي أي كلما استخدم هذان النمطان تدنت الدافعية للإنجاز.

وهدفت دراسة حمود العموش (1995) إلى معرفة العلاقة بين الأبعاد القيادية لمديري ومديرات محافظة الزرقاء الحكومية ، ودافعية معلميهما نحو العمل. وتألفت العينة من (155) مدير ومديرة تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وقام الباحث بإعداد استبانتين، الأولى لقياس درجة الأبعاد القيادية لدى المديرين والمديرات ، والثانية لقياس دافعية المعلمين نحو العمل. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن درجة وجود الأبعاد القيادية لدى المديرين والمديرات عالية، وأن مستوى دافعية المعلمين ، والمعلمات متوسط. ووجود علاقة ارتباطية إيجابية بين درجة وجود الأبعاد القيادية لمديري ومديرات المدارس الحكومية ودافعية معلميهما ومعلماتها نحو العمل.

أما دراسة الخطيب وأبو فرسخ (1996) فقد هدفت إلى الأنماط القيادية السائدة في جامعة اليرموك والعلوم والتكنولوجيا الأردنية كما يراها أعضاء هيئة التدريس. وشملت عينة الدراسة أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك والعلوم والتكنولوجيا الأردنية. وقام الباحثان باستخدام أداة وصف السلوك القيادي التي صممها هالبين (1957) والمسماة (Leadership Behavior Description) LBDQ ((Questionnaire)) بعد ترجمتها ، وتحتوي استبانة وصف السلوك القيادي على ثلاثين فقرة منها خمس عشرة تقيس السلوك الخاص بوضع إطار للعمل والأخرى تقيس السلوك الخاص ببناء العلاقات الاجتماعية. واستخدم الباحثان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) واختبار (ت). وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: اهتمام القادة في جامعة اليرموك والعلوم والتكنولوجيا بإنتاجية أعضاء هيئة التدريس أكثر من التركيز على بناء العلاقات الاجتماعية، كما أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق في درجة تحديد أعضاء الهيئات التدريسية للأنماط السائدة تعزى إلى الرتب الأكاديمية وذلك في إجاباتهم على مجال

المبادأة في وضع إطار للعمل،⁹ وأشارت الدراسة إلى أن القادة يولون بعد الاعتبارية أهمية واضحة ويعملون على مراعاة الجانب الإنساني.

وهدفت الدراسة لطلال عبد الملك الشريف،(2004) إلى التعرف على الأنماط القيادية والأداء الوظيفي بإمارة منطقة مكة المكرمة والعلاقة بينهما، وقد توصلت إلى عدة نتائج:

1. تمارس الأنماط القيادية الثلاثة بدرجات مختلفة بإمارة منطقة مكة المكرمة.
2. توجد عوامل تؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي وعوامل أخرى تؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء الوظيفي.
3. هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية وموجبة بين نمط القيادة الديمقراطي ومستوى الأداء الوظيفي، في حين توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية وسالبة بين نمط القيادة ومستوى الأداء الوظيفي لدى كل من نمط القيادة الحر ونمط القيادة الأتوقراطي.

أما دراسة(عبد العزيز آل سعود،2007) فقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية السائدة في منظمات القطاع العام والأنماط القيادية المتبعة فيها، وذلك للوصول إلى فهم أعمق للقيم والاتجاهات السائدة في منظمات القطاع العام ومعرفة طبيعة العلاقة بينها والأنماط القيادية المتبعة في هذه المنظمات، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

1. إن قيم القيادات وأنماطها تمثل عاملاً رئيساً في تشكيل الثقافة التنظيمية لمنظمات القطاع العام في المملكة العربية السعودية.
2. يوجد اختلاف في أبعاد الثقافة التنظيمية السائدة في منظمات القطاع العام ويتضح ذلك في البعد الإنساني وعلاقة القائد بالمرؤوسين في منظمات القطاع العام بالمملكة العربية السعودية.

3. وجود اختلاف في آراء القيادات في منظمات القطاع العام في إدراك الصعوبات التي تواجه أداءهم وفقاً لمتغيراتهم الشخصية : المؤهل والعمر والخبرات.

وكانت دراسة منير خالد عباس (2008) تهدف إلى التعرف على الأنماط القيادية المتبعة في منظمات القطاعين العام والخاص و أثر هذه الأنماط في مستوى الولاء التنظيمي لعمال منظمات القطاعين العام والخاص بالإضافة إلى التعرف على أثر بعض

أنماط الشخصية وبعض المتغيرات الخارجية في اتباع القادة الإداريين أحد أنماط القيادة الإدارية في منظمات القطاعين العام والخاص.

توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها:

1. يطبق نمط القيادة التحويلية في شركات القطاع العام.
2. إن نمط قيادة عدم التدخل أقل استخداماً عند كل من مديري القطاع العام والخاص.
3. يطبق نمط القيادة التحويلية في شركات القطاع الخاص بشكل أكبر من شركات القطاع العام.
4. إن نمط القيادة التحويلية له أثر إيجابي أكبر من أثر نمط القيادة التبادلية في مستوى الولاء التنظيمي لعمال منظمات القطاع العام والخاص.
5. ليس لنمط قيادة عدم التدخل أي أثر في مستوى الولاء التنظيمي.
6. هناك علاقة بين بعض المتغيرات الخارجية كالقوانين والأنظمة و المركزية في اتخاذ القرارات ونطاق الإشراف وبين اتباع القادة الإداريين لأحد أنماط القيادة الإدارية في منظمات القطاعين العام والخاص.

وبمراجعة الدراسات السابقة نلاحظ أنها اتفقت على أن الاهتمام الرئيسي للقائد الذي يهتم بالعاملين هو تحقيق الرفاهية والسعادة لهم. وأن الاهتمام الرئيسي للقائد الذي يهتم بالتنظيم الإنتاج هو تحقيق الإنتاجية والكفاءة للمنظمة.

منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة ستتعبع الدراسة منهجاً وصفيّاً مسحياً لواقع الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي، وجمع البيانات حول هذه الأنماط ثم سيقار إلى تحليلها واستخلاص إجابات أسئلة الدراسة.

مجتمع الدراسة Study population:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي والمسجلين للعام 2014 / 2015 والبالغ عددهم بحسب سجلات مركز الإحصاء والبحوث في وزارة الصحة بدولة الإمارات (3790) عاملاً يعملون تحت إدارة رئيس شعبة أو رئيس قسم أو رئيس وحدة أو مدير قطاع أو مدير مستشفى أو ومدير عام أو كبير مديريين .

عينة الدراسة Study sample :

تم اختيار عينة ممثلة لِمجتمع الدراسة بأسلوب العينة العشوائية من جميع الإداريين في مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي بحجم 105 عاملاً .

أداة الدراسة Study tools :

قام الباحث بإعداد أداة دراسته بتصميم استبانة للوقوف على الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي. وقد عرضت الاستبانة على مجموعة من ذوي الاختصاص لتحكيم بنودها. وتكونت الاستبانة بشكلها النهائي من (59) فقرة موزعة على الأنماط القيادية الثلاث: النمط الديمقراطي(21)فقرة، النمط الأوتوقراطي(19)، النمط الحر(19).

متغيرات الدراسة Study variables :

المتغير المستقل: الأنماط القيادية.

المتغير التابع: إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي.

3-5 المعالجة الإحصائية Statistical treatment :

ستحدد نتائج الدراسة في ضوء ما جمع بأداة الدراسة وجرى تحليله إحصائياً باستخدام الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

خصائص المفحوصين Characteristics of subjects :

من خلال البيانات العامة التي تم جمعها عن المبحوثين (عينة الدراسة) بواسطة الجزء الأول من الاستبانة، وباستخدام التكرارات الإحصائية تم تحديد خصائص مجتمع الدراسة، وذلك بهدف التعرف على صفات مجتمع المبحوثين من حيث التركيبة العلمية والعملية والاجتماعية، حيث إن هذه الصفات تمثل متغيرات قد يؤثر تغييرها في نتيجة هذه الدراسة إذا ما أعيد تطبيقها في وقت لاحق، وكذلك قد يؤثر تغييرها في نتائج الدراسات المماثلة إذا ما طبقت على نفس مجتمع هذه الدراسة واتخذت نتيجة هذه الدراسة كمحك لنتائجها. لهذا تم إيجاد التوزيعات التكرارية للمتغيرات وفق الترتيب الآتي: الجنسية ومدة الخدمة ومستوى التعليم والجنس.

1. الجنسية: يوضح الجدول (1) بياناً بتوزيع المبحوثين بحسب متغير الجنسية:

جدول (1)

توزيع المبحوثين بحسب الجنسية

الجنسية	العدد	النسبة %
غير مواطن	78	74.3
مواطن	27	25.7
المجموع	105	100.0%

يظهر الجدول (1) أن (74.3%) من مجموع المبحوثين هم من فئة غير المواطنين وهم الأغلب. أما النسب المئوية لفئة المواطنين فانت أقل حيث بلغت نسبتهم المئوية (25.7%). وهذا من الطبيعي وتفسيره مبرر لطبيعة الأعمال المنوطة بهذه الفئة.

3. مدة الخدمة: يوضح الجدول (2) بياناً بتوزيع المبحوثين بحسب متغير مدة الخدمة:

جدول (2)

توزيع المبحوثين بحسب مدة الخدمة

مدة الخدمة	العدد	النسبة %
اقل عن 5	16	15.3
5-10	20	19.0
اكثر عن 10	69	65.7
المجموع	105	100%

يظهر الجدول (2) أن (65.7%) من مجموع المبحوثين هم من فئة ممن كانت مدة خدمتهم اكثر عن 10 سنوات وهم الأغلب. أما أقل النسب المئوية كانت لفئة من كانت مدة خدمتهم أقل عن 5 سنوات حيث بلغت نسبتهم المئوية (15.3%).

3. مستوى التعليم: يوضح الجدول (3) بياناً بتوزيع المبحوثين بحسب متغير مستوى التعليم:

جدول (3)

توزيع المبحوثين بحسب مستوى التعليم

مستوى التعليم	العدد	النسبة %
أقل من ثانوية عامة	8	7.6%
ثانوية عامة	21	20%
دبلوم	32	30.4%
بكالوريوس فأعلى	44	42%
المجموع	105	100%

يظهر الجدول (3) أن (42%) من مجموع المبحوثين هم من فئة ممن كان مستوى تعليمهم بكالوريوس فأعلى وهم الأغلب. أما أقل النسب المئوية كانت لفئة من كان مستوى تعليمهم أقل من ثانوية عامة حيث بلغت نسبتهم المئوية (8.4%).

4. الجنس: يوضح الجدول (2) بياناً بتوزيع المبحوثين بحسب الجنس:

جدول (4)

توزيع المبحوثين بحسب الجنس

النسبة %	العدد	الحالة الاجتماعية
65%	68	أنثى
35%	37	ذكر
100.0%	105	المجموع

يظهر الجدول (4) أن (65%) من مجموع المبحوثين هم من فئة الإناث وهم الأغلب. أما النسبة المئوية للذكور فقد بلغت (35%).

وخلاصة القول أن مجتمع الدراسة تغلب عليه الصفات الآتية:

1. نسبة (95.8%) من مجموع المبحوثين هم من فئة المواطنين.
2. نسبة (57.9%) من مجموع المبحوثين هم ممن كانت مدة خدمتهم أكثر عن 10 سنوات.
3. نسبة (36.8%) من مجموع المبحوثين من فئة ممن كان مستوى تعليمهم ثانوية عامة
4. نسبة (65%) من مجموع المبحوثين هم من فئة الإناث.

نتائج الدراسة

4-1 نتائج السؤال الأول: ما النمط القيادي السائد لدى إداريي المستشفيات في وزارة الصحة بإمارة دبي؟

اشتملت استبانة الدراسة على (30) فقرة، تصف كل فقرة الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي؛ وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتبة لكل فقرة من الفقرات والاستبانة ككل كما هو في جدول (5).

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يشع الحاجات الشخصية للعاملين ويهتم بها.	3.9333	1.1288
2	يستخدم العبارات الطيبة في حوار مع العاملين.	4.2381	.86072
3	يوزع المناصب والمهام القيادية للعاملين وفقاً لمبدأ الكفاءة وتكافؤ الفرص.	4.3619	.73542
4	يضع اقتراحات العاملين البناءة موضع العمل والتنفيذ.	4.4571	.72096
5	يفسح المجال أمام العاملين لمعرفة ما يتوقع منهم .	4.4608	.74024
6	يتعامل بعدالة وموضوعية مع العاملين.	4.4757	.77769
7	يعطي الفرصة و الوقت لتبادل الخبرات بين العاملين .	4.4762	.78563
8	يوضح أهداف المؤسسة وسياستها للعاملين باستمرار.	4.5631	.72315
9	يسعى إلى رفع الروح المعنوية للعاملين.	4.37	0.81
10	يفوض جزءاً من مهامه الإدارية إلى العاملين.	4.012	0.792
متوسط الاداء على النمط الديمقراطي			
11	يحرص على أن يعمل العاملين بأقصى طاقاتهم.	4.1731	.82958
12	يتبع أسلوب الرقابة الشديدة لتابعة العاملين.	4.2308	.90555
13	يهتم بطريقة العمل أكثر من اهتمامه بحاجات العاملين.	4.2476	.79398
14	ينفرد باتخاذ قراراته دون الرجوع للعاملين.	4.2571	.80895
15	يتبع في أسلوبه الضغط والتهديد لإنجاز العمل.	4.3048	.82186
16	يتقيد حرفياً بالتعليمات والنشرات التي تصدر من الإدارة العليا.	4.5714	.70516
17	يتصيد أخطاء العاملين ويحتفظ بها .	4.2922	0.81
18	يصدر أحكاماً متسارعة في حل المشكلات القائمة .	3.1731	1.2958
19	ينعزل في القيام بمهامه وأعماله دون القيام بتفويض للعاملين.	3.2571	1.5992
20	يتجاهل ظروف العمل ولا يولي للعلاقات الإنسانية أي اعتبار.	3.9055	1.7185
متوسط الاداء على النمط الاوتوقراطي			
21	يبالغ في تقدير إمكانيات العاملين والاعتماد عليهم.	4.2571	.75992
22	يتخلى عن دوره في توجيه وإرشاد العاملين.	4.3143	.81234
23	يولي اهتماماً ضئيلاً بحاجات العاملين.	4.3173	.92709
24	يتيح للعاملين الفرصة بعدم الالتزام بالمواعيد الرسمية للعمل.	4.3398	.81112
25	يتساهل مع العاملين المقصرين في أداء واجباتهم.	4.3429	.70477
26	يتجرد من معظم المسئوليات الإدارية بمنحها للعاملين	4.3810	.82487
27	يترك المجال للعامل لاختيار الأسلوب الذي يرغبه.	4.4381	.89790
28	يركز على العلاقات الاجتماعية دون الاهتمام بالعمل .	4.34	0.82
29	يترك العاملين يعالجون مشاكلهم لوحدهم .	4.5897	.49831
30	يتيح الحرية للعاملين في تنفيذ المهام الموكلة إليهم دون رقابة.	4.5631	.82487
متوسط الاداء على النمط الحر			
	الاستبانة ككل	4.2548	50.841

المصدر: (الدراسة الميدانية).

يبين الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة والنمط القيادي والاستبانة ككل، ويلاحظ أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة تراوحت بين (3.1731- 4.5897) وبانحراف معياري تراوح ما بين (0.2958- 1.7185)، حيث احتلت الفقرتان (29) " يترك العاملون يعالجون مشاكلهم لوحدهم." والفقرة (30) " م يتيح الحرية للعاملين في تنفيذ المهام الموكلة إليهم دون رقابة." المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.6)، وجاءت الفقرتان (7) " يعطى الفرصة و الوقت لتبادل الخبرات بين العاملين والفقرة (6) " يتعامل بعدالة وموضوعية مع العاملين." في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.47)، وجاءت الفقرة (5) " يفسح المجال أمام العاملين لمعرفة ما يتوقع منهم"، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.46)، وجاءت الفقرة (4) " يضع اقتراحات العاملين البناءة موضع العمل والتنفيذ" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.45)

أما أدنى الفقرات استجابة لدى عينة الدراسة فكانت الفقرة (18) " يصدر أحكاماً متسارعة في حل المشكلات القائمة." وبمتوسط حسابي (3.17)، والفقرة (19) " المخالفين لقوانين دخول وإقامة الأجانب من أكثر الفئات ارتكاباً للجريمة" وبمتوسط حسابي (3.26).

ومن النتائج السابقة واعتماداً على استجابات عينة الدراسة على مجالات الاستبانة (نمط القيادة) يظهر لنا أن المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة على فقرات النمط القيادي الديمقراطي بلغ (4.3348) وبانحراف معياري قدره (0.8075). وبلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة على فقرات النمط القيادي الأوتوقراطي (4.0413) وبانحراف معياري قدره (0.9289). أما النمط القيادي الحر فقد بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة (4.3883) وبانحراف معياري قدره (0.7881). مما يعني أن النمط القيادي السائد بحسب استجابات عينة الدراسة هو النمط القيادي الحر ويفارق حسابي ضئيل.

ولبيان ما إذا كان هذه الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$)، تمّ استخدام تحليل التباين الأحادي (One - way ANOVA)، والجدول (6) يوضح ذلك.

الجدول (6)

نتائج تحليل التباين المتعدد على الأنماط القيادية والأداة ككل

النمط القيادي	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
النمط الديمقراطي	10.729	3	4.33	28.244	∗0.000
	9.782	102	0.095		
	20.512	105			
النمط الأوتوقراطي	19.968	3	4.04	46.462	∗0.000
	11.067	102	0.107		
	31.035	105			
النمط الحر	13.382	3	4.39	12.157	∗0.000
	28.346	102	0.275		
	41.728	105			
الأداة ككل	10.617	3	4.25	20.434	∗0.000
	13.379	102	0.130		
	23.997	105			

∗ ذات دلالة عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ المصدر: (الدراسة الميدانية).

يكشف جدول (6) عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات عينة الدراسة على الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة ولصالح النمط القيادي الحر والأداة ككل.

4-2 هل يختلف تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي باختلاف الجنسية وباختلاف مدة الخدمة وباختلاف مستوى التعليم وباختلاف الجنس؟

ولبيان ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0,05)$ في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير الجنسية على الأداة ككل؛ لهذا فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وإجراء الاختبار الإحصائي (Levene's Test for Equality of Variances)؛ للتحقق من الفرق بين المتوسطات الحسابية للأنماط القيادية. كما في جدول (7).

جدول (7)

نتائج اختبار ليفين (Levene's Test) للفروق بين المتوسطات على الأداة ككل

الأداة ككل	الجنسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	مستوى دلالة
	مواطن	78	3.21	0.23	0.272	0.605
	غير مواطن	27	4.13	0.83		

❖ غير دلالة إحصائياً عند مستوى $(0,05 \geq \alpha)$ المصدر: (الدراسة الميدانية).

يكشف جدول (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير الجنسية على الأداة ككل.

ولبيان ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0,05 \geq \alpha)$ في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير مستوى التعليم على الأداة ككل فقد تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وإجراء تحليل التباين الأحادي (One - way ANOVA)؛ للتحقق من الفرق بين المتوسطات للأنماط القيادية. كما في جدول (8).

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداة ككل بحسب متغير مستوى التعليم

الأداة ككل	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد
	أقل عن الثانوية	3.241	0.342	8
	ثانوية عامة	3.871	0.36	21
	دبلوم	4.03	0.543	32
	بكالوريوس فأكثر	4.3	0.7	44
	كلي	3.86	0.486	105

المصدر: (الدراسة الميدانية).

يتضح من الجدول (8) تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي بالنسبة إلى متغير المستوى التعليم على الأداة ككل. حيث بلغ أعلى متوسط حسابي لمن يحملون مؤهلاً (بكالوريوس فأكثر) (4.3) بانحراف معياري (0.7)، يليه فئة من يحملون مؤهل (دبلوم) فقد بلغت أعلى المتوسطات الحسابية لهم (4.03) بانحراف معياري (0.543).

وللتعرف على ما إذا كانت هناك فروق بين متوسط تقديرات المبحوثين حول في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير مستوى التعليم على الأداة ككل تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One - way ANOVA)، والجدول (9) يوضح ذلك.

الجدول (9)

نتائج تحليل التباين الأحادي بحسب متغير مستوى التعليم على الأداة ككل

الأداة ككل	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
	0.020	2	0.010	0.180	0.836
	2.374	102	0.057		
	2.395	104			

❖ غير دلالة إحصائياً عند مستوى $(0,05 \geq \alpha)$ المصدر: (الدراسة الميدانية).

يكشف جدول (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير مستوى التعليم على الأداة ككل.

ولبيان ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0,05 \geq \alpha)$ في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير مدة الخدمة على الأداة ككل فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وإجراء تحليل التباين الأحادي (One - way ANOVA)؛ للتحقق من الفرق بين متوسطات تقديرات المبحوثين كما في جدول (10).

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداة ككل بحسب متغير مدة الخدمة

الأداة ككل	مدة الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد
	أقل عن 5 سنوات	3.48	0.43	16
	5-10	3.89	0.875	20
	أكثر عن 10 سنوات	4.98	0.864	69
	كلي	4.12	0.723	105

المصدر: (الدراسة الميدانية).

يتضح من الجدول (10) تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير مدة الخدمة على الأداة ككل. حيث بلغ أعلى متوسط حسابي لفئة (أكثر عن 10 سنوات) (4.98) بانحراف معياري (0.864).

وللتعرف على ما إذا كان هناك فروق بين متوسط تقديرات المبحوثين حول في في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير مدة الخدمة على الأداة ككل تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One - way ANOVA)، والجدول (11) يوضح ذلك.

الجدول (11)

نتائج تحليل التباين الأحادي بحسب متغير مدة الخدمة على الأداة ككل

الأداة ككل	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
	7.9	2	0.0650	0.178	0.838
	42.6	102	0.6445		
	50.5	104			

❖ غير دلالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ المصدر: (الدراسة الميدانية).

يكشف جدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير مدة الخدمة على الأداة ككل.

ولبيان ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0,05)$ في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير الجنس على الأداة ككل؛ لهذا فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وإجراء الاختبار الإحصائي (Levene's Test for Equality of Variances)؛ للتحقق من الفرق بين المتوسطات الحسابية. كما في جدول (12).

جدول (12)

نتائج اختبار ليفين (Levene's Test) للفرق بين المتوسطات على الأداة ككل

الأداة ككل	الجنسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة
	أنثى	68	4.078	0.7865	0.272	0.605
	ذكر	37	3.998	0.89		

❖ غير دلالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ المصدر: (الدراسة الميدانية).

يكشف جدول (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير الجنس على الأداة ككل.

مناقشة النتائج والتوصيات

5-1 مناقشة نتيجة الدراسة الأولى:

كانت نتائج الدراسة على سؤالها الأول أن النمط القيادي السائد بحسب استجابات عينة الدراسة هو النمط القيادي الحر وبفارق حسابي ضئيل ذو دلالة إحصائية بحسب متوسطات استجابات عينة الدراسة على الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة ولصالح النمط القيادي الحر والأداة ككل. ويمكننا تفسير هذه النتيجة من خلال أن هناك ميل طبيعي فطري لدى رؤساء الأقسام إلى الاهتمام بالجوانب الإنسانية والعبارات الطيبة في الحوار تفرضه الطبيعة الإنسانية للمهن الطبية. إضافة إلى أن ظروف العمل القائمة على العلاقات الطيبة كان مصدراً أساساً في التميز والتقدم المهني للجميع وعلى المستوى الرسمي. ومن خلال النتائج يتضح أن النمط القيادي الحر يتيح الحرية المطلقة دون متابعة، وربما هذا ينعكس سلباً وقد يؤدي إلى شيوع الفوضى وعدم النظام، ويدفع العاملين إلى التسبب، وعدم تنظيم العمل والإهمال والكسل، وهذا يؤثر سلباً على العمل. لكن في إطار واضح من التعليمات وتفويض الصلاحيات التي ينظمها قانون العمل الإماراتي نستطيع القول أن هناك مبررات التزام قوية ترقى أن تكون أصبحت ثقافة مهنية تعزز التمسك بهذا النمط الذي يؤدي إلى نتائج إيجابية ويزيد من تفعيل أداء العاملين وهو نمط القيادة الحر الذي توصلت إليه نتيجة دراسة الباحث .

5-2 مناقشة نتيجة الدراسة الثانية:

كانت نتائج الدراسة على سؤالها الثاني أن:

1. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير الجنسية على الأداة ككل.
2. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير مستوى التعليم على الأداة ككل.

3. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير مدة الخدمة على الأداة ككل.

4. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين عن الأنماط القيادية لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي تُعزى إلى متغير الجنس على الأداة ككل.

ويمكننا تفسير هذه النتائج في أن اكتساب العاملين الخبرة والوعي بالنمط القيادي واهتمامهم بالأمر الإداري ينمو لدى الذين تتراوح خدمتهم من 6-10 سنوات. وأن هناك اختلاط في فهم العاملين وخصوصاً الجدد لبعض ممارسات النمط الديمقراطي والحر. وكذلك زيادة النضج العقلي والاجتماعي لدى العاملين. وهذا ناجم من كون إمارة دبي مجال عالمي للتنافس الوظيفي. اقتناع إداريي مستشفيات دبي الجدد والقادمي بعدم جدوى النمط الأوتوقراطي حيث كان له أقل متوسط لما له من آثار سلبية.

5-3 توصيات الدراسة :

في ضوء نتائجها توصي الدراسة بما يلي:

1. الاهتمام بالسلوك القيادي لدى إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي مع العاملين ، حتى يمكن تبصيرهم بالأساليب المرغوبة نحو تحقيق أهداف وزارة الصحة الاماراتية.
2. إعداد برنامج مقترح لزيادة تفعيل أداء إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي.
3. إجراء دراسة أخرى تطبق على إداريي مستشفيات وزارة الصحة بدولة الامارات العربية المتحدة.
4. دراسة واقع الأنماط القيادية إداريي مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي من وجهة نظرهم.
5. اقتراح برنامج مقترح لإعداد القائد الديمقراطي والحر في مستشفيات وزارة الصحة بإمارة دبي.

المراجع

1. حسنين، أحمد جمعة (1985): " دور كليات التربية في تدعيم السلوك الديمقراطي لدى طلابها"، جامعة أسيوط، رسالة ماجستير.
2. الأحمد، حسام عبد الله (2008) أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي للعاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلب، كلية الاقتصاد.
3. آل سعود، عبد العزيز (2007) الأنماط القيادية وأثرها في تشكيل الثقافة التنظيمية لمنظمات القطاع العام،(رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق كلية الاقتصاد.
4. بلال السكارنة (2014). القيادة الادارية الفعالة. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان- الاردن.
5. الخثيلة، هند (1992) : "أنماط القيادة في التعليم الجامعي كما يدركها عضو هيئة التدريس"، مجلة اتحاد الجامعات، المجلد الخامس، العدد 27.
6. الخطيب، رداح وأبو فرسخ، وفاء (1996): " الأنماط القيادية السائدة في جامعتي اليرموك والعلوم التكنولوجية الأردنية كما يدركها أعضاء هيئة التدريس"، مجلة اتحاد الجامعات، العدد 31.
7. سلامة، طنناش (1990) : "الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية"، مجلة دراسات الجزء الثالث.
8. الشريف، عبد الملك طلال(2004)، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا.
9. عباس، منير خالد(2008) آثار أنماط القيادة الإدارية في الولاء التنظيمي،(رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد).
10. علي عباس (2014). اساسيات علم الادارة. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان- الاردن.
11. غزال، نورا(1994) القيادة الإدارية في منظمات القطاع العام في القطر العربي السوري،(رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلب، كلية الاقتصاد.
12. الفضل، ليلى (1987) : "مشكلات الأستاذ الجامعي في كلية التربية بدول الخليج العربي"، مكتبة التربية العرب لدول الخليج، السنة الثانية، العدد 23.
13. قاسم، فاطمة (2003) بعض السمات الشخصية للقيادات الفلسطينية وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية والاجتماعية، رسالة دكتوراه، جامعة الأقصى، كلية التربية، فلسطين.

14. كريم، أحمد (1990): " تحليل الدور الوظيفي لعمداء ورؤساء مجالس الأستاذ بجامعة الإسكندرية كما يدركه أعضاء هيئة التدريس"، مجلة دراسات تربوية، المجلد الخامس الجزء 27.
15. ماجد مساعدة(2014).مبادئ علم الادارة. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان- الاردن.
16. محمد الزعبي و محمد البطاينة(2014). القيادة الادارية. دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
17. محمد، محمد عبد المقصود(2006)القيادة الإدارية، مكتبة المجتمع العربي، عمان. الاردن.
18. المفيدي، الحسن بن محمد وآل ناجي، محمد (1990) : " الأساليب القيادية لعمداء الكليات بجامعة الملك فيصل بالمنطقة الشرقية"، مجلة اتحاد الجامعات، العدد 29.
19. Patrick J. Montana and Bruce H. Charnov(1993). Management. Barron's business review series. Barron's.USA.
20. Mohammad Alharbi and Rushami Zien Yusoff(2012) LEADERSHIP STYLES, AND THEIR RELATIONSHIP WITH QUALITY MANAGEMENT PRACTICES IN PUBLIC HOSPITALS IN SAUDI ARABIA. International Journal of Economics and Management Sciences (IJEMS). Vol.1 No.10 2012, 59-67.
21. Yukl, G. (1998), Leadership in organizations. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
22. Hollander, E.P. & Offermann, L.R. (1990), Power and Leadership in Organizations, American Psychologist, 45 (2), 179-189.
23. Dwyer, K. (2008), "Leadership: is it better to be people or task oriented", Change Factory, on line from http://www.changefactory.com.au/article_list.shtml
24. Halpin, A.W., & Winer, B.J. (1957), "A factorial study of the leader behavior descriptions", In R.M. Stogdill & A.E. Coons (eds.), Leader behavior: Its description and measurement, Columbus, OH: Bureau of Business Research, Ohio State University
25. Blake, R.B., & Mouton, J.S. (1984), The Managerial Grid: The Key to Leadership Excellence. New York: Gulf Publishing Company.
26. Hersey, P., & Blanchard, K.H. (1994), Management of organizational behavior: Utilizing human resources, New Delhi: Prentice Hall.
27. Prince, T. (August, 2008).Alternative Leadership-the Need for a Grand Unified Theory, American Academy for Financial Management, 19 August. from <http://www.aafm.Org/article.php?id=445>.

البتروول بين تخزين الفائض وسجن القدرات والبدائل والاستثمار في رأس المال

الفكري كخيار استراتيجي لتجاوز نقمة النعمة

Oil between the preservation of surpluses and imprisonment of capacities, alternatives and investment in intellectual capital as a strategic option to overcome the curse of this wealth

د. حوحو مصطفى

د. براهيمي عبد الرزاق

الجزائر

الملخص

من المؤكد ان كل الأرقام تصب في اتجاه ان الدول العربية المنتج للنفط تواجه تحدي كبير جدا ناتج عن خسارة كبيرة من انهيار أسعار المصدر الأول ان لم نقل الوحيد نسبيا في تغطية مداخيلها لذا فان الأزمات تدفع إلى تجاوز التحديات بترشيد المخرجات وتنويع وتوسيع بدائل المدخلات مثلما فعل مستهلكو النفط في أزمات سابقة واليوم نجد ان الحالة عكسية حيث ان الأزمة عند منتجي النفط. وهنا يجب الاستفادة من إن التطور والتحول في إدارة الموارد البشرية الذي شهدته بداية التسعينات واعتباره كمدخل استراتيجي لمنظمات الأعمال المعاصرة، والسعي إلى إدراك قيمة العمل الإنساني والمتمثل أساسا في الإبداع والتفكير وهو ما أعطى بعدا آخرًا لاقتصاد المعرفة المبني على العقل البشري أو ما يطلق عليه في الأدبيات الحديثة "رأس المال الفكري"،

كلمات مفتاحية : البترول، نقمة النعمة ، رأس المال البشري ، رأس المال الفكري ،

Abstract

There is no doubt that the Arab oil-producing countries are facing a great challenge resulting from the collapse of hydrocarbon prices. Periods of crisis push us to overcome challenges by rationalizing outputs, diversifying and developing input alternatives, similar to what oil-consuming countries have done in previous crises. Today, we find that the situation is reversed because this crisis happened with producers. Here, we must capitalize on the evolution and transformation in human resources management in the early nineties and become aware of the value of human capital and make the most of innovation and creativity. This has given another dimension to the knowledge economy based on the human brain, or what is known in contemporary literature as "intellectual capital".

Keywords: oil, curse of wealth, human capital, intellectual capital.

المقدمة :

ما يميز النفط عن باقي المعروض في السوق العالمية ضخامة هذا السوق وامتداداته حيث ان ارتفاع أو انخفاض سعر النفط له تأثير اغلب ما يكون مباشر على اقتصاديات الدول سواء المنتجة أو المستهلكة على حد سواء مع العلم ان الربح والخسارة الناتجة عن انخفاض أسعار البترول في هذا السوق تحمل مخاطر لطرفي عملية التبادل وان لم تكن على المدى البعيد فهي كذلك على المدى الطويل لكون أي اضطراب في أسعار النفط له تأثير على النمو العالمي والاقتصاد العالمي.

واجهت الأزمة الحالية لانهايار أسعار البترول تعقيدات ومتغيرات جديدة غير التي واجهتها في السابق فزيادة عن الوضع الاقتصادي الأخذ في التباطؤ أو الوضع السياسي الأخذ في اتجاه تخفيض أسعار البترول وصولاً إلى أمور تنظيمية زادة من الاتجاه في انخفاض أسعار البترول مثل الدور العكسي الذي قامت به الأوبك نظراً للتجربة السيئة السابقة التي تحملها دول منظمة الأوبك عن تخفيض الإنتاج لزيادة السعر بحيث أنها تفقد حصتها السوقية.

لذا نجد أن الأوبك في اجتماعها رقم 166 بتاريخ 27 نوفمبر 2014 ، وقرارها في اجتماع يونيو 2015 الاستمرار في عدم خفض الإنتاج .وسعت السعودية بخاصة كونها المنتج الأكبر في العالم، لعرض كميات من النفط بأسعار تقلّ بضعة دولارات للمشتريين، فكان أن تدهورت الأسعار.

الملاحظ يجد ان الرهان على قانون العرض والطلب وكأنه الحل الوحيد ليس هو الحل بل يجب تقديم حلول جذرية يكون صاحب المشكلة هو الأولى مثلما فعل مستهلكو النفط في أزمة 1973 فطورا الكثير من المقاربات المعتمدة على مصادر بديلة للطاقة واستغلال امثل لكل المصادر بما فيها الطاقة وعلى سبيل الذكر الانتقال من ستة سيجما إلى ستة سيجما الرشيقة بالاعتماد على جعل مستوى الجودة في حده الأقصى وتصفير كل عملية زائدة أو هدر للموارد بكل أنواعها. (Sandra L. Furterer, 2009. P : 11)

ضمن ما سبق من بناء فكري نكون أمام السؤال التالي :

السؤال الرئيسي : هل يمكن ان نعتبر انهيار أسعار البترول فرصة للتحويل

الحقيقي نحو الفرص البديلة والتي على رأسها الاستثمار في رأس المال الفكري ؟

الفرضيات :

الفرضية الأولى : تعتبر عائدات البترول سببا لسجن القدرات والبدائل

الفرضية الثانية : يمكن للدول النفطية العربية أن تتجاوز نقمة نعمة البترول

بالاستثمار في المورد البشري

الهدف :

يمكن ملاحظة التطورات التي لحقت بالمعرفة من جهة؛ وإدارة الموارد البشرية من جهة أخرى، هي التي شكلت الثروة الحقيقية للمنظمات في الفترة المعاصرة، أين تحولت هذه الأخيرة نتيجة الاكتساب المستمر للمعارف إلى منظمات متعلمة وذلك عن طريق ما تتوفر عليه من كفاءات تحقق لها مصادر التفوق والتميز (أمحمد وإلبي، 2009، ص 289). وهنا يجب التأكيد على أن العصر الحالي يمثل عصر الاقتصاد القائم على المعرفة والذي يتميز بخاصيتين أساسيتين هما:

- العولمة والتي ساهمت بشكل كبير في توسيع رقعة المنافسة؛
- حاجة المؤسسات إلى رأس المال الفكري باعتباره مصدرا تنافسيا مهما بالنسبة لها.

ومع النمو المتسارع للاقتصاد العالمي القائم على المعرفة؛ فإن رأس المال الفكري أصبح يمثل ميزة تنافسية دائمة للمؤسسة وأصبح المحرك الرئيسي لتحسين الأداء وخلق القيمة المضافة على المدى الطويل (Bose et Oh, 2004, p. 347).

وبالتالي نهدف ضمن هذه الورقة البحثية إلى إبراز حتمية الخيار الاستراتيجي بالنسبة للدول العربية والمتمثل في التركيز على المورد البشري والتخلص من الاعتماد على عائدات النفط.

الأهمية :

التاريخ يثبت حتمية دورية الأزمات الاقتصادية وإذا كان الكلام عن النفط فإنه يقينا سوف يعيش الأزمة لعدت عوامل منها ما ظهر ومنها ما بطن ومنه على المنتجين في الوقت الحالي استغلال فرصة انهيار في ظل وجود احتياطات من الارتفاع السابق لعدد من السنوات ووجود نماذج لدول تخطت الأزمات مثل هولندا ودول تجنب الأزمات مثل النرويج.

كما نجد انه هناك اهتمام متزايد بالأدوار الهجومية لرأس المال الفكري حيث تستخدم المؤسسة أصولها الفكرية لتوليد إيرادات ومصادر دخل جديدة وذلك من خلال زيادة حصتها السوقية، حيث تعتمد المؤسسة على رفع مستوى الإبداع من أجل مواجهة منافسيها وسيطرتها على السوق، ما يدفع المنافسين إلى ضرورة الأخذ بترخيص من عند المؤسسة لإنتاج سلع وخدمات لتلك التي تنتجها المنظمة، كما أن العديد من المؤسسات تدرك صعوبة المحافظة على أصولها الفكرية من أجل إدامة تنافسياتها لذلك تلجأ إلى عقد اتفاقيات شراكة مع المؤسسات الكبرى التي تتمتع بقدر عال من الكفاءة.

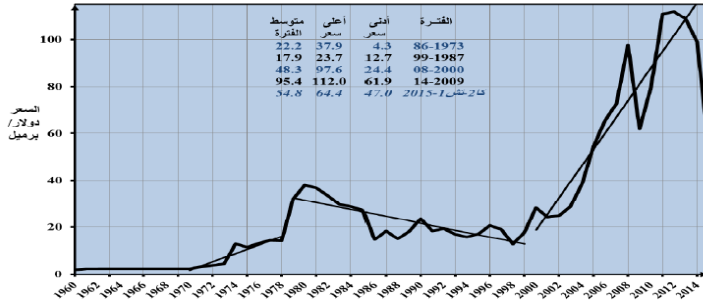
مما يعكس أهمية الدمج بين ضرورة التحول من الاقتصاد الريعي بشكل كبير مع عدم وجود بدائل حقيقية لصناعة الثروة وبناء على المعطيات الاقتصادية العالمية فان العالم يتجه نحو صناعة الفارق من خلال المورد البشري .

التقسيم: لغرض الإحاطة بالموضوع وتقديم قرائن التحليل للوصول إلى إجابة

عن السؤال السابق نقسم محتوى هذه الورقة البحثية إلى النقاط التالية :

- 1 - أسباب انهيار أسعار البترول ؛
 - 2 - تأثير انهيار أسعار البترول على اقتصاديات العالم عموماً؛
 - 3 - الدول العربية وضرورة التحول والتخلص من نقمة النعمة؛
 4. الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري ؛
 5. أهمية رأس المال الفكري؛
 6. اختبار الفرضيات و مناقشة النتائج
- 1 - أسباب انهيار أسعار البترول : الملاحظ هو السقوط الحز لأسعار النفط مطلع 2015 ومن المؤكد أن حدث الانقلاب تريك النشاط الاقتصادي عموماً . والشكل رقم 01 يظهر عدم الاستقرار الذي تتميز به أسعار البترول على مر الزمن بل إن من أهم مميزات هذه السلعة عدم الاستقرار وذلك نظراً لكونها تخضع للكثير من المتغيرات التي تكثر وتزيد درجة تأثيرها مع الزبون حيث أن التأثير اخذ في زيادة حدته مع الزمن كما هو ظاهر في الشكلين رقم 1 ورقم 2.

الشكل (1) السعر الاسمي لنقط برنت 1960-2014 (معدلات سنوية)

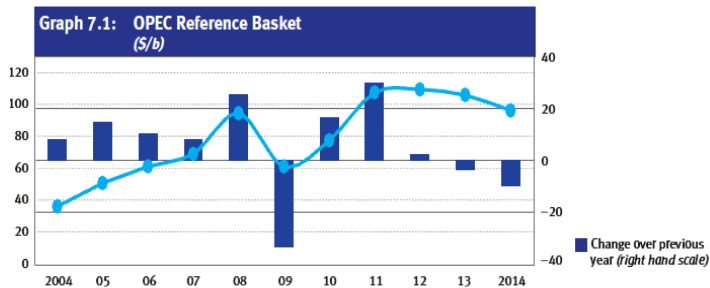


المصدر : علي مرزا، آثار انخفاض أسعار النفط على الدول المستهلكة والمنتجة، ندوة "تداعيات هبوط أسعار النفط على البلدان المصدرة، للمركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، قطر، 2016 ص : 2.

ثبتت كل الأبحاث الحديثة في موضوع "لعنة البترول" أن تقلبات الإيرادات هي المعوق الأساسي للتنمية وليست تقلبات الأسعار؛ أي أنه يمكن للدول أن تتعايش مع مستوى منخفض نسبياً لأسعار النفط ولكنه مستقر بالمقارنة بمستوى مرتفع نسبياً أو واحد التقلب (حسن يوسف عليا ، 2016 ، ص : 4).

لماذا تعتبر تقلبات الأسعار ليست المشكل وإنما تقلب الإيرادات لكون الدول العربية يمثل البترول مصدر إيراداتها وبالتالي تقلب الإيرادات يعني عدم اليقين عند وضع المخططات الاقتصادية وأي إستراتيجية يتم بناؤها على عدم اليقين تكون ضعيفة من منطلق أن الإستراتيجية تكون مهددة بالتغير الجذري وليس التكيف البسيط زيادة على أن الإستراتيجية التي تضعها الحكومات تكون جد معقدة نتاج كثرة العناصر المؤثرة والمتأثرة على حد سواء ومنه فإن أهم عامل لنجاحها هو الاستقرار الذي يشجع كل الأطراف على المساهمة ودعم استمرار ونجاح هذه الإستراتيجية . والشكل رقم 02 يبرز بشكل أدق أن الأسعار تتميز بالتقلب الحاد .

الشكل رقم 02



Source : OPEC Annual Statistical Bulletin, 2015 ,P : 82.

يرجع اغلب الخبراء الاقتصاديين أسباب تدهور أسعار البترول إلى عدد من العناصر التي ترتبط ببعضها بشكل كبير ومن أهمها على سبيل الذكر لا على سبيل الحصر:

- التباطؤ الاقتصادي الذي تميز به الاقتصادي الصيني في السنوات الأخيرة نظرا لكونها تنتقل كحتمية ضمن دورة اقتصادية معينة من الإنتاج المعتمد على كثافة اليد العاملة الرخيصة والموارد الطبيعية الكبيرة التي ينتج عنها مع الوقت نقص الموارد أو ارتفاع أسعارها لندرتها أو لتغير عدد آخر من العناصر مثل ارتفاع الوعي لدى الفرد الناتج بدوره من امتلاكه لمستوى معيشي وتعليمي ... الخ مختلف .
- من أهم مميزات الاقتصاد الأمريكي عموما التناقضات الكبيرة فهي مثلا أو مقرض أو مقترض كما أنها منتج ومستورد للنفط غير أنها في السنوات الأخيرة رفعت من إنتاج النفط الصخري وبالتالي زاد الإنتاج وفي نفس الوقت قل الطلب .
- كما انه لا يختلف اثنان حول التراجع الذي يعيشه الاقتصاد الأوروبي مما انعكس على استيراد النفط

مما سبق نلاحظ أن هذه العناصر وحدها كافية لانهايار أسعار البترول ومع ذلك يمكن تقديم عناصر أخرى تدعم حتمية انهيار أسعار البترول عالميا منها انتقال الاقتصاديات الكبرى مثل مصنع العالم الصين إلى اقتصاديات ذات كثافة تكنولوجية ومعلوماتية، أما في جهة المنتجين نجد:

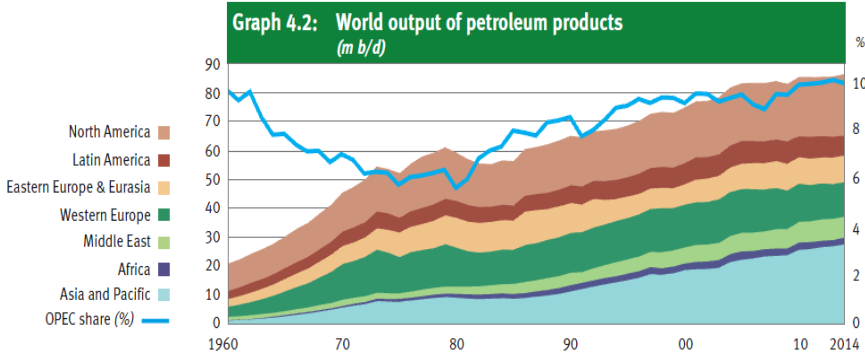
قامت الدول المنتج بزيادة إنتاجها بحيث أن السعر جد مغري كما أنها تمول إنفاق حكومي كبير ناتج من استثمارات في البنية التحتية أو في ميزانيات التسيير بشكل آخر حيث قامت اغلبها برفع الأجور عموما. والملاحظ هنا ليس رفع الأجور وإنما إنتاجية هذه الأجور .

- ومما زاد من حتمية انخفاض سعر النفط هو الوضع السياسي الذي يميز اغلب أو كل الدول المنتج للنفط.

- كما ان من أسباب استمرار الانخفاض هو التجربة السيئة التي تحملها دول منظمة الأوبك فعندما خفضت إنتاجها في أزمت سابقة فإن كل ما حدث أنها خسرت من حصتها السوقية لذا فإن إجراء التخفيض يواجه صعوبات كبيرة في الأزمة الحالية ويمكن دعم

هذه الفكرة بالنظر إلى الشكل رقم 03 اذ يمكن ان نلاحظ من خلال الشكل كيف زاد الإنتاج عندما خفضت دول الأوبك إنتاجها في الأزمة السابقة

الشكل رقم 03

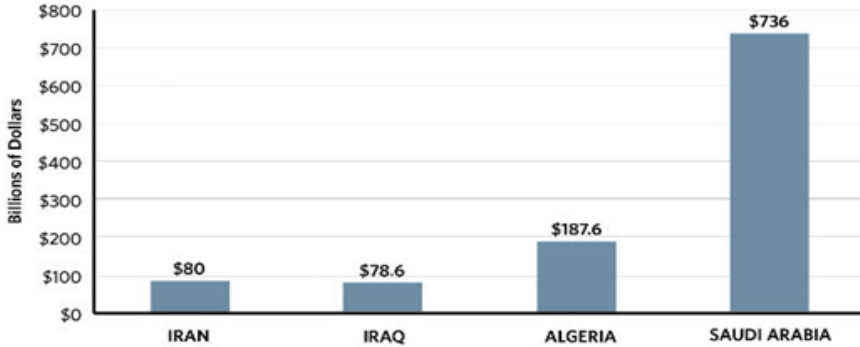


Source : OPEC Annual Statistical Bulletin, 2015 , P : 43 .

أخذت دول الأوبك وخاصة السعودية منذ عام 1979 ، تقوم بدور المنتج الموازن أو المتبقي. ولكن بحلول 1985 أدى هذا الدور، في ظل عرض متزايد من خارج الأوبك، إلى انخفاض حصتها في الإنتاج العالمي من النفط الخام من 49 % في 1979 إلى 28 % في 1985 ولقد دفع ذلك السعودية ومن ثم دول. الأوبك الأخرى إلى التخلي عن برمجة الإنتاج، بغية استعادة حصصها في السوق، مما أدى إلى انهيار سعر النفط حتى وصل إلى 9.5 دولار/برميل كمعدل لشهر تموز/يوليو . 1986 ومع أن الأوبك عادت إلى البرمجة، في نهاية السنة، ولكن الأعضاء كانوا يتخطون هذه الحصص بغية زيادة العوائد . (علي مرزا، 2016 ص : 2 .)

تأثير انهيار أسعار البترول على الدول العربية : تقديم بعض الأرقام التي تظهر الوضع الذي نتج بعد انهيار أسعار البترول في بعض الدول العربية كنموذج. خصوصا وان كل ما تملكه الدول العربية المنتجة للنفط هو احتياطياتها من العملة وهي تمثل الملاذ الحالي للحفاظ على استقرار واستمرار الحد الأدنى من الخطط الموضوعة للإنفاق الحكومي والشكل رقم 04 يظهر احتياطيات العملة الأجنبية لعدد من الدول لسنة 2015.

الشكل رقم 04 احتياطات العملة الأجنبية لعدد من الدول لسنة 2015



المصدر : انظر http://carnegieendowment.org/images/article_images//Oil_Price_Decline-02mid.jpg

3 - الدول العربية وضرورة التحول والتخلص من نقمة النعمة : على غرار ما يحدث في كل الدول العربية التي أخذت تقريبا نفس المنحى في تطبيق سياسات التقشف نأخذ السعودية كمثال والتي اتخذت عدة إجراءات لتقليص الإنفاق، وهو ما قلص عجز الموازنة من 40% عام 2014 إلى نحو 12% عام 2015. ولكنّ تقليص نفقات الموازنة يعني تقليص الرفاه العامّ والتأثير في معدلات النمو، إذ ينعكس مباشرةً على الوظائف وفرص العمل وتقليص الإنفاق في المشاريع الاستثمارية وجبهات العمل أمام القطاع الخاص، وتراجع مساهمته في الناتج المحلي. وهذا التقليص له حدود، ويمكن أن يكون إجراءً نافعاً في البداية، ولكنه لا يصلح على المدى الطويل لمواجهة تداعيات هبوط أسعار النفط وتراجع مساهمته في المستقبل. (سمير سعيقان: السعودية ومواجهة تداعيات تدهور أسعار النفط)

إن أهم تحدي تواجه الدول العربية في ظل هذا الانهيار الحاد لأسعار البترول هو سوق العمل لكونه المتضرر الأول من تراجع الاستثمارات بشكل أساسي وبالأخص الاستثمارات الكبرى مما يعني تراجع الإنفاق سواء على مستوى الحكومة كفاعل أساسي في هذه الدول أو المستهلكين

انهيار أسعار البترول ينتج العجز عند الحكومات المنتجة مما يعني إنقاص الإنفاق بشكل عام كما أن أصحاب رؤوس المال سواء الداخلية أو الخارجية يتوقفون ويتجهون إلى أسواق أكثر أمناً واستقراراً بكل النواحي المالية والاقتصادية والسياسية زيادة على أن سلوك الفرد أي المستهلك يتجه إلى إنقاص الإنفاق بحيث يحاول الادخار والإنفاق على

السلع الضرورية فقط ومنه فان الكل ضمن المنتج والمستثمر والحكومة والمستهلك يتجه إلى إنقاص الإنفاق ومنه فان السيولة تقل وتصبح النقود تطلب لذاتها ويقل معها الاستثمار أي الإنتاج الذي هو المحرك للاقتصاد ويكون الاقتصاد ينجر إلى حالة الانكماش والركود وهذا التحليل مبني على نظرية كنز بالأخص فكرة التمويل بالعجز إلى زيادة الإنفاق عبر المشاريع الكبرى المنتجة، التي تشجع سوق العمل والإنتاج التابع وزيادة الاستهلاك ومنه تنشيط الدورة الاقتصادية بشكل مختصر .

ومنه فان فرصة الدول العربية هي الاتجاه إلى الاستثمارات المنتج الكبرى للحفاظ على سوق العمل والإنتاج والاستهلاك وذلك بترشيد النفقات مما لديها من صناديق سيادية واحتياطات.

وجلب ما يمكن من رؤوس مال أجنبية للاستثمار خصوصا الدول الغير نفطية منها فان أمامها فرصة جذب رؤوس المال التي في الدول العربية المنتجة للنفط أو التي لها النية في التوجه إلى الدول العربية عموما.

أمام الدول العربية فرصة الإسراع والدخول في اقتصاد التكنولوجيا والمعلومات والتركيز على جانب الموارد البشرية .

يجب ان تغتنم الجزائر هذه الفرصة، للقيام بإصلاحات اقتصادية واجتماعية عميقة قد تؤدي تدريج إلى تحرير الاقتصاد من الاعتماد على النفط. (عبد المجيد عطار، 2016، ص : 8).

ويمكن إعطاء بعض المواصفات للسياسات المالية الرشيدة حيث تعتبر السياسة المالية أول خطوة ستقوم بها الدول المنتج للنفط خصوصا والدول العربية عموما. ويمكن من خلالها تقليل الآثار السلبية لتقلبات الأسعار وتحفيز معدل مرتفع للنمو إذا تم الأخذ بسياسات مالية رشيدة تقوم على : (حسن يوسف عليه، 2016، ص : 6).

- تحويل الموارد الطبيعية إلى : رأسمال مادي، ورأسمال بشري، ورأسمال مالي ؛
- يجب أن يوجه تخفيض الإنفاق الحالي إلى بنود الميزانية غير المنتجة أو التي تحدث تشوهات في السوق وتقلل الكفاءة.

- السعي إلى التحويلات النقدية بدلا من التحويلات العينية كما تحدث محاولات الآن في إيران والمغرب ومصر والأردن .

- تنويع الاستثمارات لا تنويع المنتجات .

تعتبر هذه النقاط خطوط أساسية لتوجيه السياسة المالية في البلدان العربية ونشير هنا إلى أن لكل دولة سياستها في جلب أكبر تحويلات من العمل الصعبة حيث قد يصل الأمر إلى منح الإقامة والجنسية مثلما هو يجري التشاور بشأنه حالياً في مصر. كما أن تنوع المنتجات المستورد يستنزف احتياطات العملة أما تنوع المنتجات في الداخل فيزيد من المنافسة وبالتالي خروج بعض المستثمرين وإنما يجب تنوع الاستثمارات بمنظور التكامل فيما بينها بشكل يضمن الاستمرار والبقاء في الداخل وتحقيق اكتفاء ذاتي خصوصاً في المنتجات الأساسية والتوجه إلى التصدير في بعض المنتجات التي قد تكون فيها ميزة نسبية مما ينتج عنه الإنقاص من الواردات ودعم الصادرات .

4. الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري:

1.4. تصنيفات رؤوس الأموال:

وفقاً ل (Fisher, 1906)، فإن مكون أي مخزون سواء كان مادياً أم غير مادي يمكن تصنيفه على أنه رأس مال طالما أنه يزيد من الدخل (العنزي وصالح، 2009، ص. 198). ومن هذا المنطلق؛ فقد اجتهد الباحثون في تقديم تصنيفاتهم لمختلف رؤوس الأموال معتمدين في ذلك على اعتبار أن كل عنصر يساهم في خلق الثروة فهو جزء من رأس المال، ووفقاً لهذا المعيار؛ فقد برزت أربع أنواع من رؤوس الأموال هي كالتالي:

- رأس المال الطبيعي؛
- رأس المال المادي؛
- رأس المال الاجتماعي؛
- رأس المال البشري.

وفيما يلي لمحة عن أنواع رؤوس الأموال آنفة الذكر:

رأس المال الطبيعي: وهو الذي ينتج من توافر الموارد الطبيعية التي تتمتع بها البيئة مثل المناجم والثروات الباطنية ومصادر المياه...

رأس المال المادي: وهو الذي ينتج عن زيادة القدرة التصديرية للدولة بما يسمح بتحقيق فائض في ميزان مدفوعاتها، حيث يمكن توجيه هذا الفائض نحو مجالات استثمارية جديدة (المفرجي وصالح، 2003، ص. 8).

رأس المال الاجتماعي؛ وفقاً ل Robert Putnam؛ فإن رأس المال الاجتماعي يشير إلى القيمة الجماعية لكل الشبكات الاجتماعية والرغبات الناشئة عن هذه الشبكات والتي تكون في خدمة بعضها، كما يعرفه Fransic Fukuyama بأنه يتمثل في المعايير والقيم المشتركة التي تنمي وتعزز التعاون الاجتماعي (أبو الجدائل، 2012، ص. 116-117).

رأس المال البشري؛ انطلاقاً من المقولة الشهيرة للاقتصادي Alfred Marshall في عام 1890 "إن أثنى ضرور رأس المال هو ما يستثمر في البشر" (العنزي وصالح، 2009، ص. 198)، من هذه المقولة تجلت أهمية رأس المال البشري بالنسبة للمجتمع بشكل عام والمنظمات بشكل خاص، ففي السنوات الأخيرة أخذ هذا المفهوم حيزاً كبيراً من الاهتمامات الاقتصادية والسياسية للدول، فقد اعتبرت منظمة التعاون والتطوير الاقتصادي أن رأس المال البشري يلعب دوراً حاسماً في تطوير المجتمعات وتحسين المستوى المعيشي للأفراد، وفي هذا الصدد؛ وخلال مؤتمرها العام سنة 1997، ركزت الدول الأعضاء في المؤسسة على ضرورة وضع سياسات واستراتيجيات فعالة لتكوين الأفراد بما يسمح بتعزيز قدراتهم على اكتساب كفاءات جديدة، حيث عرفت المؤسسة رأس المال البشري بأنه: "مجموع المعارف، الخبرات والكفاءات التي تميز الأفراد والتي تسمح بدعم الإنتاجية، الإبداع وتحسين مستوى العمالة (Chamak et Fromage, 2006, p. 16-17).

ومما سبق تتجلى الأهمية الكبيرة التي اكتسبها رأس المال البشري وذلك في ظل اقتصاد المعرفة الذي يركز على قيمة القدرات الفكرية للأفراد، ويمضي Mayer و Davis (2000) إلى تأكيد أن أولوية رأس المال البشري تقود إلى "صراع عالمي حول الموهوبين" تماماً مثلما كانت الشعوب تتصارع قديماً على الأراضي لأن الأرض تعتبر مصدراً من مصادر الإنتاج (السويدي، 2004، ص. 12). فتاريخياً، يعتبر رأس المال المادي والتثبيات أهم عنصر في خلق الثروة؛ ولكن في العصر الحالي أخذت هذه الأصول المرتبة الثانية في ميزانية المؤسسات بعد أن تبوأَت الأصول غير الملموسة مركز الصدارة، فالأصول المادية كالتثبيات وكذلك الأصول المالية ضرورية بالنسبة للمنظمة لكنها ليست كافية من أجل بلوغ الأهداف المراد تحقيقها. فالمعارف، العلاقات التي تحسّن من سمعة المؤسسة وكذلك أنظمة المعلومات المستعملة في اتخاذ القرارات كلها عناصر شكلت ما يعرف برأس المال

الفكري والذي يشكل أهم عامل لنجاح المؤسسة في عصر اقتصاد المعرفة (Isaac et al, 2010, p. 37).

2.4. نظرية رأس المال البشري:

واعتمادا على تعريف Shultz - الذي يعتبر رائد هذه النظرية - لرأس المال البشري باعتباره قوة بشرية والتي يمكن استغلالها من أجل الاستخدام الأفضل لجملة الموارد الاقتصادية، كما اعتبر Shultz أن الاستثمار في رأس المال البشري هو الاستثمار الذي حقق تسارعا في معدلات النمو في الاقتصاديات المتقدمة مقارنة برأس المال المادي، ولقد بنى Shultz نظريته على ثلاث فروض هي:

- أن النمو الاقتصادي لا يمكن تفسيره بالزيادة في المدخلات المادية بل يرجع أساسا إلى الزيادة في المخزون المتراكم لرأس المال البشري؛
- يمكن تفسير الاختلافات في الإيرادات وفقا للاختلافات في مقدار رأس المال البشري المستثمر في الأفراد؛
- يمكن تحقيق العدالة في الدخل من خلال زيادة نسبة رأس المال البشري إلى رأس المال المادي (دوخي، 2012، ص.196).

3.4. رأس المال الفكري النشأة والمفهوم:

نشأة مفهوم رأس المال الفكري: يستخدم مفهوم رأس المال الفكري للتعبير عن الموارد غير الملموسة أو الأصول المعرفية، وتم استخدام مصطلح "رأس المال" نظرا لجذوره الاقتصادية حيث تم التعبير عنه من طرف الاقتصادي Galbraith سنة 1969 على أنه مصدر لخلق القيمة وعلى أنه مجموعة من الأصول في نفس الوقت (Martin-de- Castro et al, 2011, p. 649 ; Lu et al, 2014, p. 202) فإن خلق القيمة يركز على التحول من الأصول الملموسة إلى الأصول غير الملموسة، حيث أن الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية (المحاسبية) هو الذي يشكل رأس المال الفكري الذي يخلق القيمة المضافة للمنظمة (Cheng et al, 2008, p. 640)، ويمكن التمييز بين مرحلتين أساسيتين مر بهما مفهوم رأس المال الفكري ساهمتا بشكل كبير في بلورة هذا المفهوم هما:

المرحلة الأولى: بروز مفهوم رأس المال الفكري: حيث ظهر مفهوم رأس المال الفكري في عالم الإدارة بداية التسعينيات من خلال مجموعة من الدراسات قام بها

مجموعة من الباحثين أهمها الدراسة التي قامت بها شركة Skandia للتأمينات (والتي تعتبر رائدة في مجال تحديد وقياس رأس المال الفكري)، لكن ما ميز هذه المرحلة هو قلة الدراسات التطبيقية، وخلال هذه المرحلة برزت إسهامات العديد من الباحثين في هذا المجال حيث تبلورت هذه الفكرة في إطار المقاربة المبينة على الموارد (Ressource).
Based View

المرحلة الثانية: التركيز العلمي على المفهوم: شهدت بداية القرن الجديد تحولا جذريا في الأبحاث المتعلقة برأس المال الفكري، حيث ركزت الدراسات الأكاديمية على هذا المفهوم من خلال ظهور العديد من المجلات المتخصصة كمجلة رأس المال الفكري (Journal of Intellectual Capital) والتي صدرت في الولايات المتحدة الأمريكية بداية من سنة 2000، حيث ركزت معظم الدراسات في هذه المرحلة على أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي وخلق القيمة (Isaac et al, 2010, p. 373 ; Veltri et Bronzetti, 2014, p. 2 ; Martin-de-Castro et al, 2011, p. 649-650 ; Cheng et al, 2008, p. 640-641)

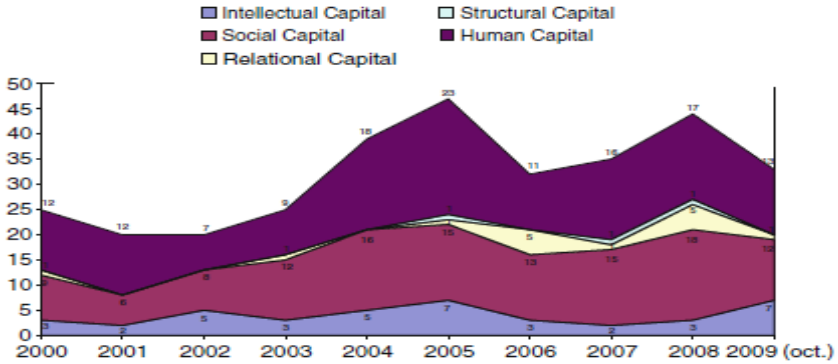
وقد تمثلت أهم إسهامات الباحثين خلال هذه المرحلة فيما يلي:

- صدور الكتاب الأول للأصول غير الملموسة للمؤلف Baruch Lev وذلك سنة 2001؛
- في سنة 2006 أصدر Bernanke ومجموعة من الباحثين تقريرا مهما حول اقتصاد الالاملوسات في الولايات المتحدة الأمريكية؛
- في آسيا نظمت وزارة الاقتصاد والصناعة والتجارة اليابانية أسابعا علمية سنتي 2005 و2006 حول الأصول الفكرية؛
- في 2007 تم عقد شراكة بين اليابان وألمانيا تضمنت تصنيفات رأس المال الفكري؛
- وفي أوروبا اهتمت المفوضية الأوروبية بإدارة المعرفة والإبداع وكان ذلك خلال مؤتمر لشبونة حيث سارعت معظم الدول إلى تبني استراتيجيات تطوير رأس المال الفكري خصوصا الدنمارك، فنلندا، النرويج وكذلك التجربة السويدية (Edvinsson et Kivikas, 2007, p. 377-376).

وفي هذا الصدد، فإن الشكل الموالي يوضح الأهمية المتزايدة التي أولاها الباحثين

لمكونات رأس المال الفكري:

الشكل رقم 1-6: تطور الدراسات المتعلقة بمكونات رأس المال الفكري



المصدر: (Martin-de-Castro et al, 2011, p. 649-650)

- دواعي الاهتمام المتزايد برأس المال الفكري:

ترجع أهم الأسباب التي أدت إلى تزايد الاهتمام برأس المال الفكري إلى عاملين رئيسيين هما: الظواهر الاقتصادية الكلية والخصائص الاقتصادية للموارد غير الملموسة، كما أن التفاعل بين هذين العاملين ساهم بشكل مباشر في زيادة البحث في أهمية وفائدة رأس المال الفكري بالنسبة للمنظمات، وبالعودة إلى أهم العوامل التي دفعت إلى الاهتمام برأس المال الفكري فيمكن حصرها فيما يلي:

أ: تطور الحماية القانونية لبراءات الاختراع والملكية الفكرية
ب: زيادة حدة المنافسة:

ت: زيادة درجة الارتباط بين العناصر الفاعلة في السوق:

ث: الأهمية المتزايدة لرأس المال الفكري في تحديد القيمة السوقية للمنظمة:

ج: تسارع تكنولوجيا الاتصال والمعلومات: ح: الاهتمام المتزايد بالموارد البشري: حيث أصبحت المؤسسات تدرك في عصر المعرفة أن الأفراد هم المصدر الرئيسي للميزة التنافسية، لذلك شهد سوق العمل تنافسا شديدا بين المؤسسات من أجل جذب أحسن الكفاءات والمواهب الذين يعتبرون المحرك الأساسي لخلق القيمة في المؤسسة (Pedrini, 2007, 348-349).

يعتبر موضوع رأس المال الفكري من المواضيع الحديثة جدا في علوم التسيير، وحتى نستطيع تحديد مفهوم رأس المال الفكري وجب ضبط المصطلحات المتعلقة بهذا المفهوم باعتباره موضوعا حديث الدراسة ويتميز بثراء المصطلحات المكونة له، فإنه يمكن التعبير عن رأس المال الفكري بأنه:

- يتكون من مجموعة من العاملين الذين يمتلكون قدرات معرفية وتنظيمية دون غيرهم؛
- يصعب إلى حد كبير إيجاد بديل عنهم لأنهم نجوم المؤسسة والعقول المدبرة لها؛
- يهدف إلى إنتاج أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة؛
- إن معظم التعاريف ربطت بين الأصول التي يتضمنها رأس المال الفكري وبين أنشطة خلق القيمة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمة؛
- لا يتركز في مستوى إداري معين دون غيره (صالح، 2009، ص. 8؛ المبرجي وصالح، 2003، ص. 17).

5. أهمية رأس المال الفكري:

يعتبر البعض أن رأس المال الفكري هو رأس المال الحقيقي للمنظمات إذا تم استثماره بشكل أفضل، حيث أن المعرفة تعتبر في المؤسسة ذات قيمة أكبر من الموارد المادية الأخرى (عجلان حسن، 2008، ص. 129).

ومن أجل إبراز الأهمية الحقيقية لرأس المال الفكري قدم (Edvinsson et Malone, 1998) مثلا مجازيا توضيحيا لمفهوم وأهمية رأس المال الفكري، وهذا المثال هو تخيل المؤسسة على أنها كائن حي، وليكن على سبيل المثال شجرة، وهنا يمكن النظر إلى خطط المؤسسة وتقاريرها الفصلية والسنوية ونشراتها ووثائقها المختلفة على أنها جذع هذه الشجرة وأغصانها وأوراقها، ومن ثم فإن المستثمر الحكيم ينظر إلى قدرة هذه الشجرة على تزويده بالثمار الناضجة. إن الحكم على قدرة وفاعلية هذه الشجرة من خلال ما يبدو ظاهراً فوق مستوى سطح الأرض من جذع وأغصان وأوراق هو حكم غير سليم وهو خطأ جوهري، إذ إن هناك جزءاً مهماً من هذه الشجرة تحت الأرض (وهي جذور هذه الشجرة)، فلا يمكن الحكم على صحة وحيوية هذه الشجرة مستقبلاً إلا من خلال التأكد من الجذور والظروف المحيطة بها، فربما كان هناك تعفن أو مرض ما أصاب هذه

الجدور، فهذا سيؤثر على عطاء هذه الشجرة مستقبلاً وان كانت تبدو الآن شجرة نضرة. إن رأس المال الفكري هو بمثابة جذور هذه الشجرة، ولتحقق من الأداء المستقبلي للمنظمة فإنه ينبغي التركيز على واقع ومستقبل رأس المال الفكري بعناصره المختلفة، إذ إنه محدد أساسي لقيمة المؤسسة الحالية والمستقبلية (صالح، 2009، ص. 6).

إن نجاح المؤسسة في تحديد توجهاتها الإستراتيجية يسمح لها بتحديد المهام الأساسية لرأس مالها الفكري. فبالنسبة للعديد من المؤسسات القائمة على المعرفة؛ فإن الدور الرئيسي لرأس المال البشري هو خلق الإبداع وتطوير براءات الاختراع التي تنسجم مع أهداف المؤسسة (Sullivan, 1999, p. 137)، وانطلاقاً من أهمية رأس المال الفكري في المؤسسة يمكن تحديد الأدوار المهمة التي يؤديها فيما يلي:

الأدوار الدفاعية: تتمثل أساساً في حماية والاستغلال الحصري للإبداع والبراءات بالإضافة إلى ضمان الاستغلال الحصري للأصول الفكرية بما في ذلك تطوير الحريات المتعلقة باستخدام التكنولوجيا (Sullivan, 1999, p. 137). كما أن الأدوار لرأس المال الفكري تشمل الممارسات التالية:

- حماية المنتجات والخدمات المتولدة من إبداعات رأس المال الفكري للمنظمة؛
- تخفيف حدة الصراعات وتجنب الشكاوي (همشري، 2013، ص. 257، العنزي وصالح، 2009، ص. 177).

6. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج :

الفرضية الأولى : تعتبر عائدات البترول سبباً لسجن القدرات والبدائل بناء على البناء الفكري السابق والمؤسس على معطيات ودراسات سابقة يتبين جلياً أن مقارنة الإمكانيات بالنتائج تظهر وجود نتائج سلبية لدى الدول النفطية العربية التي تتأثر بشكل مباشر وسريع بالتذبذب الحاصل في أسعار البترول مما يعني أنها ضمن قصر نظر ناتج من نقمة النعمة وبالتالي نقبل الفرضية الأولى ونعتبر أن عائدات البترول كانت سبباً لسجن القدرات والبدائل على اعتبار أن المشكلة ليس في الندرة وإنما هي في القدرة على تحقيق معدلات نمو حقيقية مبنية على اقتصاد حقيقي.

فيما يخص مستقبل أسعار النفط فإن وجهات النظر اختلفت بين متفائل ومتشائم ولكل دليله حيث يرى المتفائلون ان انخفاض الأسعار ينشط اقتصاديات الدول المستهلك

ويزيد الطلب كما ان أهم منافس والمتمثل في المستخرج الصخري من بترول وغاز سوف يتراجع نتاج التكاليف المرتفعة زيادة على تراجع الاستثمار في البترول بحد ذاته مع ما يمكن ان ينتج عن منظمة الأوبك من تأثير فان سوق البترول سوف يشهد ارتفاع محسوس في أسعاره. اما بالنسبة للمتشائمين فيرون إن السعر لن يرتفع ولو بالشكل المطلوب الذي يعوض الخسائر الحالية وذلك لعدة عوامل منها التحول في الاستثمارات إلى القطاعات التكنولوجية واستهلاك الطاقة البديلة والتباطؤ الاقتصادي العالمي بشكل عام وان أهم الاقتصاديات العالمية من الصين والهند وأوروبا والولايات المتحدة الأمريكية يخدمها بشكل نسبي انخفاض أسعار البترول. أما الولايات المتحدة الأمريكية فان إجمالي الخسارة والربح لديها من انخفاض أسعار البترول من منظور منتج ومستهلك فإنها رابحة في النهاية وما تعلق بالمستخرج الصخري فإنها تتجه إلى تغطية الفارق بين التكلفة المرتفعة والسعر المنخفض بتطوير تكنولوجيا الاستخراج .

ان الدول التي تستهلك من النفط أكثر مما تنتج هي في المحصلة تكسب أكثر مما تخسر من انخفاض السعر .على سبيل المثال عند مقارنة 2014 مع 2013 يلاحظ أن المنتجين في أمريكا الشمالية خسروا حوالي 61 مليار دولار في الوقت الذي بلغت فيه مكاسب المستهلكين (فائض مستهلك) حوالي 68 مليار .أي أن صافي المكاسب كان حوالي 7 مليار . أما في 2015 والتي أنحدر فيها السعر (معدل العشرة أشهر الأولى) إلى % 55 من مستواه في 2014 فإن خسارة المنتجين كانت 343 مليار دولار في حين كانت مكاسب المستهلكين 381 مليار .على هذا بلغ صافي المكاسب 38 مليار دولار . أما دول الأوبك فإن الأمر ينعكس حيث بلغ صافي الخسارة 78 مليار في 2014 و 436 مليار دولار في 2015 . ولعل أكثر الدول مكسباً . هي مجموعة دول آسيا حيث بلغ صافي المكاسب 61 مليار دولار في 2014 و 340 مليار دولار في 2015 ومن ضمن هذه الدول كان صافي مكاسب الصين 17 مليار دولار في 2014 و 96 مليار في 2015 ثم اليابان 13 مليار دولار و 71 مليار، على التوالي والهند 8 مليار دولار و 44 مليار، على التوالي، وكوريا الجنوبية، 7 مليار دولار و 36 مليار، على التوالي (علي مرزا، 2016 ص : 09 .)

الفرضية الثانية : يمكن للدول النفطية العربية أن تتجاوز نقمة نعمة البترول بالاستثمار في المورد البشري

زيادة على كل المعطيات السابقة نظيف أن العالم كله يتجه إلى الاستثمار في المورد البشري الذي يعتبر متوفر لدى الدول العربية بشكل مهم فهي شعوب شابة لذي نقبل الفرضية الثانية ونؤكد على أن جانب التنظير وجانب الممارسة متوافقا بشكل تام على أن الدول العربية والنظمية منها يمكنها صناعة الفارق بالتوجه كليا نحو المورد البشري .

- يمكن الخلوص إلى عدد من النتائج التي قد تكون صحيحة إلى حد بعيد ومنها ما يلي :
 - من المستبعد جدا ان تستقر أسعار البترول وانما يجب التوقع بتذبذبها المستمر والعمل على إنشاء الصناديق السيادية وتوجيهها إلى استثمارات حقيقية منتجة .
 - يجب الإنقاص من استهلاك الطاقة الداخلية في القطاعات الغير منتجة .
 - من المهم الانتقال السريع إلى الطاقة المتجددة .
 - يجب التركيز على السياسة المالية لا السياسة النقدية من منظور أنها حتمية .
 - العمل على الجانب التسييري لتسهيل الاستثمارات الداخلية وتشجيعها بكل القطاعات وتوفير إطار قانوني يمكن من جلب الاستثمارات الأجنبية .
 - من الضروري الإبقاء على الإنفاق الموجه إلى الحفاظ على الاستقرار كعامل مهم لدعم مناخ الاستثمار .
 - من الضروري أن يتم الحفاظ على البيئة بالإنقاص من استنزاف مواردها الطبيعية وتحويلها إلى نفايات وغازات تهدد توازنها المعقدة والمتناهية في الدقة والتكامل.
 - الإسراع في تحويل الاحتياط المالي الموجود إلى رأسمال بشري ومادي ومالي.
- يظهر جليا أهمية رأس المال الفكري أن هذا الأخير يتمتع بأهمية كبيرة يمكن بلورتها في النقاط التالية :

- يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم لأن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن بقاء واستمرارية المنظمة؛

الخاتمة

لقد أثر انهيار أسعار البترول على اقتصاديات العالم عموماً حيث يظهر تأثير أسعار البترول على كل من الدول المنتجة والمستهلكة للبترول والمهم أن انهيار أسعار البترول لها تأثير بليغ على الاقتصاد العالمي عموماً زيادة على أن تأثيره في المدى البعيد في حالة الانهيار يكون في اتجاه السلب أكثر منه في الاتجاه الايجابي لكونه ناتج أساساً من تباطؤ اقتصادي أو انه يؤدي إلى تباطؤ اقتصادي على المدى البعيد.

من خلال دراسة مختلف التعاريف المقدمة لرأس المال الفكري فيما سبق من فقرات، يتضح جلياً أن رأس المال الفكري يمثل مجموعة من الأفراد الذين يتمتعون بقدرات معرفية وتنظيمية تميزهم عن باقي الأفراد ويتوزعون على مختلف مستويات الهيكل التنظيمي. كما تظهر أهمية رأس المال الفكري في كونه مصدراً لتوليد الثروة بالنسبة للأفراد والمنظمات من خلال قدرته على رفع العائد من براءات الاختراع، وهو ما أكدته بحوث مؤتمر رأس المال الفكري الذي انعقد في نيويورك عام 2000، حيث أقر المؤتمر أن شركة IBM مثلاً تستلم أكثر من بليون دولار سنوياً كعائد لبراءات الاختراع (عجلان حسن، 2008، ص. 129-130)؛

يساعد المؤسسات على بناء المؤسسات الذكية أو بالأحرى المؤسسات المتعلمة، حيث أنه من المعلوم أن هناك تزايد في الوظائف ذات الطابع المعرفي، وعليه فإن سوق العمل يشهد توجهاً متزايداً نحو الطلب على رأس المال الفكري، ويتجلى ذلك من خلال المعادلة التالية التي تبسط مفهوم المؤسسة الذكية (همشري، 2013، ص. 255-256)؛

يعمل رأس المال الفكري على زيادة القدرة الإبداعية للمنظمات وكذلك تعزيز تنافسيتها من خلال تقديم منتجات جديدة في الوقت المناسب مع تخفيض التكاليف (يرقي وآخرون، 2011، ص. 6).

من المهم أن تكون لدينا مؤسسات منتجة تعتمد على المفاهيم الحديثة لصناعة الثروة والتميز الحقيقي عبر أهم محرك للاقتصاد والمتمثل في العمل - وهنا يكون للدولة إمكانية تحقيق معدل نمو يجعلها قطب جاذب للاستثمار بشكل عام من خلال بيئة تنشط بها منظمات ذكية .

المنظمة الذكية = رأس المال الفكري + تكنولوجيا المعلومات + القيم

المراجع

- سمير سعيقان: السعودية ومواجهة تداعيات تدهور أسعار النفط . انظر
<http://www.dohainstitute.org/release/3b6daa35-dc2c-4471-962f-f37aaa13d939>
- حسن يوسف عليية : أسعار النفط إلى أين، وما الذي يمكن عمله؟، ندوة" تداعيات هبوط أسعار النفط على البلدان المصدرة، للمركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، قطر، 2016 ، ص:4 .
OPEC Annual Statistical Bulletin, 2015 , P : 43 .82 .
- علي مرزا، آثار انخفاض أسعار النفط على الدول المستهلكة والمنتجة، ندوة" تداعيات هبوط أسعار النفط على البلدان المصدرة، للمركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، قطر، 2016 ص: 2.
http://carnegieendowment.org/images/article_images/Oil_Price_Decline-02mid.jpg
- سمير سعيقان: السعودية ومواجهة تداعيات تدهور أسعار النفط . انظر
<http://www.dohainstitute.org/release/3b6daa35-dc2c-4471-962f-f37aaa13d939>
- انخفاض أسعار النفط وتأثيراته في الاقتصاد الجزائري - عبد المجيد عطار : ندوة" تداعيات هبوط أسعار النفط على البلدان المصدرة، للمركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، قطر، 2016 .
- سن يوسف عليية : أسعار النفط إلى أين، وما الذي يمكن عمله؟، ندوة" تداعيات هبوط أسعار النفط على البلدان المصدرة، للمركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، قطر، 2016 .
- أبو الجداول حاتم صلاح ، رأس المال البشري ، إصدارات بميك، مركز الخبرات المهنية ، القاهرة 2012.
- العنزي سعد علي وصالح أحمد علي، ادارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال ، دار اليازوري، عمان، 2009.
- المبرجي عادل حرحوش وصالح احمد علي، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2003.
- عجلان حسين حسين، إستراتيجية الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال ، الطبعة الأولى، دار اثناء للنشر والتوزيع ، عمان، 2008.
- أحمد فرعون واليفي محمد، الاستثماري رأس المال البشري كمدخل حديث لإدارة الموارد البشرية بالمعرفة ، الملتقى الدولي حول صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية ، بحوث وأوراق عمل الملتقى الدولي 14-15 أفريل 2009 منشورات كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، جامعة المسيلة ، 2009.

- السويدي جمال سند، تنمية الموارد البشرية في اقتصاد مبني على المعرفة، مركز الامرات للدراسات والبحوث الإستراتيجية ، 2004.
- همشري عمر أحمد ، ادارة المعرفة : الطريق إلى التميز والرياد ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2013.
- يرقى حسين، هزرشي طارق ، مسعود عطا الله، ادارة التحول -التحسين- في منظمات رأس المال الفكري ، ملتقى دولي ول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقصاديات الحديثة، جامعة الشلف الجزائر، يومي 13-14 ديسمبر 2011.
- Isaac Robert G., Herremans Irene M. et Kline Theresa J., (2010), Intellectual Capital Management Enablers: A Structural Equation Modeling Analysis, Journal of Business Ethics, N° 93, pp. 373-391.
- Edvinsson Leif et Kivikas Mart, (2007), Intellectual capital (IC) or Wissensbilanz process: some German experiences, Journal of Intellectual Capital, Vol. 8 No. 3, pp. 376-385.
- Cheng Meng-Yuh, Lin Jer-Yan, Hsiao Tzy-Yih et Lin Thomas W., (2008), Censoring model for evaluating intellectual capital value drivers, Journal of Intellectual Capital, Vol. 9, No. 4, pp. 639-654.
- Pedrini Matteo, (2007), Human capital convergences in intellectual capital and sustainability reports, Journal of Intellectual Capital, Vol. 8, No. 2, pp. 346-366.
- Veltri Stefania et Bronzetti Giovanni, (2014), A Critical Analysis of the Intellectual Capital Measuring, Managing, and Reporting Practices in the Nonprofit Sector: Lessons Learnt from a Case Study, Journal of Business Ethics, Published on line 16 July 2014.
- Chamak Alain et Fromage Céline, (2006), Le capital humain. Comment le développer et l'évaluer, Editions Liaisons, pp. 202.
- Martin-Castilla Juan Ignacio et Rodriguez-Ruiz O ´scar, (2008), EFQM model: knowledge governance and competitive advantage, Journal of Intellectual Capital, Vol. 9, No. 1, pp. 133-156.
- Sandra L. Furterer : Lean Six sigma in service applications and case studies, Taylor & Francis Group, LLC, Boca Raton , 2009. P : 11.-
- Bose S et Oh K.B, (2004), Measuring strategic value-drivers for managing intellectual capital, The Learning Organization, Vol. 11 No. 4/5, pp. 347-356.
- Sullivan Patrick H., (1999), Profiting from intellectual capital, Journal of Knowledge Management, Volume 3, Number 2, pp. 132-142.
- http://carnegieendowment.org/images/article_images//Oil_Price_Decline-o2mid.jpg

اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو

قانون الموارد البشرية لسنة 2016م

(دراسة ميدانية)

الدكتور سحيم عبدالهادي مبخوت

قطر

المستخلص

هدفت هذه الدراسة على التعرف على اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016، والعوامل الشخصية والوظيفية المؤثرة في اتجاهاتهم نحو القانون. وقد تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام اساليب تحليل البيانات بواسطة حزمة البرامج الاحصائية المحسوبة (SPSS)، واعتمدت عملية التحليل على مقاييس الاحصاء الوصفي (النسب المئوية، التكرار، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري) لبيان خصائص العينة ومعرفة الاتجاهات لتطوي قانون الموارد البشرية لسنة 2016. وقد تم تقييم النتائج وفقا لمقياس ليكرت الخماسي، وقد تم استخدام اختبار T-test for independent sample, One way, ANOVA and Spearman correlation وقد افرز التحليل الاحصائي عدة نتائج أهمها مايلي : اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016 ، ايجابية بشكل عام، وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها: استمرار صرف علاوة بدل السكن حتى بعد التقاعد، وتكون العلاوة ضمن الراتب الأساسي، وحصول الموظف على الترقية الاستثنائية اذا انطبقت عليه شروطها، وعدم ربط الحصول عليها بموافقة الوزير، وأيضاً حصول الموظفة على العلاوة الاجتماعية وعدم اقتصرها على الزوج فقط.

Abstract

This study aimed to identify the attitude of employees in Qatari ministries towards the Human Resources Law of 2016, and the demographic and job-related factors that affect their attitudes. Appropriate statistical methods were used to analyze data and test research hypotheses, including descriptive statistics to analyze sample characteristics, and other methods such as: ANOVA, T-test, and spearman correlation.

The main conclusions of the study were: Attitudes of employees toward the Human Resources Law of 2016, are generally positive. The study recommended that, the continuation of the payment of the housing allowance after retirement. The allowance is included in the basic salary, the employee receives the exceptional promotion if its conditions apply, and the receipt of the visa is not approved by the minister.

1. المقدمة

أصبحت النظرة إلي العنصر البشري مختلفة عن ذي قبل فقد زاد الاهتمام بهذا العنصر باعتباره الركيزة الأساسية للتنمية ولكل تقدم تنشده المنظمات في ظل التنافس الشديد في تقديم السلع والخدمات للمجتمع وعليه اصبح الاهتمام بالعنصر البشري وتنميته وتدريبه وتعليمه ضرورة ملحة لضمان بقاء المنظمات ولضمان درجة رضاء مستقبلي السلع والخدمات التي تقدمها .

وفي دولة قطر زاد الوعي بهذا الجانب وكانت ادارة شؤون الموظفين هي النواة الاولي التي ترعي شؤون الموارد البشرية في الدولة وبعدها انشئ ديوان الخدمة المدنية ليقوم بنفس مهام ادارة شؤون الموظفين .

وفيما يعكس اهتمام الدولة بتنمية ورعاية الموظفين انشئت عام 1996م وزارة شؤون الخدمة المدنية والاسكان لتتولى كل ما يتعلق بشؤون الموظف منذ تعيينه حتى إحالته للتقاعد مروراً بالجوانب الأخرى والهامة في حياته من ترقية وتدريب ورواتب وغيرها.

وفيما يعكس هذا الاهتمام أيضا صدر قانون الموارد الخدمة المدنية رقم (1) لسنة 2001 م وصدر قانون الموارد البشرية رقم (8) لسنة 2009م وصدر مؤخراً قانون الموارد البشرية رقم (15) لسنة 2016 م .

2. مشكلة الدراسة

جاءت هذه الدراسة بعد صدور قانون الموارد البشرية رقم (18) لسنة 2016م وإلغاء القوانين الصادرة قبله والمتعلقة بشؤون الموظفين في الدولة.

وحاولت هذه الدراسة تحليل هذا القانون من وجهة نظر الموظفين وتقديم إقتراحات من شأنها أن تساهم في تطوير هذا القانون واليات تنفيذه. وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تدور حول اتجاهات موظفي الدولة التي يشملهم قانون الموارد البشرية لسنة 2016م وهو القانون المعمول به حالياً.

3. أهمية الدراسة

يمكن إبراز أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

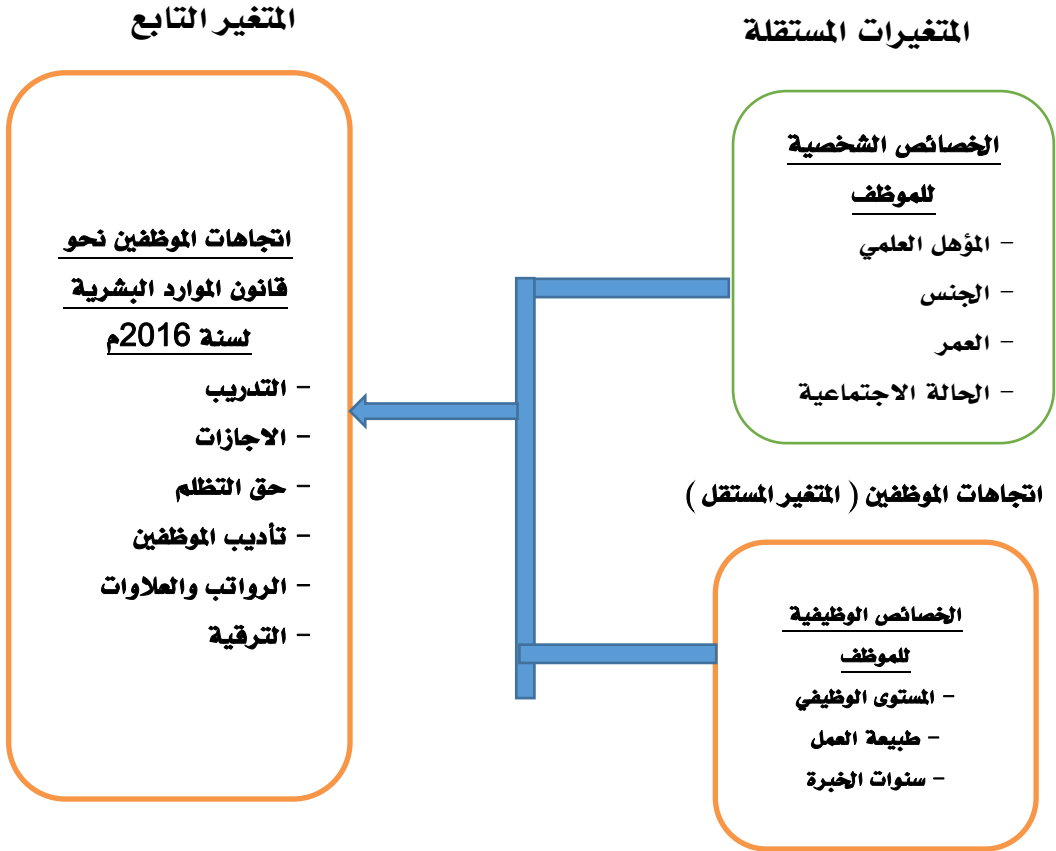
- 1- تعد الدراسة استكمالاً للجهود العلمية المبذولة في دراسة تشريعات الخدمة المدنية والموارد البشرية خصوصاً في ظل الاهتمام العلمي المتزايد بدراسة هذا الموضوع نظراً لأهميته وانعكاساته المباشرة على الأداء الفردي والمؤسسي والاصلاح الاداري.
- 2- تسعى الدراسة للكشف عن اتجاهات الموظفين في الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية مع تحديد أثر مجموعة من المتغيرات الشخصية والوظيفية على تلك الاتجاهات وهذا أمر في غاية الأهمية خصوصاً في ظل تطبيق أحكام جديدة بعد صدور قانون الموارد البشرية رقم (15) لسنة 2016م .
- 3- أن نتائج الدراسة قد يستفاد منها في تعديل قانون الموارد البشرية في الدولة ووضع اليات تنفيذية للتعريف به وتطبيقه بشكل أفضل.

4. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

- 1- معرفة اتجاهات الموظفين في الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية.
- 2- تحديد مدى وجود فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية تعزى لمتغيرات شخصية ووظيفية مرتبطة بالمنظمات التي يعملون بها .
- 3- معرفة الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية فيما يتعلق بإحكام قانون الموارد البشرية من وجهة نظر موظفي الوزارات القطرية.
- 4- التوصل الي توصيات ذات فائدة من أجل تحسين وتطوير أحكام قانون الموارد البشرية واليات تنفيذه وتطبيقه في الوزارات القطرية .

5. نموذج الدراسة



6. فرضيات الدراسة

تسعى الدراسة لاختبار صحة الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية الاولى :

- اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م ايجابية بشكل عام

الفرضية الرئيسية الثانية :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016 م تعزى للمتغيرات الشخصية

الفرضية الرئيسية الثالثة :

توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016 م تعزى للمتغيرات الوظيفية.

7. الاطار النظري

الاتجاهات

لقد تعددت وجهات النظر حول تعريف الاتجاه ونوضح منها الاتي (عبد فليح، 2005)

1. الاتجاه حالة من التأهب والتهيؤ الفعلي والعصبي تنظم عن طريق الخبرة ويؤثر تأثيراً سالباً او موجباً على استجابات الفرد لجميع الموضوعات والمواقف المرتبطة بها .
2. الاتجاه هو الميل الذي ينحو بالسلوك قريباً او بعيداً عن بعض الظروف البيئية ويضفي على تلك الظروف معايير موجبة او سالبة تبعاً لانجذاب الفرد لها او نفوره منها .
3. الاتجاه عبارة عن العمليات الدافعية والانفعالية والادراكية والمعرفية التي انتظمت في صورة دائمة واصبحت تحدد استجابة الفرد لجانب من جوانب بيئته.
4. الاتجاه هو عبارة عن موقف حيال احدي القيم او المعايير السائدة في البيئة الاجتماعية .

نلاحظ ان الاتجاه هو ميل مستقر الى حد كبير للاستجابة بطريقة متسقة لبعض الاشياء والمواقف والافراد او مجموعة معينة من الافراد (حسن، 2001).

وظائف الاتجاهات:

تخدم الاتجاهات عدة وظائف ولكن أهم هذه الوظائف هي : (حريم، 1996)

1- المساعدة على التنبؤ بالسلوك الادائي للفرد:

فمثلاً اذا ظهرت دراسة استطلاعية عدم رضى العاملين عن تغيير نظم الحوافز، وتقدم في الاسبوع التالي عدد من العاملين يطلبون انتهاء خدماتهم، يمكن للادارة ان تستنتج بأن اتجاة سلبية نحو نظم الحوافز قد ادى الى زيادة الدوران الوظيفي. ويمكن للادارة تعرف اتجاهات العاملين نحو قرار معين او سياسة معينة ترغب الادارة تطبيقها ، لتتخذ الاجراءات اللازمة لضمان قبول العاملين لتلك السياسة .

2- التأقلم والتكيف :

تساعد الاتجاهات الافراد على التأقلم والتكيف مع الاحداث والمواقف والاشخاص في بيئة العمل ، فاذا ما عامل المدير مرؤوسية معاملة جيدة ، فلاحتمال الأقرب للحدوث هو تكون اتجاه ايجابي نحو رئيسهم والمنظمة ، وفي حال قام الرئيس المباشر بتقييم مرؤوسية تقييم غير عادل من وجهة نظرهم ، فان الاتجاه سيكون سلبياً نحو الرئيس ونحو المنظمة بشكل عام وقد يتسبب ذلك الى الدوران الوظيفي

3- وظيفة الدفاع عن الذات :

اتجاهات الفرد تساعده في الدفاع عن ذاته ومصالحه ، فالعامل المنتسب الى نقابة العمال لديه اتجاه ايجابي نحو النقابة لانه يرى انها تدافع عن مصالحه وافكاره ، بينما المدير الذي يحمل اتجاهات سلبية نحو النقابة انما يدافع عن مصلحته ومركزه

التعبير عن القيم والمثل :

تستند الاتجاهات على قيم ومعتقدات الفرد ، ويمكن للاتجاهات ان توفر اساساً يستطيع الافراد والجماعات من خلاله التعبير عن قيمهم ومثلهم وثقافتهم مثال المشرف الذي يريد من مرؤوسية ان يعملوا بجد أكبر يمكن ان يعبر عن ذلك بقوله " ينبغي العمل بجد واجتهاد أكبر ، فهذه تقاليد المؤسسة منذ تأسيسها " ويتوقع من كل شخص ان يشارك في هذه الأخلاقيات .

4- وظيفة معرفية :

تساعد اتجاهات الفرد في توفير معايير وأطر مرجعية ، وهذه تسمح للفرد وتساعده في تنظيم معارفه ومدرجاته للاحداث والاشياء من حوله وتفسيرها أي بمعنى اخر ان اتجاهات الفرد حيال الناس والاحداث والاشياء تساعده في تكوين معنى لما يجري حوله .

ادارة الموارد البشرية

ان تقدم أي مجتمع يعتمد بشكل كبير على وجود الموارد البشرية المدربة المتقنة لأي عمل تقوم به، وقد لاحظنا تقدم بعض المجتمعات على قلة ما يوجد بها من موارد طبيعية وامكانيات مادية، ولكنها اعتمدت على الكفاءات البشرية المتوفرة لديها . في حين يوجد بعض المجتمعات التي حباها الله سبحانه وتعالى بإمكانيات مادية هائلة وموارد

طبيعية وافرة ومع ذلك وبسبب نقص الكفاءات البشرية تجد أن هذه المجتمعات تقع في اخر القائمة الإنتاجية والاعتماد على الذات.

تعريف الموارد البشرية :

قبل التطرق لمفهوم إدارة الموارد البشرية نجد أنه من الضروري بل ومن الأهمية بمكان أن نقف على مصطلح الموارد البشرية، وذلك لأن الموارد البشرية تمثل محور عمل واهتمام إدارة الموارد البشرية، وتعرّف الموارد البشرية بأنها مجموعة من الأفراد القادرين على أداء العمل والراغبين في هذا الأداء بشكل جاد وملتزم (مصطفى، 2008)، كما تعرّف أيضاً بأنها ذلك الكم الذي تمتلكه المنظمات من الافراد ذوي المهارات والمعارف، والذين يستطيعون تحقيق ميزة تنافسية لمنظماتهم (المري، 2015).

يتضح مما تقدم أن العنصر البشري في المنظمات هو العنصر الاساسي لأداء الأعمال وتحقيق الأهداف التنظيمية، وذلك لأن مدى فاعلية هذه المنظمات في تحقيق رسالتها يعتمد الى حد كبير على مواردها البشرية، وما يتمتع به أفرادها من مهارات وقدرات وما لديهم من طاقات و دوافع و طموحات، فهم الذين يرسمون الاستراتيجيات، والسياسات والخطط، وهم الذين يضعون البرامج وهم الذين يقومون بتنفيذها، ومن ثم فإن العنصر البشري يُعد أعلى الاستثمارات جميعاً، وهو هدف التنمية ووسيلتها الأساسية. وظائف إدارة الموارد البشرية.

تقوم إدارة الموارد البشرية بعدد من الوظائف، ويمكن تقسيمها الى ثلاث وظائف وهي كما يلي (ماهر، 2016)

الوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية .

- 1- تحليل العمل: تعنى هذه الوظيفة التعرف على الانشطة والمهام المكونة للوظيفة وتوصيف هذه الوظيفة وتحديد المسؤوليات المقاه على عاتق من يقوم بها، وتصميم الوظيفة بشكل مناسب، وتحديد مواصفات من يشغلها.
- 2- تخطيط القوى العاملة: تهتم هذه الوظيفة بتحديد احتياج المنظمة من أنواع واعداد العاملين، ويتطلب هذا تحديد طلب المنظمة من العاملين، وتحديد ما هو معروض ومتاح منها، والمقارنة بينهما لتحديد صافي العجز او الزيادة في القوى العاملة بالمنظمة .

- 3- الاختيار والتعيين: تهتم هذه الوظيفة بالبحث عن العاملين في سوق العمل، وتصفياتهم من خلال طلبات التوظيف والاختبارات، والمقابلات الشخصية وغيرها من الأساليب، وذلك ضماناً لوضع الفرد المناسب في المكان المناسب.
- 4- تصميم هيكل الأجور: تهتم هذه الوظيفة بتحديد القيمة والأهمية النسبية لكل وظيفة وتحديد أجرها، كما تهتم بنظام الأجور حتى يتم ضمان مقابل سليم للقيم والأهمية المختلفة للوظائف المختلفة .
- 5- تصميم أنظمة الحوافز: تهتم هذه الوظيفة بمنح مقابل عادل لاداء المتميز ويمكن تحفيز العاملين على ادائهم الفردي، او أدائهم الجماعي، فتظهر الحوافز الفردية والحوافز الجماعية، وايضاً هناك حوافز على اساس اداء المنظمة ككل .
- 6- تصميم أنظمة مزايا وخدمات العاملين: تهتم المنظمات بمنح عاملها مزايا عينية مثل المعاشات والتأمينات الخاصة بالمرض والعجز والبطالة، كما تهتم المنظمات بتقديم خدمات للعاملين في شكل خدمات مالية واجتماعية ورياضية وقانونية، وقد تمتد الى الإسكان والمواصلات وغيرها من الخدمات الأخرى .
- 7- تقييم الأداء: تهتم كل المنظمات تقريباً بتقييم أداء موظفيها، ويتم ذلك من خلال أساليب معينة، وغالباً ما يقوم بالتقييم الرؤساء المباشرين بغرض التعرف على الكفاءة العامة للعاملين وبغرض التعرف على اوجه القصور في هذا الاداء .
- 8- التدريب: تمارس المنظمات أنشطة التدريب بغرض رفع كفاءة ومعارف ومهارات العاملين وتوجيه جهودهم نحو أنشطة معينة، وعلى المنظمة أن تحدد الاحتياجات الفعلية للتدريب لتفادي الهدر المالي والزمني وضمان ان البرامج التدريبية المقامة تمثل احتياجاً فعلياً للمتدربين، وعلى المنظمة أيضاً ان تستخدم الاساليب المناسبة لتقييم برامج التدريب
- 9- تخطيط المسار الوظيفي: تهتم هذه الوظيفة بالتخطيط للتحركات الوظيفية المختلفة للعاملين بالمنظمة، وعلي الاخص فيما يمس النقل والترقيه والتدريب، ويحتاج هذا الى التعرف على نقاط القوة والضعف لدى الفرد.

قانون الموارد البشرية دولة قطر

المرحلة الاولى: مرحلة شؤون الموظفين

شملت هذه المرحلة إصدار القرار رقم (3) لسنة 1964، والخاص بإنشاء ادارة الشؤون الإدارية وتحديد اختصاصاتها، كما شملت هذه المرحلة إصدار قانون الوظائف العامة رقم (9) لسنة 1967م.

المرحلة الثانية: مرحلة الخدمة المدنية

شملت هذه المرحلة إصدار المرسوم رقم (12) لسنة 1991 الخاص بإنشاء ديوان الخدمة المدنية كأول جهاز تنظيمي مستقل مهمته الاساسية التطوير التنظيمي والتحديث الاداري ورفع مستوى الخدمة المدنية بالوزارات والاجهزة الحكومية الاخرى، وتعتبر هذه المرحلة مرحلة تاريخية هامة في تاريخ الخدمة المدنية في دولة قطر، كما تعتبر أيضا نقلة نوعية في مجال التطوير والتنمية الإدارية وتحسين أنظمة الخدمة المدنية في الدولة. وشملت هذه المرحلة انشاء وزارة الخدمة المدنية والاسكان بموجب المرسوم رقم (4) لسنة 1996م، والذي تبعه إصدار قانون الخدمة المدنية رقم (1) لسنة 2001م، والذي جاء ليحل محل قانون الوظائف العامة رقم (9) لسنة 1967م.

المرحلة الثالثة: مرحلة الموارد البشرية

اهم ما يميز هذه المرحلة صدور قانون الموارد البشرية رقم (8) لسنة 2009م، وصدور قانون الموارد البشرية رقم (15) لسنة 2016م، (قانون الموارد البشرية لدولة قطر، 2016)

8. الدراسات السابقة

فيما يلي استعراض مجموعة من الدراسات السابقة، ومن بينها: دراسة (النجار، 2016)، هدفت الى التعرف على واقع إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، من ناحية طرق استقطاب واختيار وتعيين وتدريب الموارد البشرية اضافة إلى معرفة مدى وجود نظام فعال للمكافآت والأجور والحوافز وتسيط الضوء على تخطيط وتطوير المسار الوظيفي للموارد البشرية. وقد خرج البحث بعدد من النتائج، تقوم المؤسسات الحكومية في قطاع غزة بإتباع وظائف الموارد البشرية من تخطيط وتطوير والمسار الوظيفي واستقطاب وتدريب العاملين اضافة إلى تقييم الأداء والاختيار والمكافآت والحوافز

والأجور. أما دراسة (ابوعوض، 2015)، التي هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق هندرة إدارة الموارد البشرية علاقتها بتطوير الأداء الوظيفي في ديوان الموظفين العام وتقديم التوصيات التي تساهم في تطبيق أفضل لهندرة إدارة الموارد البشرية في الديوان بعد الوقوف على مستوى الأداء الوظيفي الحالي. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أبرزها: وجود علاقة طردية بين مدى توافر إبعاد الهندرة وبين مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين. واوصت بالضرورة اقتناع الإدارة العليا بالتغيير وبعملية الهندرة حتى يقوموا بدورهم بإقناع العاملين بهذه العملية. كما هدفت دراسة (زقوت، 2013)، إلى التعرف على واقع تخطيط الموارد البشرية وتبيين علاقته بقدرة المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة على الحفاظ على العدد الأمثل من الموظفين، واكتشاف الإستراتيجية المتبعة لعملية تخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية، وعلى طرق التنبؤ بالإمدادات الداخلية والخارجية من الموارد البشرية، كما هدفت الدراسة إلى تحديد أساليب تطوير الخطط المخصصة للتعامل مع العجز/ الفائض في الموظفين لتقديم التوصيات التي بدورها تساهم في زيادة قدرة المؤسسات غير الحكومية على الحفاظ على العدد الأمثل من الموظفين، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها ان المؤسسات غير الحكومية تمتاز بقدرتها على الحفاظ على الأعداد اللازمة من الموظفين، وتوجد علاقة ايجابية واثرا واضح لتخطيط الموارد البشرية على قدرة المؤسسات غير الحكومية على الحفاظ على الأعداد اللازمة من العاملين، وانه تتوفر لدى هذه المؤسسات استراتيجيات لعملية تخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية. من جهته، قدم (الصبيحي، 2012)، دراسة للتعرف على اتجاهات العاملين بالخطوط السعودية نحو التخصصية وعلاقتها بأمنهم الوظيفي. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود ايجابية في اتجاهات العاملين نحو بعض العناصر مثل تحسين الخدمات وكفاءة العمل، وجود اتجاهات سلبية متوسطة الهاميه للتخصصية فيما يتعلق بتباطؤ تسيير رحلات اضافيه عند تزايد الموجوديين على قائمة الانتظار، اضافة الى انخفاض مستوى بعض الخدمات نتيجة للتركيز على الريح. أما دراسة (عبيدات، 2012)، هدفت الدراسة الي التعرف على واقع تطبيق وممارسات نظم معلومات الموارد البشرية في القطاع الحكومي الأردني والتعرف على مستوى مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات على وظائف لموارد البشرية. واثرا هذه التكنولوجيا على رفع كفاءة وظائف الموارد البشرية، واهم المعوقات التي تواجه التطبيق نظم معلومات إدارة الموارد البشرية. خرجت الدراسة

ببعض التوصيات أهمها ضرورة تبني الوزارات نظام معلومات موارد بشرية متخصص لتحقيق الفائدة المرجوة من النظام ، بالإضافة إلى إعداد برامج تدريبية للعاملين بالوزارات للمساعدة في فهم النظام وتوظيفه بالشكل الأمثل، بينما دراسة (الحرابي، 2011)، هدفت إلى التعرف على المفاهيم التطويرية في السلوك والأداء التي تسعى البرنامج إلى تحقيقها. والتعرف على مطابقة أهداف برنامج إعداد القادة مع حاجة الدفاع المدني للقيادات الإدارية الفاعلة، وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: أن يبرز البرنامج أهمية استراتيجيات تطوير الأداء كأداة لإيجاد قيادات إدارية. الاهتمام بوضع استراتيجيات للتدريب لإعداد جيل قيادي. أهمية أن تركز البرنامج على الجمع بين العلوم والمعارف التي تمكن من إيجاد قيادات إدارية قادرة أن تكون قيادات ميدانية ناجحة. هدفت دراسة (الطالب، 2010)، إلى التعرف على الاساليب المتبعة في تنمية الموارد البشرية لتفعيل الحكومة الالكترونية في امانة منطقة الرياض، والتعرف على التقنيات الحديثة المستخدمة في تنمية الموارد البشرية لتفعيل الحكومة الالكترونية في امانة منطقة الرياض. وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: ترشيح العاملين في امانة الرياض لبرامج تدريبية في مجال الحاسب الالي والانترنت، واستخدام أساليب التدريب الالكتروني في تنفيذ البرامج التدريبية لتطبيق الحكومة الالكترونية في امانة الرياض.

9. منهجية الدراسة

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب الدراسة الميدانية ، اما مصادر البيانات فتكونت من مصدرين هما :

المصادر الثانوية: وتمثل في ادبيات الادارة من خلال الاستعانة بالمراجع العلمية والبحوث والدراسات المنشورة في المجالات والدوريات المتخصصة ذات العلاقة بموضوع تشريعات الموارد البشرية والوظيفة العمومية ، بالإضافة الى المقالات والابحاث المنشورة على المواقع المتخصصة في شبكة الاتصالات العالمية " الانترنت".

المصادر الاولية (الميدانية): وتمثل في البيانات التي تم جمعها من خلال استبيان تم توزيعه على عينة الدراسة من موظفي وزارة الاوقاف والشؤون الاسلامية ، وتم بعد ذلك تحليل ومعالجة تلك البيانات. ولتصميم واعداد استبانة البحث مرت بالمرحل التالية :

المرحلة الأولى: وهي مرحلة اعداد الاستبانة وقد اعتمد الباحث في ذلك على الفرضيات التي تضمنتها الدراسة بجانب الاطلاع على عدة دراسات سابقة وبحوث نظرية وميدانية في مجال الدراسة، واخيرا عرضت الصيغة النهائية للاستبانة على الدكتور المشرف ووجه بأجراء بعض التعديلات التي قام الباحث بتنفيذها.

المرحلة الثانية: وهي مرحلة التحقق من مدى شمول الاستبانة لكل عناصرها التي يجب أن تدخل في التحليل ووضوح فقراتها ومضاداتها وامكانية الاعتماد عليها وتكرار استخدامها في القياس أي بمعنى اخر صدق وثبات الاستبانة ولمعرفة ذلك يجب تجربتها على نطاق ضيق من المبحوثين قبل استخدامها، وقد طبق ذلك على عينة من (33) مبحوث لقياس ثبات اداة القياس.

مصادر الدراسة:

المصادر الأولية: الاستبانة والمقابلة.

المصادر الثانوية: الكتب والمراجع والرسائل العلمية والمجلات العلمية المحكمة ومواقع الانترنت.

مجتمع وعينة الدراسة:

قانون الموارد البشرية ينطبق على كل الوزارات الحكومية القطرية، وبالتالي ينطبق على أي وزارة، ويعتبر منطبق على كل الوزارات حيث تخضع جميعها لنفس القانون. وقد تم اختيار وزارة الأوقاف لدراسة الحالة، حيث أن عدد الموظفين فيها (2000) موظف وموظفة، وتم اختيار عينة ميسرة 10%. وعليه أصبحت عينة الدراسة (200) موظف وموظفة، وتم توزيع عدد (200) استبانة، وتم جمع (191) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استجابة بلغت (96%).

10. التحليل الإحصائي

تحليل البيانات الأساسية

اتجاهات الموظفين في الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية:

جدول محور التدريب

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
نصوص قانون الموارد البشرية بخصوص التدريب شاملة ومتكاملة.	26(14%)	104(56%)	46(25%)	7(4%)	2(1%)
قرار ربط الترقية بالتدريب في قانون الموارد البشرية غير مناسب.	62(33%)	80(43%)	17(22%)	20(11%)	8(4%)
نصوص التدريب في قانون الموارد البشرية ساهمت في تحسين أداء الموظفين.	38(20%)	92(49%)	42(22%)	14(7%)	2(1%)
نصوص التدريب في قانون الموارد البشرية جعلت الموظفين أكثر اهتماماً بالتدريب.	47(25%)	92(50%)	35(19%)	12(7%)	0(0%)
نصوص التدريب في قانون الموارد البشرية بخصوص التدريب بشكل عام متطورة.	33(18%)	107(58%)	37(20%)	8(4%)	1(1%)

يوضح الجدول أعلاه آراء موظفي الوزارة نحو محور التدريب، حيث أشار (70%) منهم أن نصوص قانون الموارد البشرية بخصوص التدريب شاملة ومتكاملة، وأشار (76%) أن قرار ربط الترقية بالتدريب في قانون الموارد البشرية غير مناسب، في حين أشار (69%) أن نصوص التدريب في قانون الموارد البشرية ساهمت في تحسين أداء الموظفين، كما أشار (75%) أن نصوص التدريب جعلت الموظفين أكثر اهتماماً بالتدريب، ورأى (76%) من الموظفين أن نصوص التدريب في قانون الموارد البشرية متطورة بشكل عام، وبصورة عامة أشار ما نسبته (76%) بإيجابية محور التدريب في حيث أشار (8%) بعدم إيجابية.

جدول محور الإجازات

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أعتقد أن قانون الموارد البشرية الجديد أدى إلى تطوير الإجازات مقارنة بالقانون السابق.	63(33%)	93(49%)	25(13%)	7(4%)	1(1%)
نصوص قانون الموارد البشرية بخصوص الإجازات شاملة.	54(29%)	92(49%)	31(17%)	9(5%)	1(1%)

1(1%)	4(2%)	26(14%)	83(45%)	72(39%)	أعتقد أن ه امر ايجابي عندما تناول قانون الموارد البشرية اجازو الامومة بالتفصيل.
6(3%)	58(31%)	45(24%)	65(35%)	14(7%)	الاجازات في قانون الموارد البشرية الحالي لا تختلف كثيرا عما كان معمول به في الماضي.
5(3%)	12(6%)	32(17%)	84(45%)	54(29%)	أزيد تغيير مدد الإجازات في القانون الجديد مقارنة بالقانون السابق.
1(1%)	4(2%)	20(11%)	110(59%)	51(27%)	التوسع في توضيح الإجازات الخاصة في القانون الجديد امر جيد.

يوضح الجدول أعلاه آراء موظفي الوزارة نحو محور الاجازات، حيث أشار 82% من الموظفين أن قانون الموارد البشرية الجديد أدى الى تطور الاجازات مقارنة بالقانون السابق ، فيما يرى (78%) منهم أن نصوص القانون بخصوص الاجازات شاملة، ويعتقد (84%) أنه امر ايجابي عندما تناول القانون اجازة الامومة بالتفصيل . ويرى (42%) أنه لا يوجد تغيير جوهري في نصوص الاجازات ، كما يؤيد (74%) من الموظفين تغيير مدد الاجازات في القانون الجديد مقارنة بالسابقة ، ويرى (86%) من افراد العينة أن التوسع في توضيح الاجازات الخاضعة في القانون الجديد امر جيد . وبصورة عامة اشار (81%) بإيجابية محور الاجازات في حيث اشار (5%) بعدم إيجابية.

جدول محور تأديب الموظفين

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
0(0%)	13(7%)	74(39%)	77(41%)	24(13%)	بند تأديب الموظفين في قانون الموارد البشرية الجديد اكثر تطوراً من القانون السابق.
0(0%)	12(6%)	78(42%)	77(41%)	20(11%)	نصوص قانون الموارد البشرية بخصوص تأديب الموظفين شاملة ومتكاملة.
0(0%)	10(5%)	34(18%)	90(48%)	55(29%)	أعتقد انه من المناسب إنشاء لجنة تأديب لكل جهاز حكومي.
0(0%)	24(13%)	70(37%)	68(36%)	27(14%)	سبل وآليات تأديب الموظفين واضحة ومناسبة.
0(0%)	12(7%)	80(43%)	69(37%)	25(13%)	نصوص قانون الموارد البشرية بخصوص التأديب بشكل عام عادلة.
0(0%)	12(6%)	82(44%)	72(39%)	21(11%)	نصوص قانون الموارد البشرية بخصوص التأديب تتضمن الكثير من الضمانات للموظفين.

يوضح الجدول أعلاه آراء موظفي وزارة الأوقاف نحو محور تأديب الموظفين، حيث أشار (54%) من الموظفين أن بند تأديب الموظفين في القانون الجديد أكثر تطوراً من سابقه ، ويرى (52%) ان نصوص القانون بخصوص تأديب الموظفين شاملة ومتكاملة ، فيما يعتقد (77%) منهم انه من المناسب انشاء لجنة تأديب لكل جهاز حكومي ، وأشار (50%) من الموظفين أن سبل وآليات تأديب الموظفين واضحة ومناسبة ، ويرون أيضاً (50%) أن نصوص القانون بخصوص التأديب بشكل عام عادلة وتتضمن الكثير من الضمانات. وبصورة عامة اشار (60%) بإيجابية محور تأديب في حين اشار (7%) بعدم إيجابية.

جدول محور حق التظلم

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
نصوص قانون الموارد البشرية بخصوص حق التظلم عادلة.	31(17%)	92(49%)	50(27%)	11(6%)	3(2%)
أؤيد إتاحة الفرصة للموظفين بالتظلم وفق نصوص قانون الموارد البشرية الجديد.	70(37%)	97(52%)	18(10%)	3(2%)	0(0%)
طريقة التظلم في قانون الموارد البشرية واضحة.	37(20%)	97(52%)	43(23%)	9(5%)	1(1%)
إجراءات التظلم في قانون الموارد البشرية سهلة وميسرة.	34(18%)	86(46%)	51(27%)	10(5%)	6(3%)
يؤدي وجود حق التظلم الى زيادة موضوعية القرارات الإدارية.	44(23%)	97(52%)	38(20%)	8(4%)	1(1%)
أشعر بالوصول الى حقي عندما اتظلم ضد بعض القرارات التي ارى بانها مجحفة.	35(19%)	69(37%)	61(32%)	16(9%)	7(4%)

يوضح الجدول أعلاه آراء موظفي وزارة الأوقاف نحو حق تظلم الموظفين، حيث أشار (66%) ان نصوص قانون الموارد البشرية بخصوص حق التظلم عادلة ، فيما ايد (89%) منهم إتاحة الفرصة للموظفين بالتظلم وفق نصوص القانون الجديد ، وأشار (72%) من الموظفين ان طريقة التظلم في القانون واضحة ، فيما يرى (64%) ان اجراءات التظلم سهلة وميسرة ، ويرى (75%) من الموظفين ان وجود حق التظلم يؤدي الى زيادة موضوعية القرارات الادارية ، ويشعر (56%) بالوصول الى حقهم عندما يتظلمون ضد

بعض القرارات الادارية التي يرون انها مجحفة. وبصورة عامة اشار (70%) بإيجابية محور حق التظلم في حين اشار (7%) بعدم إيجابيه.

جدول محور الرواتب والعلاوات

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
نصوص قانون الموارد البشرية بخصوص الرواتب والعلاوات شاملة ومتكاملة.	44(23%)	97(52%)	29(15%)	13(7%)	5(3%)
قام القانون الجديد بالتوسع في نظام العلاوات وتفصيلها بشكل واضح.	41(22%)	93(50%)	36(19%)	15(8%)	3(2%)
تمت معالجة موضوع الرواتب والعلاوات بشكل واضح في قانون الموارد البشرية الجديد.	39(21%)	90(48%)	43(23%)	11(6%)	4(2%)
الرواتب والعلاوات في القانون الجديد لم تتضمن تغييراً جوهرياً على ما كان معمول به في القانون القديم.	25(13%)	69(37%)	58(31%)	31(17%)	5(3%)
حجم الرواتب والعلاوات في القانون الجديد تساهم في تحسين الاداء الوظيفي.	40(21%)	78(42%)	32(17%)	27(14%)	11(6%)

يوضح الجدول اعلاه آراء موظفي نحو وزارة الأوقاف الرواتب والعلاوات، حيث أشار (75%) من الموظفين ان نصوص قانون الموارد البشرية بخصوص الرواتب والعلاوات شاملة ومتكاملة ، ويرى (72%) منهم قيام القانون الجديد بالتوسع في نظام العلاوات وتفصيلها بشكل واضح ، ويرى (69%) انه تمت معالجه موضوع الرواتب والعلاوات بشكل واضح في القانون الجديد ، و اشار (50%) ان الرواتب والعلاوات في القانون الجديد لم تتضمن تغييراً جوهرياً على ما كان معمول به في القانون القديم ، و اشار (63%) ان حجم الرواتب والعلاوات في القانون الجديد تساهم في تحسين الاداء الوظيفي. وبصورة عامة اشار (66%) بإيجابية محور الرواتب والعلاوات في حين اشار (14%) بعدم إيجابيه.

جدول محور الترقية

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يوجد لدي تصور واضح حول أحكام الترقية في قانون الموارد البشرية.	31(17%)	91(49%)	40(21%)	24(13%)	1(0.5%)
نصوص قانون الموارد البشرية بخصوص الترقية شاملة.	32(17%)	102(54%)	46(25%)	7(4%)	1(0.5%)
ربط الترقية بتقييم الاداء في قانون الموارد البشرية الجديد امر ايجابي.	40(21%)	105(56%)	46(25%)	8(4%)	4(2%)
اشتراط وجود وظيفة شاغرة في حالة الترقية فيه تأخير لترقية الموظف رغم استحقاقه له.	45(24%)	62(33%)	55(29%)	21(11%)	15(8%)
نصوص الترقية في قانون الموارد البشرية ساهمت في تحسين أداء الموظف.	35(18%)	95(51%)	41(22%)	15(8%)	1(0.5%)
أؤيد تقليل المدة البينية بين كل درجة وما بعدها من الدرجة الثانية الى الممتازة.	79(43%)	69(37%)	28(15%)	6(3%)	4(2%)

يوضح الجدول أعلاه آراء موظفي وزارة الأوقاف نحو الترقية، حيث أشار (66%) انه يوجد لديهم تصوراً واضحاً حول احكام الترقية في قانون الموارد البشرية ، ويرى (71%) ان نصوص قانون الموارد البشريه بخصوص الترقية شاملة ، اما (77%) فيرون ان ربط الترقية بتقييم الاداء امر ايجابي ، فيما رأى (57%) منهم ان اشتراط وجود وظيفة شاغرة في حالة الترقية فيه تأخير لترقية رغم استحقاقه لها ، وأشار (69%) ان نصوص الترقية ساهمت في تحسين أداء الموظف ، فيما ايد الموظفون بنسبة (80%) تقليل المدة البينية بين كل درجة وما بعدها من الدرجة الثانية الى الممتازة . وبصورة عامة اشار (70%) بإيجابية محور الترقية في حين اشار (9%) بعدم إيجابيه.

جدول محور الاتجاهات

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
اتجاهات العاملين السلوكية ايجابية بالوزارة.	35(19%)	88(47%)	43(23%)	15(8%)	5(3%)
اتجاهات العاملين بالوزارة تساعد على التنبؤ بسلوكهم.	25(13%)	105(57%)	48(26%)	6(3%)	2(1%)
تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة على التكيف والتأقلم.	24(13%)	92(49%)	58(31%)	12(6%)	1(0.5%)
تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة تمتاز بالوضوح.	18(10%)	77(41%)	69(37%)	20(11%)	3(2%)
اتجاهات العاملين بالوزارة المعرفية عالية.	17(9%)	74(40%)	72(39%)	21(11%)	3(2%)
تتسم اتجاهات العاملين بالوزارة بالقوة.	17(9%)	69(37%)	75(41%)	19(10%)	5(3%)
اتجاهات العاملين بالوزارة تأثرت بالموروثات الثقافية.	25(13%)	89(48%)	63(34%)	7(4%)	3(2%)

يوضح الجدول أعلاه آراء موظفي وزارة الأوقاف نحو الاتجاهات، حيث أشار 66% من الموظفين الذين شملتهم الدراسة بالوزارة ان اتجاهات العاملين السلوكية ايجابية ، ويرى (70%) ان اتجاهاتهم تساعد على التنبؤ بسلوكهم ، وأشار (62%) ان اتجاهات العاملين تساعد على التكيف والتأقلم ويرى (51%) ان اتجاهاتهم تمتاز بالوضوح، واعتبر (49%) ان اتجاهات العاملين المعرفية عالية ، وأشار (46%) ان اتجاهات العاملين تتسم بالقوة ، فيما اشار(61%) ان اتجاهات العاملين بالوزارة تأثرت بالموروثات الثقافية .

اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م ايجابية بشكل عام.

جدول اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية (المتغير التابع)

المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
التدريب	3.86	0.68	موافق
الاجازات	3.91	0.51	موافق
تأديب الموظفين	3.63	0.59	موافق
حق التظلم	3.84	0.60	موافق
الرواتب والعلاوات	3.69	0.76	موافق
الترقية	3.83	0.51	موافق
المقياس الكلي	3.79	0.42	موافق

يوضح الجدول ان هناك ميلاً ايجابياً واضحاً لدى افراد عينة الدراسة نحو الموافقة على قانون الموارد البشرية فيما يخص جميع المحاور، ويلاحظ من المتوسط أعلاه كانت درجة الموافقة قوية في محور الاجازات بمتوسط (3.91)، والتدريب (3.86)، وحق التظلم (3.84)، والترقية (3.83)، ثم الرواتب والعلاوات (3.69) وأخيراً جاء محور تأديب الموظفين بمتوسط (3.63). وبشكل عام كان الوسط الحسابي في المحاور الست (3.79) وهي قيمة تقع ضمن الموافقة على ايجابية قانون الموارد البشرية فيما يتعلق بجميع المحاور سائلة الذكر.

جدول اتجاهات موظفي الوزارات القطرية العامة (المتغير المستقل)

المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
اتجاهات العاملين السلوكية ايجابية بالوزارة	3.72	0.95	موافق
اتجاهات العاملين بالوزارة تساعد على التنبؤ بسلوكهم	3.78	0.76	موافق
تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة على التكيف والتأقلم	3.67	0.80	موافق
تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة تمتاز بالوضوح	3.67	0.87	موافق
اتجاهات العاملين بالوزارة المعرفية عالية	3.47	0.87	موافق
تتسم اتجاهات العاملين بالوزارة بالقوة	3.34	0.89	محايد
اتجاهات العاملين بالوزارة تأخرت بالموثوقيات الثقافية	3.40	0.81	محايد
المقياس الكلي	3.59	0.66	موافق

يوضح الجدول متوسط المتغير المستقل اتجاهات الموظفين، ويلاحظ من المتوسط أعلاه كان هناك تباين ما بين موافق ومحايد في ما يتعلق باتجاهات العاملين. وبشكل عام كان الوسط الحسابي في محور الاتجاهات (3.56) وهي قيمة تقع ضمن درجة الموافقة. وهذا ما يؤيد فرضية أن اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م ايجابية بشكل عام، حيث بلغ متوسط المقياس الكلي (3.79) وهي قيمة تقع ضمن الموافقة على ايجابية قانون الموارد البشرية فيما يتعلق بجميع المحاور سائلة الذكر.

الفرضية الثانية: هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م تعزى للخصائص الديموغرافية.

جدول العلاقة بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية والخصائص الديموغرافية

المحور	الجنس	الحالة الاجتماعية	العمر
التدريب	0.000	0.011	0.263
الاجازات	0.097	0.968	0.033
تأديب الموظفين	0.366	0.095	0.078
حق التظلم	0.094	0.435	0.137
الرواتب والعلوات	0.000	0.969	0.120
الترقية	0.013	0.368	0.774
المقياس الكلي	0.000	0.380	0.300

يلاحظ من الجدول أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس فيما يتعلق بالتدريب والرواتب والعلوات والترقية، كما ان هناك فروقات تعزى للحالة الاجتماعية فيما يتعلق بالتدريب فقط، وكذلك فروقات تعزى للعمر فيما يتعلق بالإجازات وذلك عند مستوى معنوية (0.05). وبصورة عامة يمكن القول ان هناك فروقات في اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م تعزى للجنس بينما لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى للحالة الاجتماعية والعمر.

وبالتالي لا يمكن تأييد الفرضية القائلة أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م تعزى للحالة الاجتماعية والعمر بينما يمكن تأييد الفروقات بالنسبة للجنس. الفرضية الثالثة: هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م تعزى للمتغيرات الوظيفية. جدول العلاقة بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية والمتغيرات الوظيفية

المحور	المؤهل العلمي	سنوات الخبرة	المستوى الوظيفي	طبيعة العمل
التدريب	0.007	0.093	0.111	0.114
الاجازات	0.018	0.835	0.068	0.003
تأديب الموظفين	0.806	0.003	0.451	0.544
حق التظلم	0.446	0.048	0.741	0.190
الرواتب والعلاوات	0.144	0.067	0.149	0.160
الترقية	0.384	0.016	0.610	0.066
المقياس الكلي	0.042	0.014	0.446	0.047

يلاحظ من الجدول أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل فيما يتعلق بالتدريب والاجازات، كما ان هناك فروقات تعزى لسنوات الخبرة فيما يتعلق تأديب الموظفين وحق التظلم والترقية، وكذلك فروقات تعزى لطبيعة العمل فيما يتعلق الاجازات فقط وذلك عند مستوى معنوية (0.05)، في حين لا توجد اي فروقات للمستوى الوظيفي. وبصورة عامة يمكن القول ان هناك فروقات في اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م تعزى المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة وطبيعة العمل بينما لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى للمستوى الوظيفي. الفرضية الفرعية الأولى: هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية ومحور التدريب.

جدول العلاقة بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور التدريب

P-value	معامل الارتباط	اتجاهات العاملين
0.129	0.114	اتجاهات العاملين السلوكية ايجابية بالوزارة.
0.001	0.256	اتجاهات العاملين بالوزارة تساعد على التنبؤ بسلوكهم.
0.003	0.222	تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة على التكيف والتأقلم.
0.000	0.259	تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة تمتاز بالوضوح.
0.000	0.259	اتجاهات العاملين بالوزارة المعرفية عالية.
0.028	0.166	تتسم اتجاهات العاملين بالوزارة بالقوة.
0.417	0.061	اتجاهات العاملين بالوزارة تأثرت بالموثرات الثقافية.

يوضح الجدول العلاقة بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور التدريب. ويلاحظ من الجدول أن العلاقة ايجابية ولكنها ليست قوية كما هو موضحة بمعامل الارتباط حيث يشير قريبا من 1 الى قوتها وقربها من الصفر الى ضعف العلاقة وتشير قيمة ($P\text{-value} < 0.05$) ان العلاقة معنوية، وكما هو موضح ان العلاقة بصورة عامة ايجابية معنوية، فيما عدا اتجاهات العاملين السلوكية ايجابية وتتأثر بالموثرات الثقافية كانت العلاقة ايجابية ضعيفة وليست معنوية.

وعليه يمكن القول بصورة عامة أن هناك علاقة ايجابية وذات دلالة احصائية بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور التدريب.

الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية وقانون الموارد البشرية لسنة 2016م فيما يخص محور الاجازات.

جدول العلاقة بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور الاجازات

P-value	معامل الارتباط	اتجاهات العاملين
0.002	0.288	اتجاهات العاملين السلوكية ايجابية بالوزارة.
0.022	0.171	اتجاهات العاملين بالوزارة تساعد على التنبؤ بسلوكهم.
0.022	0.169	تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة على التكيف والتأقلم.
0.012	0.187	تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة تمتاز بالوضوح.
0.003	0.218	اتجاهات العاملين بالوزارة المعرفية عالية.
0.004	0.217	تتسم اتجاهات العاملين بالوزارة بالقوة.
0.914	0.008	اتجاهات العاملين بالوزارة تأثرت بالموثرات الثقافية.

يوضح الجدول العلاقة بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور الاجازات، ويلاحظ من الجدول أن العلاقة ايجابية ولكنها ليست قوية كما موضحة بمعامل الارتباط، وكما هو موضح ان العلاقة بصورة عامة ايجابية معنوية، عدا اتجاهات العاملين بالوزارة تأثرت بالموروثات الثقافية كانت العلاقة ايجابية ضعيفة وليست معنوية .

وبالتالي يمكن القول أن هناك علاقة ايجابية وذات دلالة احصائية بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور الاجازات.

الفرضية الفرعية الثالثة: هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية ومحور تأديب الموظفين.

جدول العلاقة بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور تأديب الموظفين

P-value	معامل الارتباط	اتجاهات العاملين
0.000	0.378	اتجاهات العاملين السلوكية ايجابية بالوزارة.
0.000	0.348	اتجاهات العاملين بالوزارة تساعد على التنبؤ بسلوكهم.
0.000	0.343	تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة على التكيف والتأقلم.
0.000	0.349	تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة تمتاز بالوضوح.
0.000	0.337	اتجاهات العاملين بالوزارة المعرفية عالية.
0.000	0.373	تتسم اتجاهات العاملين بالوزارة بالقوة.
0.002	0.226	اتجاهات العاملين بالوزارة تأثرت بالموروثات الثقافية.

يوضح الجدول العلاقة بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور تأديب الموظفين. ويلاحظ من الجدول أن العلاقة ايجابية ولكنها ليست قوية كما موضحة بمعامل الارتباط، ويلاحظ ايضا أن العلاقة بصورة عامة ايجابية معنوية فيما يتعلق بمحور تأديب الموظفين.

وبالتالي يمكن القول أن هناك علاقة ايجابية وذات دلالة احصائية بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور تأديب الموظفين.

الفرضية الفرعية الرابعة: هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية ومحور حق التظلم.

جدول العلاقة بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور حق التظلم

اتجاهات العاملين	معامل الارتباط	P-value
اتجاهات العاملين السلوكية ايجابية بالوزارة.	0.358	0.000
اتجاهات العاملين بالوزارة تساعد على التنبؤ بسلوكهم.	0.357	0.000
تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة على التكيف والتأقلم.	0.353	0.000
تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة تمتاز بالوضوح.	0.358	0.000
اتجاهات العاملين بالوزارة المعرفية عالية.	0.278	0.000
تتسم اتجاهات العاملين بالوزارة بالقوة.	0.341	0.000
اتجاهات العاملين بالوزارة تأثرت بالموثوقيات الثقافية.	0.224	0.002

يوضح الجدول العلاقة بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور حق التظلم. ويلاحظ من الجدول أن العلاقة ايجابية ولكنها ليست قوية كما موضحة بمعامل الارتباط، وأن العلاقة بصورة عامة ايجابية معنوية بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور حق التظلم.

وعليه يمكن القول أن هناك علاقة ايجابية وذات دلالة احصائية بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور حق التظلم
الفرضية الفرعية الخامسة: هناك علاقات ذات دلالة احصائية بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية محور الرواتب والعلوات.

جدول العلاقة بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور الرواتب والعلوات

اتجاهات العاملين	معامل الارتباط	P-value
اتجاهات العاملين السلوكية ايجابية بالوزارة.	0.352	0.000
اتجاهات العاملين بالوزارة تساعد على التنبؤ بسلوكهم.	0.342	0.001
تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة على التكيف والتأقلم.	0.255	0.000
تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة تمتاز بالوضوح.	0.249	0.000
اتجاهات العاملين بالوزارة المعرفية عالية.	0.271	0.000
تتسم اتجاهات العاملين بالوزارة بالقوة.	0.321	0.000
اتجاهات العاملين بالوزارة تأثرت بالموثوقيات الثقافية.	0.244	0.004

يوضح الجدول العلاقة بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور الرواتب والعلوات. ويلاحظ من الجدول أن العلاقة ايجابية ولكنها ليست قوية كما موضحة بمعامل الارتباط، وأن العلاقة بصورة عامة ايجابية معنوية بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور الرواتب والعلوات.

عليه يمكن القول ان هناك علاقات ايجابية وذات دلالة احصائية بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م ومحور الرواتب والعلوات

الفرضية الفرعية السادسة: هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية محور الترقية.

جدول العلاقة بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور الترقية

اتجاهات العاملين	معامل الارتباط	P-value
اتجاهات العاملين السلوكية ايجابية بالوزارة.	0.293	0.000
اتجاهات العاملين بالوزارة تساعد على التنبؤ بسلوكهم.	0.338	0.001
تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة على التكيف والتأقلم.	0.251	0.000
تساعد اتجاهات العاملين بالوزارة تمتاز بالوضوح.	0.254	0.000
اتجاهات العاملين بالوزارة المعرفية عالية.	0.274	0.000
تتسم اتجاهات العاملين بالوزارة بالقوة.	0.329	0.000
اتجاهات العاملين بالوزارة تأثرت بالموروثات الثقافية.	0.195	0.008

يوضح الجدول العلاقة بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور الترقية. ويلاحظ من الجدول أن العلاقة ايجابية ولكنها ليست قوية كما موضحة بمعامل الارتباط، وأن العلاقة بصورة عامة ايجابية معنوية بين اتجاهات موظفي الوزارات ومحور الترقية. عليه يمكن القول ان هناك علاقات ايجابية وذات دلالة احصائية بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م ومحور الترقية.

11. النتائج والتوصيات

من خلال نتائج التحليل الاحصائي يمكن القول أن اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م نحو جميع المحاور ايجابية بشكل عام وهناك علاقات ايجابية بينهما.

من خلال تحليل بيانات الدراسة يمكن استنتاج ما يلي:

- 1- أن اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م نحو جميع المحاور ايجابية بشكل عام.
- 2- هناك فروقات ذات دلالة احصائية في اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م تعزى للنوع فيما يتعلق بالتدريب والرواتب والعلاوات والترقية، حيث ان متوسط الاناث كان أعلى منه في الذكور، اما في المحاور الأخرى كانت هناك فروقات ولكنها ليست معنوية، كما أن هناك فروقات ذات دلالة احصائية تعزى للحالة الاجتماعية فيما يتعلق بالتدريب حيث كان المتوسط اعلى في فئة المطلق يليه المتزوج ثم الاعزب وكانت الفروقات معنوية بين المتزوج والاعزب. بالإضافة الى ذلك هناك فروقات ذات دلالة احصائية بصورة عامة تعزى للفئات العمرية فيما يتعلق بمحور الاجازات.
- 3- هناك فروقات ذات دلالة احصائية في اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م تعزى للنوع فيما يتعلق بالتدريب والرواتب والعلاوات والترقية، حيث أن متوسط الاناث كان أعلى منه في الذكور، اما في المحاور الأخرى كانت هناك فروقات ولكنها ليست معنوية، كما هناك فروقات ذات دلالة احصائية تعزى للحالة الاجتماعية فيما يتعلق بالتدريب حيث كان المتوسط اعلى فئة المطلق يليه المتزوج ثم الاعزب وكانت الفروقات معنوية بين المتزوج والاعزب. بالإضافة الى ذلك هناك فروقات ذات دلالة احصائية بصورة عامة تعزى للفئات العمرية فيما يتعلق بمحور الاجازات.
- 4- هناك فروقات ذات دلالة احصائية تعزى للمؤهل فيما يتعلق بالتدريب والاجازات، حيث كانت هناك فروقات معنوية بين حملة البكالوريوس والدراسات العليا في حين لا توجد فروقات معنوية بين المؤهلات العلمية الأخرى. كما أن هناك فروقات تعزى لسنوات الخبرة فيما يتعلق تأديب الموظفين وحق التظلم والترقية، حيث كانت هناك فروقات ذات دلالة احصائية بين من خبرتهم الوظيفية من (10-14) سنة وخبرتهم اكثر من (15) سنة. وكذلك يلاحظ أنه لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية تعزى للمستوى الوظيفي بينما

- هناك فروقات ذات دلالة احصائية تعزى لطبيعة العمل حيث أن هناك فروقات ذات دلالة بين طبيعة العمل الادارية والتعليمية مع طبيعة العمل الاخرى.
- 5- توجد علاقة ايجابية ولكنها ليست قوية بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م ومحور التدريب.
- 6- توجد علاقة ايجابية ولكنها ليست قوية بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م ومحور الاجازات.
- 7- توجد علاقة ايجابية ولكنها ليست قوية بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م ومحور تأديب الموظفين.
- 8- توجد علاقة ايجابية ولكنها ليست قوية بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م ومحور حق التظلم.
- 9- توجد علاقة ايجابية ولكنها ليست قوية بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م ومحور الرواتب والعلاوات.
- 10- توجد علاقة ايجابية ولكنها ليست قوية بين اتجاهات موظفي الوزارات القطرية نحو قانون الموارد البشرية لسنة 2016م ومحور الترقية.

التوصيات

بناء على النتائج التي اظهرتها الدراسة يمكننا وضع التوصيات التالية:

- 1- استمرار صرف علاوة بدل السكن حتى بعد التقاعد، وتكون العلاوة ضمن الراتب الأساسي.
- 2- حصول الموظف على الترقية الاستثنائية اذا انطبقت عليه شروطها ، وعدم ربط الحصول عليها بموافقة الوزير .
- 3- حصول الموظفة على العلاوة الاجتماعية وعدم اقتصارها على الروح فقط .
- 4- اعادة النظر في الرواتب بعد التقاعد ، بحيث يتضمن الراتب الحد الكافي لضمان حياة كريمة للموظف وأسرته .
- 5- سن قانون يضمن عدم المحاباة في الترقية واستلام المناسب ، بحيث تكون الكفاءة هي الأساس وليس العلاقات الشخصية .

رؤى مستقبلية :

1. أثر تطبيق إعادة هندسة العمليات على أداء الموارد البشرية.
2. أثر استراتيجيات الموارد البشرية على الأداء المؤسسي.
3. دور التخطيط الاستراتيجي في أداء الموارد البشرية بالمؤسسات الحكومية.

المراجع

- احمد سيد مصطفى (2008). إدارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية معاصرة . القاهرة. دار النهضة العربية
- احمد ماهر (2016). إدارة الموارد البشرية . ط5 . الاسكندرية: الدار الجامعية.
- حسن حريم (1996). السلوك التنظيمي: سلوك الافراد في المنظمات . عمان: دار زهران للنشو والتوزيع .
- راوية فاروق عبده فلية (2005). السيد محمد عبد المجيد. إدارة السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية. القاهرة: دار المسيرة.
- راوية حسن (2001). ادارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية. الاسكندرية : الدار الجامعية.
- احمد راشد الحرابي (2011). مدى مساهمة برنامج إعداد القادة في تطوير الاداء بالدفاع المدني من وجهة نظر المشاركين ورؤسائهم(رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- تركي فهد طالب (2010). درر تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الإلكترونية في أمانة منطقة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- خليل اسماعيل زقوت (2013) . واقع تخطيط الموارد البشرية وعلاقته بقدرة المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة على الحفاظ على الأعداد اللازمة من العاملين (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الاسلامية بغزة.
- رانيا جاسر ابو عوض (2015). واقع تطبيق هندرة ادارة الموارد البشرية وعلاقتها بتطوير الاداء الوظيفي في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة) أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا.
- سارة محمد المري (2015). دور سياسات واستراتيجيات الموارد البشرية في توظيف الوظائف في القطاع الخاص بدولة قطر: دراسة ميدانية على مديري الموارد البشرية (أطروحة دكتوراه غير منشورة) جامعة تونس .
- سمية احمد عبيدات (2012). واقع تطبيق وممارسات معلومات الموارد البشرية في القطاع الحكومي من وجهة نظر مديري الموارد البشرية(رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة اليرموك.
- محمد احمد الصبيحي (2012). اتجاهات العاملين في الخطوط السعودية نحو الخصخصة وعلاقتها بأمتهم الوظيفي(رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- معين"محمد شحدة"النجار (2016). واقع الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية في محافظات غزة(رسالة ماجستير غير منشورة) أكاديمية الادارة والسياسة.

تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس دراسة على أعضاء هيئة التدريس العمانيين بكليات العلوم التطبيقية

ماهر بن أحمد البحراني
المملكة المغربية

الملخص

هدفت الدراسة إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس العمانيين في كليات العلوم التطبيقية في سلطنة عمان من وجهة نظرهم .
اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، فبعد أن تمت دراسة وتحليل الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة مكونة من (30) فقرة موزعة على (3) مجالات ، والتي تم إعدادها وفقا للمنهجية العلمية في إعداد الاستبانات.
أظهرت نتائج الدراسة الى وجود درجة احتياجات تدريبية كبيرة لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم التطبيقية في جميع مجالات الدراسة وهي التدريس ومهاراته وأساليبه، والوسائط التعليمية ومصادر التعلم، والتقييم وأساليبه، وكان ترتيب الاحتياجات تنازليا كالتالي: التقييم وأساليبه، الوسائط التعليمية ومصادر التعلم، التدريس ومهاراته وأساليبه.
وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث بعض التوصيات، ومن أبرزها إعداد سياسة ونظام للتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس، وتدريب أعضاء هيئة التدريس على جميع مجالات الدراسة لما لها من درجة احتياج كبيرة لديهم .

الكلمات المفتاحية: الاحتياجات التدريبية، كليات العلوم التطبيقية.

Identify the training needs of faculty members
A study on the Omani faculty members in the Colleges of Applied
Sciences

Maher Ahmed Al – Bahrani

Abstract:

The study aimed to identify the training needs of Omani faculty members in the Colleges of Applied Sciences in the Sultanate of Oman from their point of view.

The researcher relied on the descriptive approach, after having studied and analyzed the theoretical framework and previous studies related to the subject of the study, and in order to answer the study questions, the researcher prepared a questionnaire consisting of (30) paragraphs distributed over (3) areas, which were prepared according to the scientific methodology in the preparation of questionnaires .

The results of the study showed that there is a great degree of training needs among the faculty members in the Colleges of Applied Sciences in all areas of study namely teaching, skills and methods, educational media and learning resources, evaluation and methods. The order of needs was descending as follows: evaluation and methods, educational media and learning resources, teaching and skills and methods. .

In the light of the results of the study, the researcher presented some recommendations, most notably the preparation of a policy and a system for the professional development of faculty members, and the training of faculty members in all areas of study because of the degree of great need for them.

Key word : Training needs, Colleges of Applied Sciences.

مقدمة

تعدُّ وظيفة عضو هيئة التدريس من الوظائف المهمة التي تركز عليه الجامعات ومؤسسات التعليم العالي في تحقيق أهدافها، وهو العماد الرئيسي في أي مؤسسة تعليم عالي، لأنه المؤتمن على التدريس وإجراء الأبحاث العلمية التي تسهم في تقدم المعرفة وتطويرها، إضافة إلى مشاركته في إيجاد الحلول للمشكلات التي تعترض المجتمع الذي يعيش فيه، ويتوقف أداء الجامعة لرسالتها على الوجه الأكمل على عدة عوامل تشكل منظومة التعليم الجامعي، حيث تعمل معاً في ديناميكية تضمن تحقيق أهدافها بأدائها لوظائفها على نحو سليم، فإذا كان مجال تحقيق هذه الأهداف هم الطلاب والدارسون والمجتمع، فإن المنوط به السعي لتحقيق تلك الأهداف هو أستاذ الجامعة، ويعد عضو هيئة التدريس من ركائز العمل المهمة في الجامعة، بل ويتوقف عليه إلى حد كبير تميز مركزها الأكاديمي، وتعتبر مهنة عضو هيئة التدريس بالجامعة مهنة لها أبعادها المعرفية والمهنية والخلقية التي يجب أن يلتزم بها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة وللتنمية المهنية دورٌ حيويٌّ في تطوير التعليم وجودته، ورسالة التنمية المهنية هي دعم أعضاء هيئة التدريس حتى يستطيعوا مساعدة جميع المتعلمين على بلوغ المستويات المطلوبة للتعلم والنمو، كما تتيح التنمية المهنية فرص لأعضاء هيئة التدريس أن يحولوا النظريات إلى ممارسات فعلية داخل القاعات الدراسية، وتقدم التنمية المهنية الفعالة فرص داعمة لكافة أعضاء هيئة التدريس لكي يختاروا ويخططوا وينفذوا وقيموا أنشطة التنمية المهنية (بصفر وعبدالوارث، 2011).

مشكلة الدراسة:

بالرغم من الجهود التي تبذلها وزارة التعليم العالي وعمادة كليات العلوم التطبيقية في مجال تنمية الموارد البشرية لأعضاء الهيئة التدريسية، ومع كل ذلك لا توجد رؤية واضحة لتأهيل وتدريب الكوادر البشرية في العمل الأكاديمي بالنسبة للعمانيين وغير العمانيين، وهذا ما اتضح من تقرير تدقيق الجودة الصادر عن الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي (تقرير الهيئة لكلية عبري 2010، كلية صلالة 2011، كلية نزوى 2012) بأنه يجب أن تعد الكليات خطة شاملة لتنمية أعضاء هيئة التدريس ووضع سياسة وإجراءات ولوائح من أجل تحديد الموارد التي تحتاجها الخطة، وبإعادة

النظر في الأساليب المتبعة في التدريب لشمول الكادر الأكاديمي في البرامج التدريبية ليشكلوا بيئة عمل مناسبة ومتناسقة.

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما هي الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس العمانيين العاملين في كليات العلوم التطبيقية في سلطنة عمان من وجهة نظرهم؟
أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تسعى إلى استكشاف الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس حيث أنه من المتوقع أن تؤدي هذه الدراسة إلى:

- تحديد الاحتياجات التدريبية التي سوف تساعد متخذي القرار في وزارة التعليم العالي على بناء برامج تقي بالاحتياجات التدريبية الفعلية الأساسية .
- مساعدة أعضاء هيئة التدريس في أداء عملهم، وذلك من خلال إكسابهم المعرفة والمهارات والاتجاهات السلوكية، والمهارات اللازمة تمهيداً لتطويرها والعمل على تضييق الفجوة بين الواقع وما هو مطلوب منهم في تأدية واجباتهم على أكمل وجه.

مصطلحات الدراسة:

الاحتياجات التدريبية

"مجموع التغيرات المطلوب إحداثها في معلومات ومهارات وسلوكيات واتجاهات وخبرات الفرد ليتمكن من أداء اختصاصات وظيفته الحالية بكفاءة عالية ، لمعالجة النقص أو التناقص في الأداء الواقعي المرغوب فيه والأداء المنجز لشاغل الوظيفة " (العمرى ، 2006 ، ص 34)

وتعرف إجرائياً في هذا البحث بأنها التغيرات المطلوب إحداثها في أداء عضو هيئة التدريس بكليات العلوم التطبيقية، من معارف وسلوكيات واتجاهات من أجل سد الفجوة في الأداء، ولما هو مطلوب في عضو هيئة التدريس، من أجل قيامه بأداء مهامه الوظيفية في الكلية.

كليات العلوم التطبيقية

هي كليات تتبع وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان، والتي صدر بإنشائها المرسوم السلطاني رقم 2007/62 بتاريخ 3 يوليو 2007، حيث عمل على تحويل كليات التربية

في كل من نزوى وصحار وصور وعبري وصلالة إلى كليات علوم تطبيقية، ومن ثم قام مجلس الأمناء بتحويل كلية الرستاق إلى كلية علوم تطبيقية، وذلك حسب الصلاحيات الممنوحة له في المرسوم المذكور أعلاه، وقد صدرت اللائحة التنفيذية للمرسوم السلطاني رقم 2007/62 بتنظيم كليات العلوم التطبيقية بالقرار الوزاري رقم 2010/13، بتاريخ 2010 /2/14 (وزارة الشؤون القانونية، 2010).

الإطار النظري

التدريب

يُعد التدريب من الوظائف الجوهرية لإدارة الموارد البشرية، والتدريب يشير إلى التغيير والتحسين والتطوير، فهو يعني التغيير إلى الأفضل، أو تطوير الشخص في معلوماته واتجاهاته وقدراته ومهاراته وأفكاره، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى تحسين مستوى أدائه ، وبالتالي زيادة معدلات إنتاجه .

إن التدريب الفعال يساهم بدرجة عالية في تميز المنظمة ووضعها في الصدارة والريادة وبدونه تتخلف المنظمة عن ركب التقدم وتفقد الريادة في عملها، فإذا توقفت المنظمة عن التدريب فقدت الريادة، أما إذا أمنت الإدارة وأدركت أهمية التدريب الفعال، حافظت على مكانتها في القمة، فالمنظمة المتميزة هي التي تهتم بالتدريب، ومن ثم يجب الاهتمام بالتدريب وجعله فلسفة وثقافة للمنظمة، مع ضرورة الربط بينه وبين أهداف وخطط المنظمة (حسن، 2009).

ولقد أصبح التدريب أثناء الخدمة إمتداداً للإعداد قبل الخدمة، فالبحوث والدراسات أوضحت عدم قدرة معطيات الإعداد قبل الخدمة على الصمود طويلاً أمام إفرازات التطور في كافة مجالات الحياة، حيث إن عضو هيئة التدريس الناجح لا يتحقق وجوده بمجرد حصوله على الدرجة العلمية، وإنما يلزمه التوجيه والتزود بالخبرة الصحيحة، وما سيحدث في مجال مهنة التعليم (جاد ، 2007).

ويعتبر التدريب من الأنشطة التي ترفع القدرات والمهارات الحالية والمقبلة للعاملين ، ويختلف التدريب عن التعليم، وذلك أن التدريب يركز على زيادة القدرات والمهارات التي لها علاقة بعمل محدد، بينما يعبر التعليم عن زيادة المعارف والمدارك التي لا ترتبط بالضرورة بعمل محدد (ماهر، 2007).

تتعدد مفاهيم التدريب، حيث ذكر مصطفى (2004) أن التدريب هو نشاط مخطط يهدف لتنمية القدرات والمهارات الفنية والسلوكية للأفراد العاملين لتمكينهم من أداء فاعل ومثمر يؤدي لبلوغ أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة، وتتمثل عملية التدريب في تكامل العمليات الفرعية ابتداءً بالتخطيط للتدريب ومروراً بتنفيذ برامج التدريب، وانتهاءً بتقييم التدريب.

وحدد ديسلر (2009) Dessler أن التدريب هو العملية التي تستهدف تعليم الموظفين الجدد المهارات الأساسية لأداء وظائفهم.

وبناءً على التعاريف السابقة التي ذكرها بعض الباحثين يمكن صياغة التعريف الآتي للتدريب: هو عملية منظمة وهادفة، تعمل المنظمة فيها على تطوير وتحسين قدرات الأفراد، من خلال إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة، من أجل رفع قدرات الأفراد لأداء مهامهم بكل كفاءة وفاعلية، وذلك لتحقيق زيادة في الإنتاجية.

ويعد التدريب مصدراً مهماً من مصادر إعداد الكوادر البشرية، وتطوير كفاياتهم وتطوير أداء العمل، وزيادة الإنتاج والإنتاجية، فهو إنفاق استثماري يحقق عائداً ملموساً لتلبية احتياجات النمو الاقتصادي والاجتماعي، ووسيلة مهمة في التقدم التكنولوجي للمنظمة والمجتمع (الطعاني، 2007).

ويُرجع معمار (2010) أهمية التدريب في كونه يوفر فرصاً أمام المتدربين لاكتساب معارف ومهارات جديدة، واكتساب مهارات جديدة تتطلبها مهنة المتدرب، ويساعد التدريب على تغيير الاتجاهات واكتساب اتجاهات إيجابية تجاه المهنة الممارسة من قبل المتدرب، مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية بالعمل، كما يعمل التدريب على غرس مفاهيم وإكساب أساليب التعلم المستمر في المتدرب من خلال تمكينه من مهارات التعليم الذاتي المستمر، وقدرة التدريب على تحويل الموظف من وظيفة إلى أخرى، وهذا من أنواع التدريب الحديثة وما يطلق عليه بالتدريب التحويلي.

ويمكن تحديد أهم أهداف التدريب من وجهة نظر مصطفى (2004) حيث أنه يرى أن التدريب يعمل على تكوين وتنمية وصقل معارف ومهارات الأفراد بما يتناسب مع احتياجاتهم التدريبية كما أنه يساهم في تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة، وخلق صف ثان مؤهل يمكن الاعتماد عليه في تفويض السلطة وتحقيق لا مركزية الأداء، والحلول محل القيادة التي تتقاعد أو تنتقل لمواقع أخرى، وتطوير سلوكيات الأفراد والجماعات بما

يسهل من معالجة المشكلات والمواقف المتغيرة على المدى القصير والمتوسط والطويل، وتقليل وقت أداء الخدمة في المنظمات الخدمية، وتحسين أساليب التعامل مع العملاء، والتمهيد لإعادة التنظيم الإداري والتطوير التنظيمي من خلال تنمية المهارات وترشيد السلوكيات لتتناسب مع مستويات وتخصصات وأساليب تنظيمية جديدة .

عضو هيئة التدريس

عرف الكثيرين من الباحثين عضو هيئة التدريس بأنه هو الشخص الحاصل على شهادة الماجستير أو الدكتوراه في أي حقل من حقول المعرفة والذي يعمل بالجامعة أو إحدى مؤسسات التعليم العالي، وتكون مسؤولياته أو واجباته هي التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

ويشير بصفر وعامر ومحمد (2011) أن مصطلح عضو هيئة التدريس هو أحد الأعضاء القائمين بالتدريس والبحث العلمي من حملة درجة دكتوراه الفلسفة في أي تخصص علمي من ذوي الرتب (أستاذ - أستاذ مشارك - مدرس) .

وعرفت قناديلي (2007) عضو هيئة التدريس هو الذي يقوم بأداء هذه الوظيفة والذي يعمل على نشر المعرفة من خلال عملية التدريس وإنتاج المعرفة عبر ما يقدمه من أبحاث ودراسات كما يحظى بمكانة متميزة ومرموقة من قبل أفراد المجتمع. إن المسؤولية الرئيسية لعضو هيئة التدريس نحو المؤسسة التي يعمل بها تهدف إلى تحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي من خلال وظائف الجامعة الثلاث وهي التدريس ، والبحث العلمي وخدمة المجتمع:

- الوظيفة الأولى: التدريس: هو نظام مخطط له من الأعمال يقصد به أن يؤدي إلى تعلم الطلبة، وهذا النظام يشتمل على مجموعة من الأنشطة الهادفة المقصودة من قبل كل من الأستاذ والطلبة، ويحتوي هذا النظام ثلاث عناصر هي: الأستاذ، والطالب، والمادة الدراسية، وهذه العناصر ذات خاصية ديناميكية، كما أنه يتضمن نشاطاً لغوياً كوسيلة اتصال أساسية بجانب وسائل الاتصال الصامتة، ويتضمن هذا النظام أيضاً علاقة شخصية وإيجابية بين الأستاذ وطلبتة، ويهدف هذا النظام إكساب الطلبة المعارف والمهارات والقيم والاتجاهات السلوكية المناسبة (العمرى ، 2006).

- الوظيفة الثانية : البحث العلمي : يعد البحث العلمي أحد الوظائف الثلاث التي يستند عليها التعليم الجامعي في مفهومه المعاصر، فالجامعة لها دور هام في تنمية المعرفة واغنائها وتطويرها من خلال ما تقوم به من أنشطة البحث العلمي الذي يعد ركناً رئيسياً من أركان الجامعة، ولا يمكن أن تكون هناك جامعة بالمعنى الحقيقي إذا هي أهملت البحث العلمي، أم لم تعطه الاهتمام الذي يستحقه، ويجب أن تبني الجامعة لدى أساتذتها وطلبتها اتجاهات قوية بالاهتمام بالبحوث العلمية وتقديمها في المؤتمرات ، وأن تحرص على رسالتها في البحث العلمي وتدريب المشتغلين به، بل ويجب أن تعد ذلك جزءاً لا يتجزأ من أنشطتها العلمية (مرسي،2002).
- الوظيفة الثالثة: خدمة المجتمع: تعد خدمة المجتمع الوظيفة الثالثة من وظائف الجامعة الرئيسية التي توليها الجامعات اهتماماً كبيراً ، وأن نجاح الجامعة لا يتوقف فقط على قيامها بوظيفتها التدريسية والبحثية وإنما على مدى قيامها بخدمة البيئة الخارجية لها، والبيئة الخارجية للجامعة تتكون من مجموعتين من المتغيرات الأولى هي المتغيرات البيئية العامة والتي تشمل المتغيرات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والدولية والثانية وهي المتغيرات البيئية الخاصة والتي تشمل المتغيرات المرتبطة بالمؤسسات الجامعية الأخرى المنافسة في السوق والمنظمات والقطاعات المختلفة المستفيدة من هذه المنظمة، وأهم ما يميز متغيرات البيئة العامة أنها ذات تأثير مباشر على استراتيجية المؤسسة الجامعية أما الثانية فهي تؤثر على العمليات التشغيلية للمؤسسة (بصفر وآخرون ، 2011) .

الدراسات السابقة

هدفت دراسة الغامدي (2002) إلى بناء مقياس مقنن لقياس الاحتياجات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس في مؤسسات إعداد المعلمين بالمملكة العربية السعودية، وقد توصلت الدراسة إلى إعداد مقياس للاحتياجات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس في مؤسسات إعداد المعلمين يتصف بالصدق والثبات، وقد تكونت عبارات المقياس من (65) عبارة موزعة على ستة محاور رئيسية يتضمنها المقياس وتعد فاعلة في تحقيق الاحتياجات التدريسية وهي: أهداف التعليم الجامعي وفلسفته، وفهم نظريات التربية والتعليم الجامعي وتطبيقاتها، وطرائق التدريس في التعليم الجامعي، وخصائص الأستاذ

والطالب الجامعيين، وتكنولوجيا التعليم في التدريس الجامعي، وتقويم نتائج التعليم الجامعي.

أما دراسة الشريف (2006) هدفت إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف بالمملكة العربية السعودية، وتحديد أهم الأسس التي يقوم عليها برنامج تدريبي لسد احتياجات هيئة التدريس، وتم إعداد أداتين للدراسة، أحدهما تتضمن الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، موزعة على أربعة محاور أساسية هي: أهداف التعليم الجامعي وفلسفته، والنظريات التربوية وتطبيقاتها التربوية، ووسائل تكنولوجيا التعليم، والتقويم، والأداة الثانية تضمنت (19) اقتراح لبناء برنامج تدريبي فعال يقوم على كفاءة الأداء المهني للأعضاء هيئة التدريس، وخلصت الدراسة إلى أن جل الاحتياجات التدريبية المتضمنة بقائمة الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، لم تعمل الجامعة على توفيرها لهم.

كما نلاحظ أن دراسة العضايلة (2008) هدفت إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة البلقاء التطبيقية، وتم وضع الاستبانة التي اشتملت على (36) فقرة موزعة على سبع مجالات رئيسية هي: التخطيط لتدريس المقررات الجامعية، والحاجات في مجال مهارات التدريس، والحاجات في مجال الوسائط التعليمية ومصادر التعلم، والحاجات في مجال التقويم الجامعي، والحاجات في مجال الإرشاد الأكاديمي، والحاجات في مجال مناهج البحث العلمي، والحاجات في مجال إقامة الأنشطة التعليمية، وتبادل الخبرات مع الجامعات، وقد أظهرت النتائج إلى أن الأولويات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس وهي مرتبة حسب أولوياتها بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس: الحاجات في مجال مهارات التدريس، والحاجات في مجال التقويم الجامعي، والحاجات في مجال مناهج البحث العلمي، والتخطيط لتدريس المقررات الجامعية، الحاجات في مجال الوسائط التعليمية ومصادر التعلم، والحاجات في مجال إقامة الأنشطة التعليمية، وتبادل الخبرات مع الجامعات، والحاجات في مجال الإرشاد الأكاديمي.

بينما دراسة سنبل (2011) هدفت إلى التأكيد على أهمية دور التدريب لتطوير أداء عضو هيئة التدريس في جامعة أم القرى، تألف مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وتم اختيار (7) كليات بطريقة عشوائية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية وتم توزيع الاستبانة على عدد

(380) عضواً واستجاب منهم (160) عضواً، وتم وضع استبانة اشتملت على (55) عبارة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى ضرورة الاهتمام باستراتيجيات واضحة تحقق التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس.

وقد هدفت دراسة والين وسميث (Wallin & Smith, 2005) إلى تحديد أهم احتياجات التنمية المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس بالكليات الفنية في جورجيا بالولايات المتحدة الأمريكية، وتوضيح أهم العوامل التي تسهم في تحقيق التنمية المهنية الفعالة من وجهة نظرهم، على خلاف ما تم التعود عليه من الاعتماد على تقييمات الإدارة الجامعية لمثل هذه البرامج، وقد توصلت الدراسة إلى وجود فجوة بين الاحتياجات الفعلية الخاصة بالتنمية المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس، وبين معدلات الأداء المطلوب الوصول إليها بعد تنفيذ برامج التنمية المهنية، وضرورة سعي صناع القرار على توجيه الموارد المتوفرة لخدمة أوجه القصور في التنمية المهنية، وذلك لتحسين قدرات أعضاء هيئة التدريس المرتبطة بالتدريس والبحث العلمي، والتي سيكون لها أكبر الأثر على التعليم في الوقت التي توفر دعماً كبيراً لأعضاء هيئة التدريس.

كما هدفت دراسة عثمان ودهاري (Othman & Dahari, 2011) إلى معرفة جدوى البرنامج التدريبي التخصصي المُعد من قبل وزارة التعليم العالي الماليزية في التعليم والتدريس للهيئة الأكاديمية المعينة حديثاً، وطبقت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس في أربع جامعات ماليزية، وتم استخدام منهج البحث الوصفي، وصممت الاستبانة وطبقت على عينة مكونة من (100) عضو هيئة تدريس، وتوصلت الدراسة إلى وجود احتياج كبير في جميع المحاور وهي محور فرص توفر البرامج التدريبية التخصصية، ومحور البرنامج الأساسي لطرائق التدريس، ومحور فوائد الإشتراك في البرنامج، ومحور فرص تغيير الهيئة الأكاديمية لطرائقهم في التدريس بعد دخول البرنامج، وتوصل الباحثان لعدد من التوصيات تتمثل في تعميم تلك البرامج على كافة الجامعات، ولكافة مستويات الهيئة الأكاديمية.

وتناولت دراسة زلكي (Zelege, 2012) التعرف على الاحتياجات التدريسية للهيئة الأكاديمية في إثيوبيا من حيث تصوراتهم حول مدى الاحتياج لبرامج التعليم المستمر القصيرة المتعلقة بالواجبات والأعمال الأكاديمية للهيئة الأكاديمية، وكيفية تطويرها، ويوجد في إثيوبيا (30) مؤسسة تعليمية، تم اختيار منها (9) مؤسسات كبيرة

نسبياً، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي وطبق عليها الاستبيان الخاص بمحاور الاحتياجات التدريبية لتلك البرامج القصيرة، وقد توصلت الدراسة إلى تطوير تلك البرامج منها تطوير بأنظمة تدريب أعضاء هيئة التدريس، منها الحاجة إلى لفترة قصيرة لدورات تدريبية للتطوير المهني المستمر، وتنظيم برامج تطوير تركز على التعليم والبحث العلمي، وحاجة أعضاء هيئة التدريس للتطوير المستمر في تدريسهم وأدوارهم البحثية.

كما تناولت دراسة كول مان (2013) Kalman الاحتياجات التدريبية لعدد (12) مؤسسة تعليم عالي في هنغاريا، وطبقت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس، وصممت الاستبانة، وتم توزيعها بصورة إلكترونية على (734) عضو هيئة تدريس في عدد (12) مؤسسة تعليم عالي، وتضمنت الاستبانة عدداً من المحاور، وتوصلت الدراسة في محور طرائق التدريس لعدد (16) طريقة، ووجود درجة احتياج عالٍ جداً في (6) طرائق و(7) طرائق عالٍ و(3) طرائق درجة الاحتياج متوسطة، ومحور المعوقات التي تحول دون تحقيق مستوى عالٍ من الفهم لمختلف طرائق التدريس، وتركزت في أكثر المشكلات في المشاكل التقنية التي لا تساعد على الفهم بنسبة (29%)، والطلبة الذين لا يمتلكون الدافعية المطلوبة بنسبة (20.92%)، وعدم توفر الوقت الكافي لأداء الواجبات والتحضير بنسبة (12.24%)، ومشاكل الامتحانات وألقاء الواجبات الإلكترونية بنسبة (10.97%)، وكثرة الطلبة في الصف الواحد بنسبة (6.38%).

من خلال استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، حيث أشارت أن تحديد الاحتياجات التدريبية عملية مهمة لنجاح الجامعة أو مؤسسات التعليم العالي في تدريب أعضاء هيئة التدريس من أجل اضطلاعهم بالمهام الموكلة اليهم، لهذا يتوقع الباحث أن تقدم دراسته معلومات اضافية أو حديثة بالإضافة إلى ما قدمته الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات أو مؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال تحديد المهارات المطلوبة لعضو هيئة التدريس لتأدية وظيفته على أكمل وجه والتمثلة في التدريس ومهاراته وأساليبه، والوسائط التعليمية ومصادر التعلم، والتقييم وأساليبه وتحديد أهم الاحتياجات التدريبية التي هم بحاجة للتدريب عليها.

الإجراءات المنهجية للدراسة

منهج الدراسة

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، لمناسبته لهذا النوع من الدراسات، حيث تم تحليل هذه الاحتياجات حسب مجالات الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العمانيين العاملين بكليات العلوم التطبيقية التابعة لوزارة التعليم العالي في سلطنة عمان، وفقاً للبيانات التي حصل عليها الباحث من كليات العلوم التطبيقية للعام الأكاديمي 2013/2012، حيث بلغ عدد أعضاء هيئة التدريس المتواجدين على رأس عملهم (140)، يتوزعون على ست كليات للعلوم التطبيقية، حسب الجدول (1).

جدول (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الكلية

الكلية	المجموع
الرستاق	36
صحار	38
عبري	12
نزوى	33
صور	10
صلالة	11
المجموع	140

(وزارة التعليم العالي، 2013)

ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة وتنوعه تم اعتبار المجتمع كله، فاشتملت العينة على جميع أفراد المجتمع، ونظراً لأن بعض أفراد المجتمع في بعثات دراسية للحصول على الدكتوراه فقد تم أخذ أفراد المجتمع المتواجدين على رأس عملهم وقد بلغ عددهم (140) عضو هيئة تدريس موزعين على الكليات الست. وقد قام الباحث بتوزيع (140) استبانة شملت كل مجتمع الدراسة المتواجدين على رأس عملهم وأمكن الحصول على (90) استبانة، والتي تمثل ما نسبته (64.3%) من مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد أداة للدراسة وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة وهي عبارة عن استبانة مغلقة اعتمدت على الإطار النظري والدراسات السابقة. وتكونت الاستبانة واشتملت على ثلاث مجالات ، المجال الاول: مهارات التدريس وأساليبه ويتكون من 12 فقرة، المجال الثاني: الوسائط التعليمية ومصادر التعلم والتواصل ويتكون من 9 فقرات، المجال الثالث: التقويم ويتكون من 9 فقرات. وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي للحصول على استجابات عينة الدراسة على فقرات الأداة، وكانت الاستجابات (حاجة كبيرة جدا - حاجة كبيرة - حاجة متوسطة - حاجة قليلة - لا توجد حاجة). وكانت درجاتها (5 ، 4 ، 3 ، 2 ، 1) على الترتيب، وبذلك يكون المتوسط الافتراضي محكاً لشيوع الحاجة، فكل حاجة حصلت على درجة قطع (3) فأعلى تمثل حاجة ملحة.

صدق أداة الدراسة

قام الباحث بالتحقق من صدق المحتوى للأداء من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين وبلغ عددهم (21) محكماً، من أعضاء هيئة التدريس المختصين في الإدارة وعلم النفس والمناهج وطرق التدريس، ومجموعة من المستشارين والخبراء الذين عملوا بوظائف مختلفة كأعضاء هيئة تدريس وعمداء ومساعدي عمداء بكليات العلوم التطبيقية بوزارة التعليم العالي في سلطنة عمان ، وذلك للحكم على عبارات الأداة من حيث قياس كل عبارة لما وصفت من أجله وانتمائها للاحتياجات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس، واجراء أية تعديلات يراها المحكم، وبذلك توصل الباحث إلى الصورة النهائية للاستبانة والتي تحتوى على (30) فقرة، والتي عدت صادقة من حيث المحتوى.

ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات الأداة من خلال تطبيقها على عينة مكونة من (38) عضو هيئة تدريس، قام الباحث بسحبها من العينة الاصلية، ومن ثم تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbachs Alpha) للتحقق من الاتساق الداخلي للأداة، حيث بلغت قيمة ألفا (0.988)، وهي قيمة عالية وصالحة للتطبيق ، أما بالنسبة لقيمة ألفا للمجالات فقد بلغت بالمجال الاول (0.973) ، والمجال الثاني (0.942) ، والمجال الثالث (0.960) .

التحليل الاحصائي للدراسة

بعد تجميع الاستبيانات من قبل الباحث ، تم إدخال البيانات في برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة (IBM20) ؛ تمهيداً لتحليل النتائج وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية ، واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس، وذلك في الإجابة عن سؤال الدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

للإجابة عن سؤال وهو "ما هي الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس العمانيين العاملين في كليات العلوم التطبيقية في سلطنة عمان من وجهة نظرهم؟" تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات الاستبانة. حسب الجدول (2).

جدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات

الدراسة لدرجة الاحتياج التدريبية مرتبة تنازلياً وفق قيمة المتوسط الحسابي

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الاحتياج
3	التقييم وأساليبه	3.79	1.00	1	كبيرة
2	الوسائط التعليمية ومصادر التعلم	3.63	0.94	2	كبيرة
1	التدريس ومهاراته وأساليبه	3.57	1.07	3	كبيرة

يتضح من جدول (2) بأن المتوسطات الحسابية لمجالات الدراسة الثلاث، قد تراوحت بين (3.57) و (3.79)، وكلها درجات كبيرة، وقد حصل المجال الثالث (التقييم وأساليبه) المرتبة الأولى من حيث الاحتياجات التدريبية بمتوسط حسابي (3.79) وهي درجة كبيرة، يليه بعد ذلك المجال الثاني (الوسائط التعليمية ومصادر التعلم) بمتوسط حسابي (3.63) وهي أيضا درجة كبيرة، بينما حصل المجال الاول (التدريس ومهاراته وأساليبه) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.57) وبدرجة كبيرة أيضا.

وقد ارتأى الباحث أن يفسر الفقرات العليا والدنيا لكل مجال من مجالات الدراسة، وذلك لتوضيح مدى أهمية الفقرات لكل مجال من مجالات الدراسة في الاستبانة.

ومعرفة أهم العبارات لكل مجال ، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات المجالات الثلاث التي تمثل تحديد الاحتياجات التدريبية بشكل مستقل كما هو موضح فيما يأتي:

المجال الاول : التدريس ومهاراته وأساليبه :

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة ودرجة الاحتياجات التدريبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال الاول

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الاحتياج
8	استخدام الأساليب التدريسية المناسبة التي تساعد الطلبة على تملك مهارات التفكير المستقل وحل المشكلات	3.76	1.23	1	كبيرة
9	إعداد توصيف المقررات وأساليب التقييم وتوزيعها في بداية كل فصل دراسي	3.74	1.29	2	كبيرة
7	استخدام الأساليب التدريسية المناسبة	3.64	1.30	3	كبيرة
10	توصيل المعلومات إلى الطلبة بصورة جذابة وشائقة	3.64	1.22	4	كبيرة
4	إعداد واختيار المادة العلمية للمساق الذي أقوم بتدريسه	3.62	1.22	5	كبيرة
3	إعداد خطة للمساق ومتطلباته	3.59	1.19	6	كبيرة
5	الاستعداد للمحاضرات والإعداد لها إعداد جيد	3.58	1.24	7	كبيرة
6	استخدام أفضل الوسائل لإدارة وقت المحاضرات	3.54	1.21	8	كبيرة
2	تحديد أهداف المساق الذي أقوم بتدريسه	3.50	1.23	9	كبيرة
12	مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية لتسهيل التواصل مع الطلبة	3.47	1.35	10	كبيرة
1	صياغة أهداف المساق بصورة قابلة للقياس	3.41	1.17	11	كبيرة
11	التحدث بلغة واضحة وسليمة	3.39	1.41	12	متوسطة

ويشير جدول (3) إلى أن جميع فقرات المجال الاول المتعلقة بالتدريس ومهاراته وأساليبه قد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.39) و (3.76)، وهذا يعني أن غالبية فقرات هذا المجال في درجة الاحتياج التدريسي الكبيرة.

يتبين من النتائج المتعلقة بهذا المجال إلى أن أهم الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس العمانيين العاملين في كليات العلوم التطبيقية في سلطنة عمان هو استخدام الأساليب التدريسية المناسبة التي تساعد الطلبة على تملك مهارات التفكير

المستقل وحل المشكلات)، حيث حصلت على المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (3.76). ويعزو الباحث ذلك إلى أن حاجة أعضاء هيئة التدريس لتطبيق واستخدام أساليب تدريسية مناسبة لتوظيفها في المواقف التعليمية، وهي ناتجة عن الاقتناع بأهمية وفعالية هذه الأساليب.

بينما جاءت فقرة (التحدث بلغة واضحة وسليمة) في المرتبة الأخيرة في هذا المجال بمتوسط حسابي (3.39)، ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى الحاجة المتوسطة في هذه الفقرة لتمكين أغلب أعضاء هيئة التدريس باللغة التي تقومون بالتدريس بها سواء باللغة الإنجليزية للمقررات الدراسية في التخصص أو باللغة العربية في المقررات العامة ، حيث أن أغلب كل المتحدثين باللغة الإنجليزية ممن حصلوا على مؤهلاتهم من جامعات غربية .

المجال الثاني : الوسائط التعليمية و مصادر التعلم :

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة ودرجة الاحتياجات التدريبية

لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال الثاني

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الاحتياج
4	استخدام أنظمة التعليم الإلكتروني في التدريس مثل برنامج بلاك بورد والويب سيتي	3.88	1.06	1	كبيرة
7	مهارات التعامل مع المكتبات الرقمية وقواعد البيانات الرقمية	3.78	1.17	2	كبيرة
9	استخدام الأنظمة الإلكترونية بالكلية في متابعة الطلبة أكاديميا	3.74	1.07	3	كبيرة
2	توظيف التقنيات الحديثة في التدريس	3.71	1.10	4	كبيرة
3	استخدام أنظمة التعليم الافتراضية وإدارتها	3.63	1.15	5	كبيرة
6	مهارات البحث باستخدام محركات البحث المختلفة	3.59	1.30	6	كبيرة
5	استخدام شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) في التدريس	3.58	1.22	7	كبيرة
1	اختيار الوسائط التعليمية المناسبة في التدريس	3.49	1.22	8	كبيرة
8	استخدام البريد الإلكتروني لتصحيح المهام والتقارير وإعادتها لمصدرها	3.36	1.19	9	متوسطة

يوضح جدول (4) أن جميع فقرات المجال الثاني المتعلقة بالوسائط التعليمية

ومصادر التعلم قد تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (3.36) و (3.88) ، وهذا يعني أن

جميع فقرات هذا المجال جاءت في درجة الاحتياج التدريبي الكبيرة عدا الفقرة (9)
تندرج في المستوى المتوسط.

يتضح من النتائج المتعلقة بهذا المجال إلى أن أهم الاحتياجات التدريبية لأعضاء
هيئة التدريس العمانيين العاملين في كليات العلوم التطبيقية في سلطنة عمان هو
(استخدام أنظمة التعليم الإلكتروني في التدريس مثل برنامج بلاك بورد والويب سيتي)،
حيث حصلت على المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (3.88). وتدل هذه النتيجة على
إدراك أعضاء هيئة التدريس لأهمية الوسائط التعليمية الحديثة في عملية التعليم، ولما
لهذه الوسائل من توفير للوقت والجهد لإيصال المعلومات، وإدراكهم بأنهم مطالبون بمواكبة
التقدم التكنولوجي المتسارع، وصعوبة تحقيق الأهداف عن طريق الوسائل التقليدية.

بينما جاءت فقرة (استخدام البريد الإلكتروني لتصحيح المهام والتقارير واعادتها
لمصدرها) في المرتبة الأخيرة في هذا المجال بمتوسط حسابي (3.36) وهي تأتي في الاحتياج
المتوسط، ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى قدرة وتمكن أعضاء هيئة التدريس في
استخدام التقنية الحديثة، حيث يمتلك أعضاء هيئة التدريس مهارات استخدام وسائل
التكنولوجيا، ولم يعودوا يحتاجون إلى تدريب كثير في مهارات التواصل عبر البريد
الإلكتروني، ولكنهم في نفس الوقت يشعرون بأهمية الاستفادة من ذلك .
المجال الثالث: التقييم وأساليبه:

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة ودرجة الاحتياجات التدريبية

لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال الثالث

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الاحتياج
4	تحليل نتائج الاختبارات وتوظيفها لتحسين الأداء	3.90	1.07	1	كبيرة
5	تحديد أسئلة الاختبارات وفق التغذية الراجعة	3.89	1.11	2	كبيرة
6	استخدام أساليب التقييم الشامل للطلبة	3.88	1.12	3	كبيرة
3	صياغة الأسئلة الموضوعية بكافة أنواعها حسب مستويات الصعوبة	3.83	1.15	4	كبيرة
2	صياغة الأسئلة المقالية حسب مستويات الصعوبة	3.79	1.26	5	كبيرة
8	استخدام أساليب التقييم المستمر	3.76	1.14	6	كبيرة
7	تحليل نتائج الطلبة وكتابة التقارير الخاصة بتقييم الطلبة	3.73	1.15	7	كبيرة
9	إعداد وتطبيق أدوات التقييم الذاتي	3.70	1.20	8	كبيرة
1	صياغة الأسئلة بلغة واضحة وسليمة	3.68	1.22	9	كبيرة

يوضح جدول (5) أن جميع فقرات المجال الثالث المتعلقة بالتقييم وأساليبه قد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.68) و (3.90) ، وهذا يعني أن جميع فقرات هذا المجال جاءت في درجة الاحتياج التدريبي الكبيرة .

أوضحت النتائج المتعلقة بهذا المجال إلى أن أهم الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس العمانيين العاملين في كليات العلوم التطبيقية في سلطنة عمان هو (تحليل نتائج الاختبارات وتوظيفها لتحسين الأداء) ، حيث حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.90) . ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية نتائج الطلاب لكونها تعكس صورة تحصيل الطلاب ومن خلالها يتم مراجعة أداء أعضاء هيئة التدريس والطلاب ، بينما جاءت فقرة (صياغة الأسئلة بلغة واضحة وسليمة) في المرتبة الأخيرة في هذا المجال بمتوسط حسابي (3.68) ، ويعتقد الباحث أن السبب في ذلك الإدراك لأهمية هذه الاحتياجات لمواجهة المعوقات في صياغة الأسئلة لان إذا كان السؤال واضح لا لبس فيه ولا غموض ، حقق الغرض من هدفه وهو قياس تحصيل الطلاب.

توصيات الدراسة

على ضوء العرض السابق للإطار النظري والدراسة الميدانية نجد أن الدراسة أوضحت الاهتمام الذي تولية الجامعات ومؤسسات التعليم العالي بالتعليم العالي ، ودور وأهمية عضو هيئة التدريس للنهوض بمستوى التعليم بالمؤسسة ، ومدى أهمية التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس وفي ضوء ما توصلت إليها الدراسة الحالية من نتائج يوصي الباحث بالآتي :

1. تصميم وتنفيذ برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم التطبيقية حسب احتياجاتهم التدريبية في مجالات هذه الدراسة وهي مرتبة تنازلياً، التقييم وأساليبه، والوسائط التعليمية ومصادر التعلم، والتدريس ومهاراته وأساليبه ، وتنفيذ وفق خطة سنوية .
2. تحديد ومراجعة الاحتياجات التدريبية بطريقة علمية وبشكل دوري ، لكن من خلال تقييم عملية التدريب ومعرفة مدى الاستفادة من البرامج التدريبية المنفذة.
3. إعادة النظر في البرامج التدريبية التي تقدم لأعضاء هيئة التدريس ، بحيث تلائم الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس وتراعي الحداثة والتطور في التعليم والتعلم .
4. وضع برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجدد بكليات العلوم التطبيقية ، وينفذ بشكل دوري .
5. افساح المجال لحضور والمشاركة في المؤتمرات العلمية والورش التدريبية داخل وخارج السلطنة .
6. إعداد نظام متكامل وشامل لتقييم مواطن القصور في أداء أعضاء هيئة التدريس ، وربط الترقية العلمية بالتدريب الذي يتلقاه عضو هيئة التدريس .
7. استحداث قسم متخصص لتطوير وتدريب الأكاديميين بالكليات ، ويقوم بدراسة وتحديد الاحتياجات التدريبية بشكل دوري والعمل على تنفيذها ، وتوفير الموارد البشرية والمادية اللازمة .

المراجع العربية والأجنبية

- بصفر ، خديجة عبدالله ، وعبدالوارث ، سمية علي (2011). برنامج مقترح للتدريب القائم على تقدير الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة الطائف ، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 5 (4).
- بصفر، حسان بن عمر، وعامر، طارق عبدالرؤوف، ومحمد، ربيع عبد الرؤوف (2011). التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بالتعليم الجامعي، القاهرة: طبية للنشر والتوزيع.
- جاد، محمد لطفي محمد (2007). تدريب أعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي لدول مجلس التعاون الخليجي في ضوء احتياجاتهم. ورقة قدمت في الندوة الاقليمية ادارة الموارد البشرية ومتطلبات الإرتقاء بمؤسسات التعليم العالي لدول مجلس التعاون الخليجي، صلالة، سلطنة عمان.
- حسن، عبدالعزيز علي (2009). الإدارة المتميزة للموارد البشرية: المكتبة العصرية.
- ديسلر، جاري (2009). إدارة الموارد البشرية (محمد سيد أحمد عبدالمتعال مترجم)، الرياض: دار المريخ للنشر .
- سنبل، فائقة عباس (2011). استراتيجيات تدريب مقترحة لتطوير أداء عضو هيئة التدريس بجامعة أم القرى ، مجلة العلوم التربوية ، 19 (1) .
- الشريف، محمد أحمد الفعر (2006). الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف ، دراسات في المناهج وطرق التدريس ، (117) .
- الطعاني، حسن أحمد (2007). التدريب مفهومه وفعالياته : بناء البرامج التدريبية وتقويمها ، الطبعة الأولى ، الاصدار الثاني ، عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع .
- العضاييلة ، عدنان عبدالسلام (2008). تقدير الاحتياجات التدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس أنفسهم ، دراسات تربوية واجتماعية ، 14 (2) .
- العمري، عبدالله مفلح (2006). الاحتياجات التدريبية للأعضاء هيئة التدريس الجدد في الجامعات الاردنية الرسمية، رسالة دكتوراة غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.
- الغامدي، حمدان أحمد (2002). مقياس الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس في مؤسسات إعداد المعلمين بالملكة العربية السعودية ، التربية المعاصرة ، (60) .

- قناديلي ، جواهر (2007) . دور عضو هيئة التدريس في تحقيق كفاءة خارجية تتلائم وسوق العمل السعودي ، بحث غير منشور ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة .
- ماهر ، أحمد (2007) . إدارة الموارد البشرية ، الاسكندرية : الدار الجامعية.
- مرسي، محمد منير (2002). الإتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر وأساليب تدريسه، القاهرة: عالم الكتب .
- مصطفى، أحمد سيد (2004). إدارة الموارد البشرية: الإدارة المعاصرة لرأس المال الفكري، القاهرة .
- معمار، صلاح صالح (2010). التدريب: الأسس والمبادئ، الاردن: ديبونو للطباعة والنشر والتوزيع.
- الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي (2010) . تقرير كلية العلوم التطبيقية بعبري ، سلطنة عمان .
- الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي (2011) . تقرير كلية العلوم التطبيقية بصلالة ، سلطنة عمان.
- الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي (2012) . تقرير كلية العلوم التطبيقية بنزوى ، سلطنة عمان.
- وزارة التعليم العالي (2013). احصائيات كليات العلوم التطبيقية ، المديرية العامة لكليات العلوم التطبيقية، سلطنة عمان .
- وزارة الشؤون القانونية (2007). مرسوم سلطاني رقم 62 / 2007 بتنظيم كليات العلوم التطبيقية، سلطنة عمان ، العدد (843) .
- وزارة الشؤون القانونية (2010). قرار وزاري رقم 13 / 2010 الخاص بإصدار اللائحة التنفيذية للمرسوم السلطاني رقم 2007/62 بتنظيم كليات العلوم التطبيقية ، الجريدة الرسمية ، سلطنة عمان ، العدد (906) .
- Kalman، A.(2013). Comparative Analysis of Trainers Needs in Higher Education Network .SEFI Conference .Leuven . Belgium.
- Othman ، A & Dahari، Z .(2011). Professional Development Among Academic Staff at selected Malaysian Public University .International Journal of Business and Social Science ،Vol:2(11).
- Wallin ، D & Smith، C.(2005). Professional Development Needs of Full-Time Faculty in Technical Colleges، community College Journal of Research & Practice،Vol:429.
- Zeleke، A .(2012). Continuous Professional Development Program for Higher Education Academics in Ethiopia. Greener Journal of Educational Research ،Vol:2(3)، pp.27-41.

"إطار تبني المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS وتقارير الأعمال المتكاملة ونظم الحوكمة والمسئولية الاجتماعية الفعالة لأغراض استدامة الشركات وأسواق المال"

"A framework of adopting IFRS, integrated reporting, effective governance systems and social responsibility for sustainability purposes of companies and capital markets".

د. محمد أحمد عبدالعزيز عثمان

كلية التجارة جامعة بني سويف

جمهورية مصر العربية

الملخص :

استهدف البحث تحديد أثر تبني المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS وإعداد تقارير الأعمال المتكاملة Integrated Reporting لتمكين الشركات من توضيح وشرح أهداف خلق قيمتها من منظور جديد وأوسع ، مع تفعيل نظم الحوكمة والمسئولية الاجتماعية في هذا الإطار لإيجاد فرص لخلق القيمة وضمان استمراريته نتيجة وجود العديد من المبررات والدوافع لتطور مسئولية الشركات وزيادة وعي أصحاب المصلحة والإدارة وتزايد الضغوط البيئية ومخاطر تغير المناخ وتنامي الاهتمام بقضايا التنمية المستدامة ، وما تواجهه نظم التقارير الحالية من أوجه قصور.

وتوصل البحث إلي أن تحقيق إستدامة الشركات وأسواق المال يتطلب تبني معايير التقارير المالية الدولية IFRS لتعزيز الإفصاحات المالية وغير المالية وإدراجها ضمن تقارير وبيانات الشركة ، وتبني الشركات تقارير الأعمال المتكاملة لتوضيح وشرح أهداف خلق قيمتها من منظور جديد يشمل البعد الإقتصادي، الإجتماعي، والبيئي والحوكمي ، وربط تلك المفاهيم بمفهوم الإستدامة للشركات والمجتمع والإقتصاد ككل.

الكلمات المفتاحية : معايير التقارير المالية الدولية IFRS، تقارير الأعمال المتكاملة، استدامة الشركات وأسواق المال، نظم الحوكمة والمسئولية الاجتماعية.

Abstract

The research aimed at determining the impact of adopting IFRS and preparing integrated reporting to enable companies clarifying and explaining objectives of creating their value from a new and broader perspective, with activating of governance systems and social responsibility in this context to create opportunities that add value, ensuring their sustainability as a result of the existence of many reasons and motives for developing corporate responsibility, increasing stakeholders and management awareness , increasing environmental pressures, risks of climate change, growing interest in issues of sustainable development and shortage in the current reporting systems.

The research concluded that achieving sustainability of companies and capital markets requires the adoption of IFRS to enhance financial and non-financial disclosures and including them in corporate reports and statements. In addition, companies adopt integrated business reports to clarify and explain objectives of creating their value from a new perspective include the economic, social, environmental and governance dimension and relating these concepts with the concept of sustainability for companies, society, and the economy as a whole.

Keywords: International Financial Reporting Standards (IFRS) - integrated reporting –sustainability of companies and capital markets – systems of governance and social responsibility.

المقدمة وطبيعة المشكلة:

ساهمت سلسلة الإنهيارات والإفلاسات لكبري الشركات العملاقة والمؤسسات المالية الضخمة علي مدي العقد الماضي في زيادة حدة الإتهامات وأوجه النقد لمهنة المحاسبة والمراجعة وفي تشكيل الجمهور والمجتمع وأصحاب المصلحة في ملائمة ومصداقية التقارير المالية السنوية كأساس لإتخاذ قرارات عن المنظمة لإستناد تلك التقارير إلي حد كبير علي معلومات لا تمكّن من توفير صورة شاملة وصادقة لأداء المنظمة وقدرتها علي خلق القيمة والحفاظ عليها.

وهذا في ظل تنامي الإهتمام بقضايا التنمية المستدامة والتحديات الإقتصادية والإجتماعية والبيئية المتزايدة والإهتمام بإعداد تقارير الإستدامة (Sustainability Reporting) وان كان بشكل منفصل عن التقارير المالية ، وما لاقى ذلك من إنتقاد نتيجة إهتمامها بمنظور الأداء التاريخي للمنظمة وعدم قدرتها علي الربط بين قضايا الإستدامة والإستراتيجية الأساسية للمنظمة ، وفشلها في معالجة حالة إنعدام الثقة بين المجتمع المدني واتجاهات وممارسات الأعمال (IRCSA, April 2011, P.1).

وبالتالي فإن حدوث أزمات مالية وإفلاس كبري الشركات وما تواجهه الممارسات المحاسبية في القياس والتقارير من إخفاق في مقابلة إحتياجات الأسواق المالية من المعلومات وإعادة الثقة في التقارير المالية ، كل ذلك أوجد حاجة ملحة لإيجاد حلول لتقارير مالية أكثر فعالية تأخذ في إعتبارها القضايا المالية والإقتصادية والاجتماعية والبيئية والحوكمة التي تؤثر علي المنظمة ودمجها في إستراتيجيتها ، ومدي قدرة هيكل حوكمتها في التعامل مع تلك القضايا عند صنع القرار الإستراتيجي للمنظمة .

وذلك إستجابة لإحتياجات أصحاب المصلحة من المعلومات الملائمة وذات الأهمية عن أداء المنظمة وتوفير مستوي عالي من المعلومات عن موارد المنظمة والمطالبات عليها ومدي كفاءة وفعالية الفريق التنفيذي للمنظمة وهيكل حوكمتها في إستخدام الموارد المتاحة والتأكد من أن عمل وأداء المنظمة يتم وفق منهج الإستدامة والذي يجب أن يكون جزء متكامل مع الإدارة الإستراتيجية وخطط المنظمات.

وفي هذا السياق إتجه الإهتمام نحو تقارير الأعمال المتكاملة (Integrated Reporting) والتي تشير إلي أن نجاح المنظمات يرتبط ارتباطاً وثيقاً بثلاثة أنظمة

فرعية هي المجتمع والبيئة والإقتصاد، والذي يعتبر توصيل مختصر لكيفية أن إستراتيجية، وحوكمة، وإداء الشركة وتطلعاتها المستقبلية في سياق بيئتها الخارجية تؤدي إلى خلق قيمة للشركة والحفاظ عليها في الأجل القصير، والمتوسط، والطويل، بالإضافة للتوجه نحو تبني المعايير الدولية للتقارير المالية (IFRSs) International Financial Reporting Standards وتحقيق التوافق بينها وبين المبادئ المحاسبية الأمريكية المتعارف عليها (GAAP) Accepted Accounting Principles Generally لما توفره من ثقة ومصداقية للتقارير المالية .

وفي ضوء ما سبق تتمثل مشكلة البحث في مدى إمكانية وضع إطار لتحقيق إستدامة الشركات وأسواق المال من خلال التوجه نحو تبني معايير IFRS وإعداد تقارير الأعمال المتكاملة بما يمكن الشركات من توضيح وشرح أهداف خلق قيمتها من منظور جديد وأوسع يشمل البعد الإقتصادي، الإجتماعي، والبيئي، بالإضافة الي تفعيل نظم الحوكمة والمسئولية الإجتماعية لإيجاد فرص لخلق القيمة وضمان إستمراريتها وتمييزها عن الشركات الأقل إلتزاماً، لتوفير مستوي عالي من المعلومات عن موارد الشركة والمطالبات عليها ومدى كفاءة وفعالية هيكل حوكمتها في إستخدام الموارد المتاحة والتأكد من أن عمل وأداء الشركة يتم وفق منهج الإستدامة ويواكب التطورات في بيئة الأعمال والمجتمع والمناخ وتعظيم الأداء المالي والمساءلة المحاسبية والاجتماعية وربط تلك المفاهيم بمفهوم الإستدامة للشركات والمجتمع والإقتصاد ككل.

هدف البحث:

يهدف البحث إلى التوصل لإطار يضمن عمل الشركات وأسواق المال ضمن منظومة الإستدامة بما يعود بالنفع علي الشركات والمستثمرين والإقتصاد والمجتمع ككل، من خلال إستعراض مبادرات وجوانب الإستدامة الخاصة بإستدامة الشركات وبالتالي أسواق المال والتي تتضمن الجوانب المالية والإقتصادية، الإجتماعية، والبيئية والحوكمة، وكيفية دمج تلك الجوانب والأبعاد في إستراتيجية الشركة وداخل القرار الإستراتيجي لها، وذلك بالإستناد الي مجموعة موحدة من المعايير المحاسبية عالية الجودة تساهم في تعزيز جوانب الإفصاح والشفافية والقابلية للمقارنة للتقارير المالية، ومن خلال إعداد تقارير أعمال متكاملة تتغلب علي عيوب وانتقادات نماذج التقارير الحالية، وذلك في ظل تطور

المسئولية الاجتماعية والبيئية للشركات ومدى قدرة هيكل حوكمتها في التعامل مع تلك القضايا وتلبية توقعات المجتمع.

التبويب العام للبحث :

لتحقيق هدف البحث فقد تم تنظيمه كما يلي :

أولاً : جوانب الإستدامة والمبادرات الدولية في مجال الإستدامة.

1- تبني المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS والقبول العالمي لها.

2- نظم الحوكمة والمسئولية الاجتماعية الفعالة.

3- تقارير الأعمال المتكاملة **Integrated Reporting**.

ثانياً : إطار إستدامة الشركات وأسواق المال.

1- جوانب إطار إستدامة الشركات وأسواق المال.

2- القصور في نظم التقارير المالية الحالية وفي أسواق المال.

أولاً : جوانب الإستدامة والمبادرات الدولية في مجال الإستدامة :

تزايد في السنوات الأخيرة المخاوف من التغيرات البيئية وتغيرات المناخ جنباً إلى جنب مع قضايا الفقر وزيادة حدة التفاوت بين المجتمعات والتوترات الناتجة عن عدم المساواة الاجتماعية ، وهو ما وضع التنمية المستدامة في دائرة الضوء سواء من قبل الأمم المتحدة والمؤسسات الدولية أو المحلية المعنية ، وصانعي السياسات والممارسين والأكاديميين).

(Giovannoni ,E. & Fabietti,G,P.21)

وبالتالي فإن مفهوم الإستدامة ليس حديثاً ولكنه ظهر في السنوات الأخيرة في كل من المجال الأكاديمي ومجال الأعمال باعتباره عامل هام في نجاح الشركات في المستقبل ، وهو مصطلح يشق من سلوك الشركة الخاص بمسئوليتها الاقتصادية تجاه المستثمرين والعملاء ، والمسئولية القانونية تجاه الحكومة أو القانون ، والمسئولية الأخلاقية والإختيارية تجاه المجتمع بما ينتج عنه خلق قيمة حقيقية (Eccles , Robert G., et.al. 2010, p.33)

وهو ما جعل البعض (Eccles , Robert G.,2012, p.18-19) يشير إلى

خصائص الشركات المستدامة من مستوى عالي من الشفافية في الإفصاح عن المعلومات

المالية وغير المالية والمحاسبة الفائقة وأداء سوق الأسهم في الأجل الطويل وصولاً لإعداد تقارير الأعمال المتكاملة وتبني نظم حوكمة ومسئولية إجتماعية فعالة خاصة تلك التي لها أثر كبير في قدرة الشركة علي خلق قيمة للمساهمين ، وتساهم في مجتمع مستدام وتقديم ابتكارات هامة في المنتجات والعمليات وفي ظل مشاركة فعالة من قبل أصحاب المصلحة.

ومما سبق يشير الباحث إلي جوانب الإستدامة الخاصة بإستدامة الشركات وبالتالي أسواق المال والتي تتضمن الجوانب المالية والإقتصادية والإجتماعية ، والبيئية والحوكمة ، وإدماج تلك الجوانب في إستراتيجية الشركة وداخل قرارها الإستراتيجي ، وذلك بالإستناد الي مجموعة موحدة من المعايير المحاسبية عالية الجودة تساهم في تعزيز جوانب الإفصاح والشفافية والقابلية للمقارنة للتقارير المالية ، ومن خلال إعداد تقارير أعمال متكاملة تتغلب علي عيوب وانتقادات نماذج التقارير الحالية ، وفي ظل تطور المسؤولية الإجتماعية للشركات ومدى قدرة هيكل حوكمتها في التعامل مع تلك القضايا وتلبية توقعات المجتمع.

وبالتالي يتناول الباحث جوانب إستدامة الشركات وأسواق المال والمبادرات الدولية الخاصة بتلك الجوانب في النقاط التالية :

1- تبني المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS والقبول العالمي لها :

نشأت الحاجة إلى وجود معايير محاسبية مقبولة عالمياً نظراً لتزايد عولمة وتدويل أسواق المال، وهو ما توافق مع صدور لائحة (IAS – Regulation) في عام 2002 الخاصة بقواعد تطبيق مبادئ المحاسبة الدولية، وقد تطلبت هذه اللائحة من الشركات العاملة في دول الاتحاد الأوروبي إعداد قوائمها المالية الموحدة وفقاً لمعايير IFRS بداية من السنة المالية التي تبدأ في 1 يناير 2005، واتخاذ التدابير اللازمة لضمان عملية الإلتزام ، وذلك بهدف المساهمة في كفاءة وفعالية أسواق المال، من خلال تعزيز الشفافية والقابلية للمقارنة للقوائم المالية للشركات.

وفيما يتعلق بالقبول العالمي، من اليوم أصبحت معايير IFRS إلزامية لعدد هائل من الشركات المدرجة في البورصات العالمية، بالإضافة إلى كل الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، وذلك فضلا عن الدول الأوروبية الأخرى واستراليا، ونيوزيلندا، وهونج كونج،

والعديد من الدول العربية والعديد من دول أمريكا اللاتينية ، باعتبار أنها معايير على أساس المبادئ فهي تستطيع أن تعكس الجوهر الاقتصادي للعمليات بشكل كامل مقارنة بمبادئ U.S GAAP والمعدة على أساس القواعد (Kaya., & Pillhofer, J.A., 2011, pp.7-8).

وحتى الآن فقد شملت المعايير الدولية للتقارير المالية IFRSs (41 معيار دولي IAS، و 13 معيار تحت إسم IFRS)، إلا أنه يمكن القول: بالرغم من أهمية معايير IFRS المتزايدة إلا أنها ليست ملزمة قانوناً في حد ذاتها، كما أنها صدرت من خلال هيئة خاصة، وذلك حتى يتم الإلزام بها من قبل المشرعين، ولذلك يتوقف تطبيقها على قرارات المشرعين وهيئات تنظيم الأوراق المالية.

وفي هذا السياق وبما يدعم القبول العالمي كمعايير IFRS، فإن هناك إتجاه في الولايات المتحدة لتبني معايير IFRS لتحل بدلاً من مبادئ U.S GAAP في إعداد القوائم والتقارير المالية ليس فقط للشركات الأجنبية العاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، ولكن أيضاً للشركات الأمريكية، وقد تم اتخاذ خطوات فعلية من قبل لجنة تداول الأوراق المالية SEC في هذا الإطار، وقامت بإعداد خطة عمل لتبني تلك المعايير، وهو ما يمكن توضيحه في النقاط التالية:

1/1- خريطة طريق لجنة تداول الأوراق المالية SEC لتحقيق التوافق المحاسبي الدولي وتبني معايير IFRS:

تعتقد لجنة تداول الأوراق المالية الأمريكية Securities Exchange Commotion SEC أن وجود معايير محاسبية موحدة وعالية الجودة سوف يعود بالنفع على المستثمرين في الولايات المتحدة، وهو ما يتوافق مع رسالتها المتمثلة في حماية المستثمرين، والحفاظ على أسواق مالية عادلة وذات كفاءة، ولذلك فهي تشجع التوافق بين معايير IFRS ومبادئ U.S GAAP، وتتوقع أن يكون الإختلاف بينهم ضيق وأقل مع مرور الوقت.

وفي سبيل تحقيق ذلك فقد اتخذت العديد من الخطوات والإجراءات المتعلقة بتحقيق ذلك التوافق وتبني معايير IFRS في الولايات المتحدة، وما ترتب على ذلك من

العديد من الإصدارات الخاصة باللجنة في هذا المجال، وتحديد مجموعة من الخطوات والفترة الزمنية لتنفيذ تلك الخطوات وما يرتبط بها من جهود وإصدارات، وإعداد جدول زمني لتبني معايير IFRS في الولايات المتحدة، بدءاً من عام 2002 وتوقيع اتفاقية نورواك بين مجلس FASB و IASB لتحقيق التوافق بين معايير IFRS ومعايير U.S GAAP، وصولاً لتحديد إطار للتبني الإلزامي والأساسي لمعايير IFRS في الولايات المتحدة لكل الشركات سواء الكبيرة أو الصغيرة بحلول عام 2018 (عثمان، محمد أحمد عبد العزيز، 2014).

2/1: أثر تبني المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS علي التقارير المالية للشركات؛ يساعد تبني معايير محاسبية موحدة عالمياً في وجود لغة واحدة للتقارير المالية، ويخلق منافسة حرة في أسواق المال العالمية نتيجة الشفافية في المعاملات الاقتصادية، وزيادة القابلية للمقارنة للتقارير المالية عالمياً. وفي هذا الإطار فقد أعدت إحدى الدراسات دراسة مسحية لمزايا وفوائد تبني معايير IFRS وحددت الجوانب والمحاور التالية التي تأثرت بذلك التبني، وهي (ICAEW, Oct 2014

- 1- الشفافية : أثبتت الدراسات وجود تحسن في الشفافية وإن كان هناك صعوبة في تحديد هل يرجع هذا التحسن إلي تبني IFRS أو إلي تغييرات أخرى متزامنة.
- 2- القابلية للمقارنة : أثبتت الدراسات وجود تحسن في القابلية للمقارنة ولكن بشكل غير كامل لوجود بدائل في معايير IFRS والإختلاف بين المؤسسات والدوافع بين الشركات والبلدان.
- 3- تكلفة رأس المال : أثبتت الدراسات وجود تحسن في إنخفاض تكلفة رأس المال وتكلفة السندات وإن لم يشمل ذلك جميع الشركات وجميع البلدان.
- 4- سيولة السوق : أثبتت الدراسات وجود تحسن في سيولة السوق بعد تبني معايير IFRS وإن لم يثبت ذلك لجميع الشركات ولجميع البلدان.
- 5- كفاءة إستثمارات الشركات : أثبتت الدراسات وإن كانت محدودة وجود تحسن في كفاءة إستثمارات الشركات بعد تبني معايير IFRS.

6- الإستثمارات عبر الحدود : إتفق الباحثون علي أن هناك زيادة للإستثمارات عبر الحدود سواء للإستثمار الأجنبي المباشر أو إستثمارات محافظ الأوراق المالية الأجنبية بعد تبني معايير IFRS.

7- الأزمات المالية : لم توجد دلائل في الأبحاث علي أن تبني معايير IFRS ومحاسبة القيمة العادلة ودورها المحتمل في حدوث الأزمة المالية عام 2008 ، وإن كان ذلك الإحتمال لا ينطبق علي الإتحاد الأوروبي بالضرورة. ومما سبق يتضح حجم الفوائد أو العوائد الناتجة للشركات ولأسواق المال وللمتعاملين فيها، وهو ما يؤكد ضرورة تبني معايير IFRS باعتبارها معايير عالية الجودة، هذا بالإضافة إلى أن تلك المعايير تتبنى محاسبة القيمة العادلة كبديل للتكلفة التاريخية بما يعني توضيح الظاهرة الاقتصادية بشكل أفضل في القوائم المالية بما يحقق فوائد للمستثمرين والمساهمين.

2- نظم الحوكمة والمسئولية الإجتماعية الفعالة :

زاد الإهتمام بالحوكمة في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين بسبب حالات الإخفاق الكبيرة للشركات والغش والإحتيال باعتبارها سلسلة من السياسات والإجراءات يتم من خلالها إدارة ورقابة الشركات ، فنظم وإجراءات الحوكمة يجب أن تضمن المساءلة المحاسبية والسلوك الأخلاقي والتركيز علي مجالات التقرير إلي الملاك والمديرين وأصحاب المصالح الأخرى ، بما يعني إهتمامها علي أنشطة مجلس الإدارة وعلاقته مع المساهمين والمديرين وكذلك الأطراف الخارجية مثل المراجعين والمظمين وأصحاب المصالح من الأطراف الأخرى (Krechovská ,M. and Procházková,P.) . T.,2014, p.1145 .

وقد تزامن الإهتمام بالحوكمة الإهتمام بالمسئولية الإجتماعية للشركات والذي بدأ منذ وقت طويل ولكن بشكل تدريجي واتسع مفهوم المسئولية للشركات ليشمل الإجتماعية وحقوق الإنسان والبيئة المحلية والعالمية ، كما أدت عمليات تسرب النفط الكارثية وسوء معاملة العمال إلي مطالبة الرأي العام بمزيد من الشفافية والإفصاح بشأن سلوك الشركات ، بالإضافة لإهتمام المنظمات الدولية مثل الأمم المتحدة والتي غيرت كثيراً في مسئولية الشركات (Baron, R., 2014, P. 8-9)

وبالتالي أصبح هناك العديد من المبررات والدوافع لتطور مسؤولية الشركات نتيجة زيادة وعي أصحاب المصلحة والإدارة وتزايد الضغوط البيئية ومخاطر تغير المناخ ومخاطر فقد السمعة ، وبالتالي زيادة الدوافع لدي الشركات تجاه مسؤوليتها الاجتماعية لإيجاد فرص جديدة لخلق القيمة وضمان إستمراريتها ، واهتمام أصحاب المصلحة من عملاء ومستثمرين ومنظمات حكومية وغير حكومية وموظفين لتحديد ما إذا كانت ممارسات الأعمال تأخذ في اعتبارها الأبعاد البيئية والاجتماعية لأنشطتها ؟ وإذا ما كان هيكل حوكمتها يعمل علي تلبية توقعات المجتمع؟.

وهنا يجب أن نوضح المبادرات الدولية في مجال تقارير الشركات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية والحوكمة (Environmental , Social, And Governance) ESG والتي تعرف حالياً بتقارير الإستدامة (Sustainability Reporting) ودورها في إستدامة الشركات وأسواق المال ، كما يلي :

1/2- المبادرات الدولية في مجال تقارير المسؤولية الاجتماعية والبيئية والحوكمة (تقارير الإستدامة Sustainability Reporting):

وتشمل تلك المبادرات الإرشادات والتقارير والإصدارات التالية :

1/1/2- إرشادات مبادرة التقارير العالمية لإعداد تقارير الإستدامة (The GRI Sustainability Reporting Guidelines

تعد GRI (Global Reporting Initiative) الرائدة في مجال تطوير إطار تقارير الإستدامة وتلتزم بالتطبيق والتحسين المستمر في جميع أنحاء العالم ، وفي عام 2006 أعدت مبادرة GRI إطار شامل لإعداد تقارير الإستدامة وقد تم تحديثه وتطويره في الإرشاد G3 عام 2011، وفي عام 2013 صدر الإرشاد G4 (Hřebiček, J., et. al. 2011, P.158).

وقد صدر GRI.4 Sustainability Reporting Guidelines لإعداد تقارير إستدامة أكثر وأفضل فعالية ومساعدة معدي تقارير الإستدامة ذات الأهمية والتي تحتوي معلومات ذات قيمة حول قضايا الإستدامة الأكثر أهمية للمنظمة وفقاً لمعايير قياسية بالإضافة لأهميتها للمجتمع والأسواق (GRI, 2013, p.3).

2/1/2- مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة (United Nations Global Compact) (initiative) :

أعلن الميثاق العالمي للأمم المتحدة ومبادرة التقارير العالمية في 28 مايو 2010 الإتفاق علي مواءمة العمل لتعزيز شفافية ومسئولية الشركات من خلال تزويد الميثاق العالمي للشركات بمجموعة واضحة من المبادئ والتقارير والمؤشرات لمقابلة متطلبات الإفصاح السنوية للمبادرة ، كما تم التعاون لتوفير مقاييس مرجعية للمحللين الماليين وأصحاب المصلحة الآخرين لتحليل أفضل وتحديد للمخاطر والفرص المتعلقة بقضايا المسؤولية الاجتماعية والبيئية والحوكمة ESG (Hřebiček,J.,et.al.2011, P.159).

3/1/2- تقرير مجلس الأعمال التجارية العالمي للتنمية المستدامة The Word Business Council For Sustainable Development (WBCSD) :

بالتعاون مع مبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة United Nations Environment Programme Finance Initiative UNEP FI تم إصدار تقرير جديد Translating ESG into sustainable business value وذلك بتوفير الأفكار للشركات والمستثمرين علي كيفية أن أعمالهم وفلسفة الإستثمار والممارسات تضي قدماً لتعالج بشكل أفضل لماذا ، وماذا ، وكيف يتم توصيل أداء قضايا المسؤولية الاجتماعية والبيئية والحوكمة ESG (Hřebiček,J.,et.al.2011, P.159).

4/1/2- الأيزو (ISO 26000) :

يعد أول إصدار لمعيار ISO في مجال المسؤولية الاجتماعية صدر في نوفمبر 2010 والذي أكد علي قيمة التقارير العامة في مجال أداء المسؤولية الاجتماعية لأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين ، وتوفير إرشاد بشأن المبادئ الأساسية للمسئولية الاجتماعية وقضاياها ، وسبل إدراج سلوك المسؤولية الاجتماعية في الاستراتيجيات ، النظم ، الممارسات والعمليات الحالية للمنظمة (Hřebiček,J.,et.al.2011, P.160).

5/1/2- إرشادات منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (The OECD Guidelines) :
صدر هذا الإرشاد في 2010 وتم تحديثه في 2011 وهو عبارة عن مجموعة من التوصيات التي تتبناها الحكومات للشركات متعددة الجنسيات خلال عملياتها الدولية

ويرتبط بمجموعات إفصاح ثانوية تغطي الأبعاد البيئية والاجتماعية والمخاطر بالإضافة للإفصاحات المالية والأداء والملكية والحوكمة ، من خلال مجموعة من المبادئ والمعايير في مجالات تتراوح بين حقوق الإنسان ، العاملين ، العلاقات الصناعية إلي الإفصاح عن المعلومات البيئية والضرائب (TUAC, 2012).

وبالإضافة للمبادرات السابقة يوجد مجلس معايير المساءلة المستدامة The Sustainability Accountablity Standards Board (SASB) وهو يعمل لإعداد معايير تقارير جديدة من خلال تطوير معايير صناعة تليها صناعة بعد أخري للتقرير عن قضايا الإستدامة الهامة للشركات المسجلة في الولايات المتحدة الأمريكية خاصة تلك المتعلقة بالمياه والمناخ (Baron, R.,2014,P.13).

وبعد استعراض المبادرات الدولية في مجال تقارير الشركات الخاصة بالمسئولية الاجتماعية والبيئية والحوكمة ESG وتقارير الاستدامة يجب توضيح مكونات تلك التقارير وفوائد إعدادها للشركات والمجتمع.

2/2- مكونات تقارير المسئولية الاجتماعية والبيئية والحوكمة ESG (تقارير الإستدامة (Sustainability Reporting):

يتزايد الآن عدد الشركات التي تلتزم بمجموعة واسعة من أنشطة المسئولية الاجتماعية والبيئية والحوكمة ESG ، وفيما يلي قائمة بالموضوعات التي تلتزم بها الشركات كجزء من مسئوليتها الاجتماعية والتي قد تتجاوز الإمتثال للتشريعات المحلية والوطنية ، ومنها (Baron, R.,2014,p.9):

- 1- كفاءة إستخدام الموارد (الطاقة، واستخدام وإدارة المياه والأراضي وغيرها من المواد).
- 2- إطلاق الملوثات المنظمة وغير المنظمة (مثل الغازات المسببة للاحتباس الحراري).
- 3- إنتاج النفايات الخطرة ، والتأثيرات على التنوع البيولوجي.
- 4- استخدام المنتجات الخضراء في الإنتاج والأداء البيئي للمنتجات.
- 5- الفساد وحقوق الإنسان.

6- السلامة والصحة المهنية وظروف العمل، التدريب، والتوازن بين الجنسين، ومعدل الدوران

7- التواصل مع أصحاب المصلحة (المستثمرين والموردين والعملاء، والموظفين، والمنظمات غير الحكومية والسلطات والمجتمعات المحلية).

8- حوكمة الشركات (مثل تكوين مجلس الإدارة، التواصل مع أصحاب المصلحة ومكافآت التنفيذيين).

ويمكن القول أنه بالرغم من أن الجوانب السابقة لا تمثل كل جوانب وأبعاد أو أنشطة المسؤولية الاجتماعية والبيئية والحوكمة ESG للشركات إلا أنه يجب تحديد مؤشرات الأداء الخاصة بها، وتبني أساليب قياس ملائمة، وتطوير ضوابط ونظم إدارة البيانات، والإفصاح عن نتائج أنشطة ESG للشركات بما يمكن تحسين عملية صنع القرار، والحد من مخاطر (العلامة التجارية، السمعة)، وتعزيز كفاءة وزيادة الإيرادات وقيمة السهم السوقية.

3/2- مزايا إعداد تقارير المسؤولية الاجتماعية والبيئية والحوكمة ESG (تقارير الإستدامة (Sustainability Reporting):

يوفر إعداد تقارير الإستدامة عددا من الفوائد والمزايا المالية والاجتماعية التي تبرر تكاليفها، وذلك سواء للشركات أو لأسواق المال، ومن أهمها الأداء المالي وقيمة الشركة وتحسن سمعة الشركة، الوصول إلى مصادر جديدة وأقل تكلفة لرأس المال، الابتكار وكفاءة استخدام وتخفيض النفقات، إدارة المخاطر، السمعة وثقة المستهلك، ولاء الموظفين وجهود التوظيف وإنتاجية الموظفين. المنافع الاجتماعية وتقليل التأثير الاجتماعي السلبي (Ernst & Young LLP., 2014, p.12-14).

وهو ما أيدته دراسة (عثمان، محمد أحمد عبد العزيز، 2016) والتي استهدفت دراسة واختبار العلاقة بين الأداء المالي والاقتصادي وأداء الاستدامة للشركات المساهمة المصرية وفقا لأهم المتغيرات التي قد تؤثر في تلك العلاقة وهي تنوع سمات وخصائص أعضاء مجلس الإدارة وتنوع هيكل الملكية (الملكية المؤسسية)، وتوصلت الدراسة التطبيقية إلي وجود علاقات معنوية تبادلية طردية بين تقارير أداء الاستدامة والأداء المالي

والاقتصادي للشركات ، وتأثر الأداء المالي والاقتصادي للشركات بإعداد ونشر تقارير عن أداء الاستدامة في ضوء تنوع سمات وخصائص أعضاء مجلس الإدارة وتنوع هيكل الملكية. حيث تُعد الإستدامة منهج أعمال يُخلق قيمة للمساهمين على المدى الطويل وعامل هام في نجاح الشركات ، من خلال تحقيق التكامل بين البعد البيئي والاجتماعي والاقتصادي الذي هو أساس نجاح وبقاء واستمرار الشركات بما يؤدي للاستفادة بكافة الموارد المتاحة دون المساس بحقوق الأجيال القادمة.

هذا ويشير الباحث إلي أنه بالرغم من تنامي الإهتمام بقضايا التنمية المستدامة والتحديات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتزايدة والإهتمام بإعداد تقارير الإستدامة وما تحققة من مزايا ومنافع للشركات والمجتمع ككل إلا أنها لاقت إنتقادات نتيجة إهتمامها بمنظور الأداء التاريخي للمنظمة وعدم قدرتها علي الربط بين قضايا الإستدامة والإستراتيجية الأساسية للمنظمة ، وفشلها في معالجة حالة إنعدام الثقة بين المجتمع المدني وإتجاهات وممارسات الأعمال، وهو ما أدي إلي الإهتمام بإعداد تقارير الأعمال المتكاملة بما يمكن الشركات من توضيح وشرح أهداف خلق قيمتها من منظور جديد وأوسع يشمل البعد الإقتصادي، الإجتماعي ، والبيئي والحوكمة ، وهو ما يمكن توضيحه في الجزء التالي.

3- تقارير الأعمال المتكاملة Integrated Reporting :

تواجه نظم التقارير الحالية العديد من العيوب والإنتقادات سواء بسبب تعقد معايير إعداد التقارير المالية أو بسبب عدم الربط بين التقرير الحالي وإستراتيجية الأعمال والمخاطر وعدم قدرة المعلومات المتوافرة علي تقييم السلامة المالية وعكس قدرة المنظمة علي خلق القيمة ، والذي أدي إلي حاجة الشركات لتوضيح وشرح أهداف خلق قيمتها من منظور جديد يشمل البعد الإقتصادي، الإجتماعي ، والبيئي والحوكمة ، وبما يمكن المستثمرين من إتخاذ قرارات أكثر كفاءة وفعالية وأن تكون القيمة السوقية للمنظمة أقرب إلي قيمتها الحقيقية ، وهو ما يمكن أن يفعله تبني الشركات تقارير الأعمال المتكاملة ، وهو ما يمكن توضيحه كما يلي:

1/3 - مفهوم تقارير الأعمال المتكاملة :

عرّف تقرير king الخاص بحوكمة الشركات في جنوب أفريقيا (king III) الصادر في 2009 تقرير الأعمال المتكاملة بأنه " عبارة عن عرض شامل ومتكامل لأداء الشركة وذلك فيما يخص إداؤها المالي والأستدامى " (IRCSA,2011).

بينما تبنت اللجنة الدولية لإعداد التقارير المتكاملة بالمملكة المتحدة The International Integrated Reporting Committee in UK (IIRC,2013) مفهوماً أوسع وأكثر تفصيلاً ، حيث ترى أن تقرير الأعمال المتكامل " هو عبارة عن رسالة موجزة أو مختصرة لكيفية أن إستراتيجية ، وحوكمة ، وإداء الشركة وتطلعاتها المستقبلية في سياق بيئتها الخارجية تؤدي إلى خلق قيمة للشركة والحفاظ عليها في الأجل القصير، والمتوسط ، والطويل "

ومن التعاريف السابقة يتضح أن التقارير المتكاملة تتضمن إعداد التقارير المالية، والبيئية والاجتماعية والحوكمة - ESG - ، بما يساعد الشركات من إدارة عملياتها، وعلامتها التجارية، وسمعتها لصالح أصحاب المصلحة بشكل إستراتيجي وتكون أفضل استعداداً لإدارة أي مخاطر يمكن أن تكون ضارة بالإستدامة طويلة الأجل للشركة.

2/3 - جوانب تقارير الأعمال المتكاملة :

يتضمن تقرير الأعمال المتكاملة ثمانية عناصر ترتبط بشكل أساسي مع بعضها البعض ولا تتناهي مع بعضها البعض ، وهي نظرة عامة علي البيئة التنظيمية والخارجية للشركة ، هيكل الحوكمة وقدرته علي خلق القيمة في الأجل القصير والمتوسط والطويل ، الفرص والتهديدات والمخاطر التي تواجه خلق القيمة وكيفية تعامل الشركة معها ، الاستراتيجية وكيفية تخصيص الموارد ، نموذج أعمال الشركة ومدى مرونته ، الأداء الفعلي للشركة في ضوء أهدافها الاستراتيجية وتأثيراتها المالية والاجتماعية والبيئية الهامة ، النظرة المستقبلية وماهية التحديات المحتمل أن تواجه الشركة في تحقيق استراتيجيتها وأخيراً أساس الإعداد والعرض وكيف تستطيع الشركة تحديد الأمور الهامة التي تدرج في التقرير (IIRC,2013,P.6).

وبالتالي فإن التقارير المتكاملة تعتبر أداة للإدارة والتوصيل من أجل فهم وقياس كيف تخلق الشركات القيمة في الحاضر والمستقبل، وتقديم معلومات أفضل يبحث عنها

المستثمرين يبحنون بشكل متزايد، وهو ما يجعلنا نشير لأهمية تطوير نموذج واحد لإعداد التقارير الداخلية والخارجية التي من شأنها دعم تعقيد الأعمال ووجود المرونة للتكيف مع التحديات المستقبلية بالتركيز على نطاق مجموعة من المعلومات التي تحتاجها الشركات لإتخاذ قرارات فعالة وتلبية توقعات المجتمع والمساهمين، وهو ما يحققه نموذج تقارير الأعمال المتكاملة.

3/3- مزايا وفوائد إعداد تقارير الأعمال المتكاملة :

يتم إعداد تقارير الأعمال المتكاملة بما يعكس مدي قدرة هيكل حوكمة الشركة علي المشاركة الجماعية في تحديد والتعامل مع القضايا المالية والاجتماعية والبيئية والاقتصادية التي تؤثر علي الشركة ودمج تلك القضايا في استراتيجية الشركة ، وأخذها في الاعتبار عند صنع القرار الاستراتيجي وفي تحديد مؤشرات الأداء والمخاطر مع تبني مقاييس أداء تتبني وجهة نظر مستقبلية ومنظور شامل ، وذلك استجابة لاحتياجات أصحاب المصلحة من المعلومات الملاءمة عن أداء الشركة وعن مواردها ومدي كفاءة وفعالية الفريق التنفيذي وهيكل الحوكمة في استخدام تلك الموارد بمسؤولية (IRCSA, 2011,P.6).

وفي نفس السياق يوفر إعداد تقارير الأعمال المتكاملة فوائد ومزايا للشركات مثل زيادة فرص الحصول على وشفافية المعلومات من مجموعة واسعة من كل مصادر المعلومات ، تقارير مبسطة ، توفير مفاهيم تحليلية تستخدم من قبل المحللين الداخليين والخارجيين ، معلومات أكثر ملاءمة وفهماً متاحة للإدارة وأصحاب المصلحة ، تخصيص أفضل لرأس المال والموارد الأخرى وميزة تنافسية من خلال وفورات في التكاليف والكفاءة التشغيلية والتميز (PricewaterhouseCoopers, 2012, P.6).

ومما سبق يتضح أن التقارير المتكاملة تتعدي جمع المعلومات وإعداد التقارير إلى عرض وتقييم أكثر شمولاً لقيمة الشركة والأداء، وإعطاء الشركات وجهة نظر أكثر شمولية للمعلومات ذات الصلة بالاستراتيجية ونموذج الأعمال والقدرة على خلق القيمة واستدامتها على المدى القصير والمتوسط والطويل.

ثانياً : إطار إستدامة الشركات وأسواق المال :

مع حدوث الكثير من التطورات في بيئة الأعمال والمجتمع وتغير سلوك وتفكير الأفراد وظهور مفاهيم واتجاهات جديدة ترتبط بنجاح الشركات وقدرتها علي خلق قيمة للمساهمين والمجتمع وصولاً إلي مفاهيم التنمية المستدامة ، والتي ترتبط بالموازنة الملائمة بين أبعاد التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وهو ما يُعد في حد ذاته شرطاً لإستدامة الشركات علي المدى الطويل.

وبالتالي تشير استدامة الشركات إلي قدرتها من خلال ممارسات الحوكمة ووجودها في السوق من التأثير الإيجابي في النظم البيئية (تحسين الموارد الطبيعية، والحد من مستويات التلوث، وهكذا)، وفي المجتمع (دعم السكان المحليين، وخلق فرص عمل ، وهكذا) والتنمية الاقتصادية (توزيع الثروة من خلال توزيعات الأرباح ، ودفع رواتب عادلة ، واحترام الإلتزامات مع الموردين ، وهكذا) (Krechovská ,M. and Procházková,P. . T.,2014, p.1145).

وهنا يجب تحديد الكيفية التي من خلالها تقوم الشركات بتطبيق والوصول للتنمية المستدامة علي مستوي الأعمال والمشروعات وما يجب أن تفعله لتكون مستدامة ، والذي يجب أن يكون بالإرتباط بأسواق المال والتي تُعد الأساس في التنمية المستدامة ، حيث تقوم بتمويل التنمية التي تلبي الحاجة في الوقت الحاضر، دون المساس بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتها الخاصة ، وهو ما قد تفضل فيه أسواق المال من خلال سوء توزيع وتخصيص رؤوس الأموال.

وفي ضوء ما سبق يمكن توضيح إطار إستدامة الشركات وبالتبعية أسواق المال ، وصولاً لإستدامة المجتمع والإقتصاد ككل وتحقيق التنمية المستدامة، من خلال تناول النقاط التالية :

1- القصور في نظم التقارير المالية الحالية وفي أسواق المال وضرورة التطوير :

تواجه نظم التقارير المالية الحالية العديد من أوجه القصور ، وهو ما أوضحته دراسة (EYGM Limited , 2010, P.4-5) والتي أشارت لقصور وفشل نظم التقارير الحالية من حيث عدم وجود ربط بين التقارير الحالية واستراتيجية الأعمال والمخاطر، كما أن المعلومات غير المالية الحالية غير ملاءمة بشكل كافي ولا تتكامل مع المعلومات المالية،

وكذلك الاعتماد الكبير علي مؤشرات الأداء الكمية باعتبارها مؤشرات أساسية وإهمال المؤشرات غير المالية ، كما ينبغي أن تكون آليات المساءلة جزءا من التقارير غير المالية، والتي بالطبيعة فيها قصور كبير، وأخيرا صعوبة التوصل للمعلومات اللازمة لتقييم قدرة الشركة علي خلق قيمة مستدامة من نماذج التقارير الحالية بسبب نشر مجموعة واسعة من التقارير الغير مترابطة.

لقد أدت أوجه القصور السابقة إلي تبني الشركات تقارير الأعمال المتكاملة لتوضيح وشرح أهداف خلق قيمتها من منظور جديد وأوسع يشمل البعد الإقتصادي، الإجتماعي ، والبيئي والحوكمة ، وبما يمكن المستثمرين من إتخاذ قرارات أكثر كفاءة وفعالية وأن تكون القيمة السوقية للمنظمة أقرب إلي قيمتها الحقيقية.

وفي المقابل إذا كانت هناك أوجه قصور في نظم التقارير الحالية ، سوف يترتب عليها فشل أسواق المال في التخصيص الكفاء والفعال لرؤوس الأموال ، والذي يرجع للدوافع الخاطئة المسببة لانعدام كفاءة السوق ، ونقص المعلومات التي توفرها الشركات لمقدمي رؤوس الأموال . ونقص التعليم بين المشاركين في السوق بشأن تكاليف ومنافع الاستدامة للشركات (Aviva plc., 2014, p, 28-36).

ومما سبق يتضح أننا أمام حالة من القصور الشديد لنظم المعلومات والتقارير للشركات العاملة في السوق وعدم وجود ربط بين تلك النظم والتقارير واستراتيجية الأعمال والمخاطر وعدم توافر مؤشرات أداء غير مالية كافية لتقييم السلامة المالية للشركات وتقييم قدرتها علي خلق قيمة مستدامة ، وهو ما ترتب عليه إنعدام كفاءة أسواق المال في التخصيص الكفاء والفعال لرؤوس الأموال والذي سوف يؤثر علي بالسلب علي عوائد المستثمرين بل والعاملين والحكومات والمجتمع ككل.

ومن هنا يجب وجود إطار يضمن عمل الشركات وأسواق المال ضمن منظومة الإستدامة بما يعود بالنفع علي الشركات والمستثمرين والإقتصاد والمجتمع ككل ، وهو ما يتناوله الجزء التالي.

2- جوانب إطار إستدامة الشركات وأسواق المال :

توصل الباحث إلي إمكانية إعداد إطار لإستدامة الشركات وأسواق المال ، وذلك بالرجوع لإحدي الدراسات في هذا المجال (SEC Thailand ,May 2014) ، ويوضح الشكل التالي الإطار المقترح لاستدامة الشركات وأسواق المال:

شكل رقم (2) يوضح جوانب إطار استدامة الشركات وأسواق المال

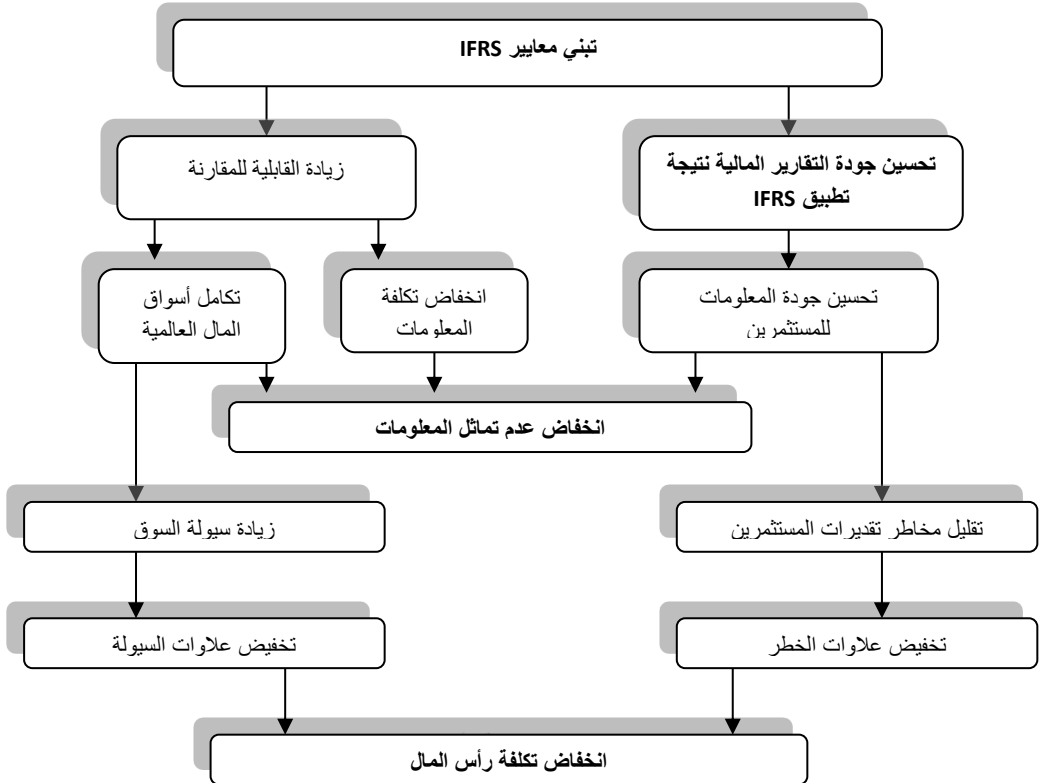


ومن الشكل السابق أن تحقيق إستدامة الشركات وأسواق المال في إطار التنمية المستدامة يتطلب التركيز علي الجوانب التالية :

1/2- تبني معايير التقارير المالية الدولية IFRS لتعزيز إفصاحات الشركات :

ويشمل ذلك التبني الإلزامي والتمام لمعايير IFRS وذلك عند إعداد تقارير الأعمال المتكاملة وتقارير الإستدامة ، بما يعزز من الإفصاحات غير المالية وإدراجها ضمن تقارير وبيانات الشركة خاصة تلك المتعلقة بالمسئولية الإجتماعية CSR وحوكمة الشركات CG والتنمية المستدامة SD والمخاطر والإستراتيجيات الخاصة بها وتعليقات وتحليلات الإدارة Management Discussion and Analysis MD&A وهيكل الملكية وغيرها من الإفصاحات ، ويلخص الشكل التالية الفوائد الاقتصادية لتبني معايير IFRS سواء للشركات أو لأسواق المال وللأقتصاد والمجتمع ككل، كما يلي:

شكل رقم (3) الفوائد الاقتصادية لتبني المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS



المصدر(Kaya,D.& Pillhofer, J.A.,2011,P.11)

2/2- تبني نظم الحوكمة والمسئولية الاجتماعية الفعالة :

خاصة في ظل حدوث تطورات كثيرة في بيئة الأعمال والمجتمع والمناخ وضرورة مواكبة هياكل ونظم الحوكمة لتلك التطورات وقدرتها علي خلق القيمة وتعظيم الأداء المالي والمساءلة المحاسبية والمجتمعية وارتباط تلك المفاهيم بمفهوم الإستدامة سواء للشركات أو المجتمع والإقتصاد ككل ، ويمكن تحقيق ذلك من خلال الأتي :

1- تطوير إطار وكود ومبادئ حوكمة الشركات ليتناسب مع الشركات الكبيرة والصغيرة والمتوسطة.

2- تعزيز استقلالية ومسئولية المجلس ولجانه خاصة لجنة المراجعة ، وتقوية دوره في صياغة الخطط الإستراتيجية وعمليات إدارة المخاطر.

3- تعزيز وتطوير ممارسات وإفصاحات المسئولية الاجتماعية والحوكمة والتنمية المستدامة وإدراج مؤشرات الأداء الخاصة بتلك الإفصاحات في تقارير الشركات ، وتشمل مجالات التطوير المحتملة ما يلي (Baron, R.,2014,p.15) :

- الحدود: التحديد بشكل أكثر وضوحا ما إذا كانت الشركات التابعة والمشاريع المشتركة وسلسلة القيمة للشركة تنعكس في التقرير أم لا.
- الأهمية النسبية: وصف العمليات ذات الأهمية النسبية ، وإشراك أصحاب المصلحة، وعرض النتائج في سياقها الملاءم .
- الاستراتيجية: تقديم رؤية متكاملة لكيفية إدراج ESG في استراتيجية الشركة، وهناك ميل للتركيز على المخاطر المتعلقة بالاستدامة وليس التركيز على القيمة التجارية أو الابتكار.
- الحوكمة: وصف إشراك مجلس الإدارة والإدارة في اتخاذ قرارات الاستدامة.
- دليل الأنشطة: واستخدام دراسات الحالة المتعلقة بالقضايا الهامة، وربطها بالإستراتيجية والنتائج.
- مؤشرات الأداء الرئيسية حول قضايا ESG: ينبغي ربطها بالقوائم المالية لتكون قابلة للمقارنة عبر الشركات في نفس القطاع؛ وإدراج الإجراءات التصحيحية عندما يكون الأداء غير مرضي.

• **المستهدف:** يجب تحديده لأكثر من عدة سنوات مقبلة، وعرضه مع الإجراءات والمقاييس المتخذة لضمان تحقيقه.

وقد استهدف هذا التطوير تحقيق جودة تقارير الحوكمة والمسئولية الاجتماعية ESG لتشمل أداء الشركة وشركاتها التابعة ومشاريعها المشتركة خاصة البنود ذات الأهمية النسبية وإدراجها داخل الإستراتيجية العامة للشركة ، وشمول تلك التقارير لمؤشرات الأداء الرئيسة والأداء المستهدف وعمليات إدارة المخاطر والفرص ، وإشراك أصحاب المصلحة ومجلس الإدارة والإدارة في اتخاذ قرارات الإستدامة.

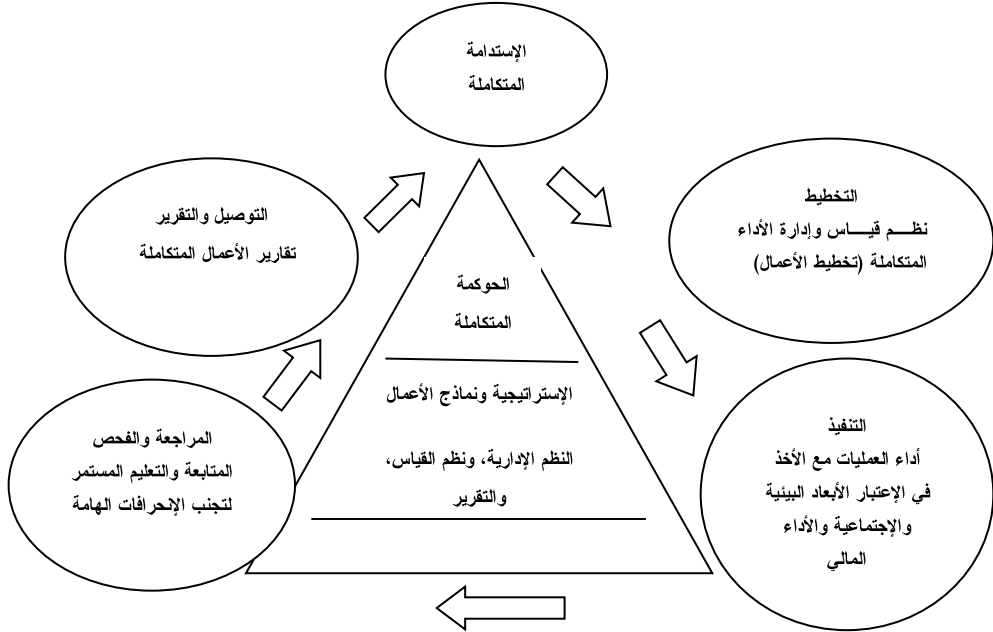
3/2- تبني الشركات إعداد تقارير الأعمال المتكاملة :

يُعد مفهوم تقرير الأعمال المتكامل آخر التطورات التي حدثت في مجال تقارير الشركات، والتي تستهدف عرض المعلومات غير المالية جنباً إلى جنب مع المعلومات المالية .وتقوم فكرة هذا التقرير على تجميع التقارير الفردية التي تصدرها الشركات بشكل مستقل في إطار أو تقرير واحد، حيث يستهدف هذا التقرير إحداث تغيير كبير في الطريقة التي تعمل بها الشركات، وتحويل التركيز من الأهداف المالية قصيرة الأجل للأهداف طويلة ومتوسطة الأجل(محمد ، سمير ابراهيم عبد العظيم ، 2017).

وتتبني الشركات تقارير الأعمال المتكاملة لتوضيح وشرح أهداف خلق قيمتها من منظور جديد وأوسع يشمل البعد الإقتصادي، الإجتماعي ، والبيئي والحوكمة ، ودمج تلك القضايا في إستراتيجية الشركة ، وأخذها في الإعتبار عند صنع القرار الإستراتيجي وفي تحديد مؤشرات للأداء والمخاطر مع تبني مقاييس أداء تتبني وجهة نظر مستقبلية ومنظور شامل ، إستجابة لإحتياجات أصحاب المصلحة من المعلومات الملاءمة عن أداء الشركة وعن مواردها ومدى كفاءة وفعالية الفريق التنفيذي وهيكّل الحوكمة في إستخدام تلك الموارد بمسؤولية ، وهو ما يشير لدور تلك التقارير في تحقيق التنمية المستدامة في ضوء استدامة الشركات وأسواق المال ، وهو ما يوضحه الشكل التالي :

شكل رقم (4) دور تقارير الأعمال المتكاملة في تحقيق التنمية المستدامة وإستدامة

الشركات وأسواق المال



المصدر (Giovannoni ,E and Fabietti,G,P.37)

ومن الشكل السابق يتضح أن تقارير الأعمال المتكاملة يجب أن تتوافق مع نظم إدارة وقياس الأداء الموجودة بالشركة مثل إدارة الجودة الشاملة وبطاقة الأداء المتوازن وتخطيط الأعمال وإعداد الموازنات ، وأن تكون أداة فعالة في إطار عملية التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتوصيل للإستدامة المتكاملة داخل كل المستويات الإدارية. التوصيات:

يعرض الباحث مجموعة التوصيات التي تم استخلاصها بنهاية هذه الدراسة، والتي تتمثل فيما يلي:

- (1) ضرورة قيام الشركات بإعداد ونشر تقارير الأعمال المتكاملة للمستخدمين لتتغلب علي عيوب وانتقادات نماذج التقارير الحالية ، وهي عبارة عن تقارير تحتوي أو تضم المعلومات الأكثر أهمية حول إستراتيجية ، وحوكمة ، وإداء ، وتطلعات الشركة في

المستقبل ، وبما يعكس السياق البيئي ، والإجتماعي ، والإقتصادي الذي تعمل من خلاله الشركة ، وبما يوفر عرض شامل وواضح عن كيفية إدارة الأنشطة وسبل خلق القيمة في الوقت الحاضر وفي المستقبل والحفاظ عليها ، واعتباره من متطلبات القيد واستمرار القيد في البورصة .

(2) ضرورة زيادة وعي المستثمرين بأهمية ربط قرار الإستثمار وتقييم الشركات بكيفية تحديد والتعامل مع القضايا المالية والإجتماعية والبيئية والإقتصادية التي تؤثر علي الشركة ودمجها في إستراتيجية الشركة ، والموازنة الملائمة بين أبعاد وقضايا التنمية المستدامة والتأثير الإيجابي في النظم البيئية وفي المجتمع والتنمية الاقتصادية وتوزيع الثروة .

(3) إدخال تعديلات جذرية على النظم والقوانين والتشريعات لإلزام الشركات بتبني المعايير الدولية للتقارير المالية IFRSs ، وتطوير إطار وكود ومبادئ حوكمة الشركات ليتناسب مع الشركات الكبيرة والصغيرة والمتوسطة وتعزيز استقلالية ومسئولية المجلس ولجانه ، وتقوية دوره في صياغة الخطط الإستراتيجية وعمليات إدارة المخاطر ، وتعزيز ممارسات وافصاحات المسؤولية الإجتماعية والحوكمة والتنمية المستدامة وإدراج مؤشرات الأداء الخاصة بتلك الإفصاحات في تقارير الشركات .

(4) ضرورة توفير التشجيع والدعم اللازم والتسهيلات والإعفاءات الضريبية اللازمة للشركات من جانب المنظمات والهيئات الحكومية وبالتوافق مع بورصة الأوراق المالية لتبني قضايا التنمية المستدامة وأن تعمل وفق منظومة ومنهج الإستدامة لتحسين الموارد الطبيعية، والحد من مستويات التلوث، وخلق فرص عمل وتوزيع الثروة من خلال توزيعات الأرباح ، ودفع رواتب عادلة ، واحترام حقوق الإنسان ، والإضطلاع بمسئولياتها الأخلاقية تجاه المجتمع .

قائمة المراجع

- 1- عثمان ، محمد أحمد عبدالعزيز، تقييم جودة التقارير المالية في ضوء الإطار الفكري المشترك للمحاسبة المالية والإفصاح الفوري عن معلومات التقارير المالية للشركات - دراسة تطبيقية علي الشركات المسجلة في البورصة المصرية ، رسالة دكتوراه ، كلية التجارة - جامعة بني سويف ، 2014.
- 2- عثمان ، محمد أحمد عبدالعزيز، دراسة اختبارية للعلاقة بين تقارير أداء الاستدامة والأداء المالي والاقتصادي للشركات المساهمة المصرية من منظور تأثير تنوع سمات وخصائص أعضاء مجلس الإدارة وهيكل الملكية، المجلة العلمية (التجارة والتمويل) ، كلية التجارة - جامعة طنطا ، العدد الثالث ، سبتمبر 2016.
- 3- محمد ، سمير ابراهيم عبد العظيم ، دور مراقب الحسابات تجاه تقارير الأعمال المتكاملة ونوع التأكيدات المهنية المطلوبة واختبار مدى قبوله لدى أصحاب المصالح لتقليل فجوة التوقعات دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراه ، كلية التجارة - جامعة بني سويف ، 2017.
- 4- Aviva plc. A Roadmap for Sustainable Capital Markets: How can the UN Sustainable Development Goals harness the global capital markets? An Aviva White Paper, Aviva plc., 2014.
- 5- Baron, R., The Evolution of Corporate Reporting for Integrated Performance: Background paper for the 30th Round Table on Sustainable Development 25 June 2014, the Round Table on Sustainable at OECD Headquarters, Paris, 2014.
- 6- Eccles ,R.G., Cheng,B. AND Saltzman,D., The Landscape of Integrated Reporting Reflections and Next Steps , The President and Fellows of Harvard College Cambridge, Massachusetts, 02138, 2010.
- 7- Eccles,R.G., Ioannou,L.and Serafeim,G., The Consequences and Benefits of Sustainability: And How to Achieve Them Through Innovation: Presentation at: Amcham Brazil Eco-Awards Ceremony, Harvard Business School,2012
- 8- Ernst & Young LLP. , Value of sustainability Reporting, Ernst & Young LLP. And Boston College Center for Corporate Citizenship, 2014.
- 9- EYGM Limited , Integrated reporting Elevating value EYGM Limited,2010.
- 10- Global Reporting Initiative (GRI),G4 Sustainability reporting Guidelines: Reporting Principles And Standard Disclosures, Global Reporting Initiative,2013.
- 11- Giovannoni,E. & Fabietti,G., What Is Sustainability? A Review of the Concept and Its Applications, Springer International Publishing Switzerland, 2014.

- 12- Hřebiček, J., Soukopova, J., Štencl, M. and Trenz, O., Integration Of Economic, Environmental, Social And Corporate Governance Performance And Reporting In Enterprises, Acta Universitatis Agriculturae Et Silviculturae Mendelianae Brunensis, Volume LIX, Number 7, 2011.
- 13- ICAEW, the Effects of Mandatory IFRS Adoption in the EU: A Review of Empirical Research, ICAEW, 2014.
- 14- Integrated Reporting Committee (IRC) of South Africa, Framework For Integrated Reporting And The Integrated Report: Discussion Paper,IRCSA, 2011.
- 15- Kaya,D.& Pillhofer,J.A. , "Potential Adoption of IFRS by the United States:A Critical View", CAAA Annual Conference 2011 ; Accounting Horizons, Forthcoming, Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1741244> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1741244> , 2011.
- 16- Krechovská, M. & Procházková,P. T., Sustainability and its Integration into Corporate Governance Focusing on Corporate Performance Management and Reporting, Procedia Engineering 69,2014.
- 17- Price Water house coopers, , Oct. (2007), "IFRS: The Right Step For US Business", price water house coopers LLP., US.
- 18- PricewaterhouseCoopers, Integrated Reporting The Future of Corporate Reporting, PricewaterhouseCoopers, 2012.
- 19- SEC Thailand , Sustainability Development Roadmap for Listed Companies ,The Securities and Exchange Commission, Thailand, May 2014.
- 20- The International Integrated Reporting Council (IIRC), the international <IR> framework, IIRC, December 2013.
- 21- Trade Union Advisory Committee to the OECD (TUAC) ,The OECD Guidelines for Multinational Enterprises: Recommendations for Responsible Business Conduct in a Global Context, TUAC ,2012.
- 22- Yang,H.H.,"Adopting IFRS by 2014: Possible but Not Very Likely",avaliableat:www.picpa.org/Content/Files/Documents/Resources/Students/2,2010.

استخدام المتعاملين للمواقع الالكترونية للهيئات والدوائر الحكومية في إمارة الشارقة

فايز السبيعي

الإمارات العربية المتحدة

الملخص

هدفت الدراسة الحالية للتعرف على استخدام المتعاملين للمواقع الالكترونية للهيئات والدوائر الحكومية في إمارة الشارقة، ولتحقيق ذلك طبقت الدراسة أداة استبانة على (300) فرد بطريقة عشوائية وبواقع (50) مفردة لكل دائرة أو هيئة من الدوائر والهيئات التالية: شرطة الشارقة، بلدية الشارقة، الدائرة الاقتصادية، دائرة الاقامة وشؤون الأجانب، هيئة مطار الشارقة وهيئة مياه وكهرباء الشارقة. وأظهر تحليل البيانات أن:

1. يعد التعرف على حسابات التواصل الاجتماعي للمؤسسات الحكومية، وكذلك مدى وجود وظائف متاحة بها، من أهم اسباب التعامل مع مواقعها الالكترونية، إضافة لمعرفة الاخبار واجراءات المعاملات وخاصة معاملات الدفع.
2. مجالات استخدامات الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بالشارقة كانت التقدم بطلبات عبر النماذج الالكترونية وسداد الرسوم عبر الدفع الالكتروني.
3. الإشباعات المحققة من استخدام المتعاملين للمواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بالشارقة كانت الشعور بالسعادة والحصول على خدمة حكومية بسهولة.
4. من اشكال التفاعل مع المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة هي الدخول إلى حساب الدوائر والهيئات على مواقع الاتصال الاجتماعي والردشة مع الموظفين. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بعدة توصيات.

Abstract

The aim of this study is to identify the use of governmental websites of agencies and authorities in the Emirate of Sharjah. In order to achieve this, the study applied a questionnaire to (300) individuals in random manner with a total of (50) individual for each department or one of the following departments and bodies: Sharjah Police, Sharjah Municipality The Department of Residence and Foreigners Affairs, the Sharjah Airport Authority and the Sharjah Water and Electricity Authority. Data analysis showed that:

1. The identification of social networking accounts of government institutions, as well as the availability of jobs available to them, is one of the main reasons for dealing with their websites, in addition to news and transaction procedures, especially payment transactions.
2. The fields of electronic applications for government departments and agencies in Sharjah. Applications were submitted through electronic forms and payment of fees through electronic payment.
3. The satisfaction generated by the use of dealers for the websites of government departments and agencies in Sharjah was a sense of happiness and access to government service easily.
4. The interaction with the websites of the departments and governmental bodies in the Emirate of Sharjah is to access the account departments and bodies on social networking sites and chat with employees. In light of these findings, the study recommended several recommendations.

تمهيد:

تعددت تعريفات الحكومة الالكترونية نظرا للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها الحكومة الالكترونية. وقد عرفت الأمم المتحدة عام 2002 الحكومة الالكترونية بأنها "استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين، وعرفتها منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OECD) عام 2003 " بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل"¹. هناك أيضا تعريفات أخرى لعدد من الباحثين في مجال الحكومة الالكترونية فمنهم من عرفها كوسيلة لتحسين القطاع العام والحكومي وآخرون عرفوها كوسيلة لتحقيق الإصلاح وتغيير العمليات و الهيكلية و الثقافة الحكومية ، وآخرون ركزوا على جانب تحسين الاتصال مع المواطن وتحقيق ديمقراطية أكبر ، وأخيرا هناك من ذكر أنها قضيه تجاربه تتعلق بزيادة العوائد وتحسين الأداء والوضع التنافسي للهيئات والدوائر الحكومية².

ومن هذا المنطلق حرصت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة في توظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة المواطنين والمقيمين بهدف الوصول إلى نظام الحكومة الذكية، وتهدف استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة إلى بناء حكومة إلكترونية اتحادية ذات مستوى عالمي تعمل مع الجهات الحكومية الاتحادية على تأسيس بنية تقنية تحتية فعالة وموثوقة للمعلومات وتقديم خدمات إلكترونية للمتعاملين عبر قنوات إلكترونية مبتكرة ومتعددة.

ومن المبادئ الموجهة لعمل الحكومة الالكترونية على المستوى الاتحادي وضع التشريعات الفعالة وصياغة السياسات المتكاملة وتعزيز التنسيق والتكامل الفعال مع الحكومات المحلية؛ مما يستلزم تقديم خدمات حكومية متميزة ومتكاملة تلبي احتياجات المتعاملين وتبني ثقافة التميز مع التركيز على منهجيات التخطيط الاستراتيجي والتطوير

¹ West, Darrell M.(2008). Improving Technology Utilization in Electronic Government around the World. Governance Studies. The Brookings Institution. available at: <http://www.brookings.edu/research/reports/2008/08/17-egovernment-west> (retrieved at: 16/3/2016).

² Parent, M., Vandebek, C.A & Gemino, A.C. (2004). Building Citizen Trust through eGovernment. Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences, 1-9. . Available at: <http://csdl.computer.org/dl/proceedings/hicss/2004/2056/05/205650119a.pdf> (retrieved at: 16/3/2016).

المستمر للأداء تعزيز الشفافية ونظم الحوكمة الرشيدة في الجهات الاتحادية على مستوى الدولة.¹

وقد جاءت رؤية الحكومة الإلكترونية الاتحادية للدولة في الارتقاء بتنافسية الإمارات العربية المتحدة من خلال تبني ممارسات عالمية المستوى في كافة مجالات الحكومة الإلكترونية. وتحددت رسالتها في حكومة إلكترونية مبدعة ملتزمة بالمساهمة في رفع تنافسية الدولة وتوفير خدمات عالمية المستوى متعددة القنوات قائمة على رغبات المتعاملين، من خلال حكومة مترابطة كفاءة، تستفيد من بنية تحتية رقمية متقدمة، وموارد بشرية مؤهلة ضمن إطار ذكي للحكومة.

وتعمل حكومة الإمارات الإلكترونية على تسريع وتيرة التحول الإلكتروني لكافة الخدمات الحكومية في الدولة، وتسعى من خلال البوابة الاتحادية (حكومة. إمارات) إلى إتاحة كافة الخدمات الاتحادية والمحلية عبر شبكة الإنترنت ما يوفر وقت وجهد ومال المستخدمين، وبطريقة سهلة الاستخدام. وتتولى حكومة الإمارات الإلكترونية مسؤولية إدارة الجوانب التقنية والمعلوماتية في البوابة الاتحادية. وتوفر حكومة الإمارات الإلكترونية خدمات قيمة للجهات الحكومية الأخرى في الدولة تشمل خوادم افتراضية، ورخص برمجيات، بالإضافة إلى الدعم الفني للخدمات القيمة المقدمة، مع ضمان قدرة الجهة على إدارة التطبيقات التي تحصل عليها.²

ويشرف قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية في هيئة تنظيم الاتصالات على عملية التحول الإلكتروني في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومتابعة تنفيذ خطة الحكومة الإلكترونية الاتحادية، بما يضمن تعزيز إمكانيات البنية التحتية المشتركة للجهات الحكومية الاتحادية، ورفع جاهزية التحول الإلكتروني للخدمات التي تقدمها الحكومة للمتعاملين.³

¹ موسوعة الإمارات (UAEPedia). الحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات العربية.

² http://uaepedia.ae/index.php/عن_موسوعة_الإمارات_الإلكترونية (تم الاطلاع بتاريخ 2016/3/17).

³ البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، متوافرة على الموقع:

<http://www.government.ae/web/guest/all-services> / (تم الاطلاع بتاريخ 2016/3/17).

³ المرجع السابق نفسه.

اشكالية الدراسة :

حققت دولة الإمارات إنجازاً مهماً في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم حيث قفز ترتيب الإمارات من المركز 99 في مؤشر خدمات الحكومة الإلكترونية في تقرير 2010 إلى المرتبة 7 في المؤشر نفسه للعام 2012 طبقاً لتقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية الصادر في شهر فبراير 2012، ويعد هذا التقرير، الذي يصدر كل عامين، الأشمل والأكثر دقة لرصد مستوى التقدم على مسار الحكومة الإلكترونية لدى مختلف دول العالم، ويركز التقرير حول دور الحكومة الإلكترونية في إحداث التنمية المستدامة.¹ وعملت حكومة الإمارات الإلكترونية على تسريع وتيرة التحول الإلكتروني لكافة الخدمات الحكومية في الدولة، وسعت من خلال البوابة الاتحادية إلى إتاحة كافة الخدمات الاتحادية والمحلية عبر شبكة الإنترنت ما يوفر وقت وجهد ومال المستخدمين، وبطريقة سهلة الاستخدام. وتتولى حكومة الإمارات الإلكترونية مسؤولية إدارة الجوانب التقنية والمعلوماتية في البوابة الاتحادية.²

وتأسيساً على ما سبق تحددت مشكلة الدراسة في التعرف على طبيعة استخدامات المتعاملين للمواقع الإلكترونية للهيئات والدوائر الحكومية لإمارة الشارقة والإشباع المتحققة منها وذلك في ضوء نظرية الاستخدامات والإشباع، ورصد الأسباب والدوافع وراء هذه الاستخدامات؛ حيث تستهدف هذه الهيئات الوصول بخدماتها إلى المتعاملين عبر مواقعها الإلكترونية، إلى جانب تقديم المعلومات والتواصل لمختلف فئات المتعاملين مع هذه الهيئات والدوائر.

أهمية الدراسة :

تأتي دراسة استخدام المتعاملين للمواقع الإلكترونية لدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة في إطار تقييم جودة الخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية، والذي يأتي أيضاً ضمن سعي هذه المؤسسات والهيئات المستمر لتطوير خدماتها والتزامها بتقديم كل ما من شأنه تسهيل حياة المتعاملين وتعزيز كفاءة الخدمات الذكية، والمساهمة في ترسيخ

¹ Al-Khoury.op.cit.p128

² الشامسي، محمد هلال. (2010). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء العمل-دراسة تطبيقية على دائرة البلدية والتخطيط بإمارة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة).

مكانة الامارة كقطب اقتصادي ومالي وسياحي عالمي. وتسهيلا للوصول بمستوى الخدمات التي تقدمها لتضاهي أفضل المستويات العالمية؛ وبضرورة توفير الخدمات الحكومية على مدار الساعة، وبالطريقة التي تناسب جميع المتعاملين، انطلاقاً من فهم واضح لاحتياجاتهم من أجل مستقبل مستدام لنا ولأجيالنا القادمة.

وتتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تحاول تقصي انعكاسات تبني الهيئات والمؤسسات الحكومية بإمارة الشارقة للمعايير المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية والمواقع الإلكترونية، وتبني الخطط والاستراتيجيات الخاصة بالتحول الذكي؛ وتحويل جميع خدماتها إلى خدمات ذكية؛ وكذلك درجة إقبال المتعاملين من الأفراد ومؤسسات الأعمال على استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية التي توفرها الهيئات الحكومية الاتحادية. وتأسيساً على ما سبق فإن الدراسة تعكس أهمية وجود دراسات تهتم بالجانب التطبيقي في تقصي جودة الخدمات الإلكترونية والمواقع الإلكترونية.

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف، وهي:

1. التعرف على طبيعة استخدام المتعاملين للمواقع الالكترونية لدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة في ضوء نظرية الاستخدامات والإشباعات.
2. الوقوف على أسباب استخدام المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة.
3. التعرف على كيفية استخدام المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة.
4. الكشف عن الإشباعات المتحققة من استخدام المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة.

تساؤلات الدراسة :

تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما أسباب ودوافع استخدام المتعاملين للمواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة؟

2. ما مجالات استخدامات المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة؟

3. ما أشكال التفاعل مع المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة؟

4. ما الإشباعات المحققة من استخدام المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة؟

منهج الدراسة :

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وهو ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أوعينه كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها¹. وفي الدراسة الحالية تم مسح عينة من جمهور المجتمع الذي حددته الباحث ك نطاق لدراستها؛ بهدف وصف واقع الظاهرة المراد دراستها بواسطة استجواب عينه كبيرة منهم بصورة غير مباشرة عن طريق الاستبانة.

مجتمع وعينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع المتعاملين المستفيدين من الدوائر والهيئات الحكومية في إمارة الشارقة وحددت الباحث الدوائر والهيئات التالية :

1. شرطة الشارقة.
2. بلدية الشارقة.
3. الدائرة الاقتصادية
4. دائرة الاقامة وشؤون الاجانب
5. هيئة مطار الشارقة
6. هيئة مياه وكهرباء الشارقة

¹ Freeman, K. A., Anderson, C. M., & Scotti, J. R. (2000). A structured descriptive methodology: Increasing agreement between descriptive and experimental analyses. *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities*, 55-66.

حيث تم سحب عشوائية من (300) مفردة ممثلة للمتعاملين مع كل هيئة أو دائرة من التي تم تحديدها في الدراسة، وبواقع (50) مفردة لكل دائرة أو هيئة.

أداة الدراسة :

تم استخدام استبانة لجمع البيانات تكونت من () أسئلة، وتم الاعتماد في إعدادها على مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وتضمنت الاستمارة المحاور التالية :

1. أسباب ودوافع استخدام المتعاملين للمواقع الالكترونية
2. مجالات استخدامات المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية
3. أشكال التفاعل مع المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية
4. الإشباع المحققة من استخدام المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية

صدق وثبات الأداة :

صدق الاستبانة: يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقامت الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقة صدق المحكمين حيث عرضت الباحث الاستبانة على مجموعة من المختصين، وقد استجابت الباحث لأراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج بالاستبيان في صورته النهائية.¹

ثبات الاستبانة: يعتمد الثبات على الاتساق الداخلي والذي يعني أن الأسئلة تصب جميعها في غرض عام يراد قياسه. وهناك عدد من الطرق الإحصائية لقياس الثبات ومن أكثرها شيوعاً والتي يمكن من خلالها قياس الثبات هي طريقة (كرنباخ ألفا) (Alpha Crunbach) والتي تعتمد على الاتساق الداخلي وتعطي فكرة عن اتساق الاسئلة مع بعضها البعض ومع كل الاسئلة بصفة عامة، وبلغت قيمة معامل ألفا لجميع

¹ حكمت أداة الدراسة من قبل:

1. د. شريفة العلم، جامعة الشارقة- كلية الاتصال
2. د. انجي عادل، جامعة الاتصال، جامعة الشارقة
3. د. اكرم قنيس ، أستاذ مساعد، لغة عربية، جامعة الفريير
4. د. محمد خضيرات، أستاذ مساعد، دراسات اجتماعية، جامعة الفلاح
5. د. تركي المساعيد، محاضر، قياس وتقييم، كلية الدار الجامعية

عبارات الإستبانة (0.82)، من خلال تطبيق الاستبانة على العينة وتحليلها احصائيا باستخدام برنامج SPSS.

الدراسات السابقة:

رصد الباحث مجموعة من الدراسات السابقة التي اعتمدت في اطارها النظري على مدخل الاستخدامات والإشباع لدراسة مستخدمي المواقع الإلكترونية. حيث هدفت دراسة محمد عايش ومحمد قيراط¹ الى التعرف على طبيعة تفاعل الشباب الإماراتي مع الانترنت من حيث أنماط ودوافع الاستخدام في المجالات الإعلامية والثقافية، وكيف ينظر الشباب للأنترنت من جانب الإيجابيات والسلبيات وامكانيات الإبداع والتطور والاستفادة منى هذه التكنولوجيا الجديدة.

وهدف دراسة وانجيب تونج و تشوتي ماسول و باباساراترون² إلى فهم العوامل الأساسية التي تؤثر على نية الافراد بالاستمرار في استخدام المواقع الحكومية الإلكترونية من خلال تطبيق نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كنموذج نظري أساسي. واعتمدت الدراسة على فعالية الكمبيوتر باعتباره عاملا إضافيا يؤثر في نية استمرار الافراد في استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية. واختبرت الدراسة تجريبيا النموذج المقترح. وتألف المشاركون من 614 مشاركا يحملون درجة البكالوريوس على الأقل وخبرة مع المواقع الحكومية الإلكترونية. أجري تحليل الانحدار لاختبار النموذج. وكشفت النتائج أن المشاركون ينظرون لفائدة المواقع الحكومية الإلكترونية في تعزيز فعالية استمرار الافراد في استخدام هذه المواقع الحكومية الإلكترونية لتحقيق مصالحه الخدمية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية عزز بشكل غير مباشر نية استمرار المشاركين في استعمال لما يحققه من فوائد.

¹ عايش، محمد و قيراط، محمد قيراط، أغسطس (2003)، الانترنت والإعلام والانجراف الثقافي، جريدة رسالة الأطلس، الجزائر، العدد 410، ص ص 18-24.

² Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papasratom, B. (2008). Understanding citizen's continuance intention to use e-government website: A composite view of technology acceptance model and computer self-efficacy. The electronic journal of e-government, 6(1), 55-64.

وتقصت دراسة إنريك ولورديز وسونيا وفرانثيسكو¹ استخدام الحكومات المحلية لوسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات web2 في عدد من المدن الأوروبية. وذلك بهدف التعرف على مدى استخدام هذه الوسائل في تقديم المعلومات وتحقيق الشفافية، وفي علاقة هذه الحكومات بالجمهور ودعم قدرته على المشاركة والتفاعل والحوار. حيث تم تحليل المواقع الإلكترونية وصفحات التواصل الاجتماعي لخمسة وسبعين إدارة محلية لمدن تابعة لخمسة عشر دولة من أعضاء الاتحاد الأوروبي. وتوصلت الدراسة إلى اعتماد هذه المواقع على العديد من تطبيقات web2 مثل خدمات RSS الإخبارية وPodcast وVodcast والمدونات والروابط الضعالة، إلى جانب تعدد حساباتها على عدد من مواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك ولينكد إن وجوجل بلاس إضافة إلى تويتر ويوتيوب.

أما دراسة علي الخوري² فقد ناقشت الدراسة عوامل نجاح المبادرات الحكومية الإلكترونية، وبينت الدراسة الحاجة لتطوير الثقة المجتمعية لتشجيع نشر ومشاركة الخدمات الإلكترونية. وتطرقت الدراسة إلى الإعلان عن الحكومة الإلكترونية في سياق الإطار الاستراتيجي الإمارات العربية المتحدة 2011-2013. الذي يعتبر إطاراً لتعزيز التحول الإلكتروني في جميع الخدمات الحكومية خلال مدة ثلاث سنوات. وتعرضت الدراسة لعناصر الإطار الاستراتيجي متمثلة بإدارة الهوية الوطنية ومحاولات هذه الإدارة بتطوير البنية التحتية وتطويرها لنظام متكامل للحكومة الاتحادية في إدارة الهوية (G2C) ومعاملات الحكومة الإلكترونية وتعزيز الثقة بالخدمات الإلكترونية.

هدفت دراسة محمد فاروق³ إلى التعرف على أوجه النشاط الاتصالية لإدارات العلاقات العامة مع جماهيرها الداخلية والخارجية عبر الانترنت في التواصل مع هذه الجماهير على النحو الذي يساهم في تحقيق الدور المناط بالجامعات للقيام به، والتعرف على مدى التفاعلية مع الخدمات والمعلومات والاحداث التي تطرحها الجامعات الاردنية على مواقعها الالكترونية، والتعرف على ايجابيات استخدام الانترنت كأداة تواصل مع

¹ Enrique Bonson, Lourdes Torres, Sonia Royo and Francisco Flores, (2012), Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in Municipalities, Government Information Quarterly, 29, pp. 123-132.

² Al-Khouri, *op.cit.*

³ القاضي، محمد فاروق. (2013). استخدامات إدارات العلاقات العامة للإنترنت في التواصل مع جماهيرها؛ إدارات العلاقات العامة في الجامعات الأردنية أمودجا" المجلة التربوية الدولية المتخصصة، المجلد الثاني، العدد التاسع، أيلول، ص45.

جماهير الجامعات الاردنية، والتعرف على سلبيات استخدام الانترنت كأداة تواصل مع جماهير الجامعات الاردنية، وأخيرا التعرف على الفئات الجماهيرية الاكثر تفاعلا على موقع الجامعة الالكترونية. وتوصلت الدراسة إلى ان أكثر من نصف المبحوثين بما نسبته 85.9% في ادارات العلاقات العامة في الجامعات الاردنية يستخدمون الانترنت في التواصل مع جماهيرها من اكثر من خمس سنوات، وأن احتلت الانترنت المرتبة الاولى بما نسبته 2.23% عن غيرها من وسائل الاتصال التي تستخدمها الجامعات الاردنية في التواصل مع جماهيرها، وان اكثر الخدمات على المواقع الجامعية التي تحظى بتفاعلية من قبل جماهيرها هي خدمة البريد الالكتروني بمتوسط حسابي بلغ 2.72% ، وقد حظيت برامج الدراسة في الجامعة بأكثر درجات التفاعلية من طلبة الجامعة حول ما تم وصفه من معلومات على موقع الجامعة الالكتروني، وتعد سرعة ارسال واستقبال المعلومات من وإلى الجماهير وتوفر المشقة على المراجعين وقلة التكلفة المادية من ابرز المزايا التي تدفع ادارات العلاقات العامة في الجامعة لاستخدام الانترنت كأداة تواصل تميزها عن غيرها من وسائل الاتصال، وقد اكد اكثر من نصف المبحوثين عدم وجود سلبيات لاستخدام الانترنت كأداة التواصل مع جماهير الجامعات الاردنية.

واستهدفت دراسة هيهن¹ التعرف على دور المواقع الالكترونية الحكومية لبناء ثقة الجمهور نحو الحكومة و دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم هذه الثقة، وأجريت الدراسة على عينة من 2200 من مستخدمي الانترنت و غير مستخدميه من المتعاملين مع الخدمات الحكومية و توصلت الدراسة الى ان هناك فروق احصائية بين مستوى ثقة المتعاملين مع الخدمات الحكومية عبر الانترنت و عبر وسائل التواصل الاجتماعي و بين هؤلاء الذين لا يتعاملون مع الخدمات الحكومية عبر هذه الوسائل لصالح الفئة الأولى

واستهدفت دراسة أمل² عنبر التعرف على مدى توظيف العلاقات العامة في الدوائر الحكومية في إمارة الشارقة لتطبيقات الانترنت من خلال تحليل مواقعها الالكترونية وصفحاتها على الفيس بوك، وتوصلت الدراسة إلى وجود تفاوت في مستوى توظيف

¹ Hyehun Hong, (2013), Government Websites and Social Media's Influence on Government Public Relationships, Public Relations Review, 39, pp. 346-356.

² بشير، أمل عنبر.(2013). استخدام العلاقات العامة للانترنت كأداة للتواصل مع الجمهور، الامارات، وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع.

الدوائر الحكومية لآليات الحوار مع الجمهور، كما توصلت إلى أن الهدف الأساسي لاستخدامه هذه الدوائر للأنترنت هو تكوين صورة ذهنية جيدة عنها. واستهدفت دراسة أحمد فاروق¹ التعرف على طبيعة المحتوى المنشور على مواقع التواصل الاجتماعي للمنظمات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة بالتطبيق على موقع الفيس بوك Facebook في إطار نظرية الاتصال الحوارية في العلاقات العامة، حيث تم إجراء تحليل كمي وكمي لأربعين حساب لوزارات وهيئات اتحادية ومجالس وهيئات محلية في الدولة، وتوصلت الدراسة إلى تعدد مضامين المحتوى المنشور من حيث الهدف والمعلومات المقدمة وأسلوب تقديم المضمون وطبيعة مشاركة الجمهور، كما رصدت الدراسة وحددت مجموعة من المعايير الإرشادية التي تحكم عملية إدارة حسابات المنظمات الحكومية على هذه المواقع.

ووضحت دراسة مريم خالص² أهمية الحكومة الالكترونية ومفهومها وأهمية تطبيقه، وعالجت الدراسة مفهوم الحكومة الالكترونية مفهوم الحكومة الالكترونية وأهم خصائصها وأهدافها وأهميتها في التصدي للفساد الإداري عن طريق التحول للحكومة الالكترونية. كما تناولت الدراسة تجارب بعض الدول العربية والأجنبية مع التركيز على التجربة العراقية في تطبيق الحكومة الالكترونية. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب إعادة هيكلة الإدارات بما يلائم متطلبات الحكومة الالكترونية. ونبّهت الدراسة إلى ضرورة تأهيل وتدريب الموظفين على تطبيق الحكومة الالكترونية. بحيث يتوجب على الحكومات التي تستخدم تطبيق الحكومة الالكترونية وضع التشريعات القانونية الملائمة لتطبيق الحكومة الالكترونية واعتماد التوقيع الالكتروني كي يكون معتمداً رسمياً. ودعت الدراسة إلى ضرورة دراسة معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية. وأوصت الدراسة بضرورة ملاءمة متطلبات الحكومة الالكترونية

1 رضوان، أحمد فاروق . (2013)، معايير وأساليب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاتصالات المؤسسية الحكومية: دولة الإمارات العربية نموذجاً نحو التحول إلى الحكومة الذكية ، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال ، العدد الثالث ، كلية الإعلام بجامعة الأهرام الكندية . ص ص 192-209.

2 خالص، مريم.(2013). الحكومة الالكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية. متوافر على: <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=72789>. تم الاطلاع في 3-6-2016.

بما يتمشى ومتطلبات التغيير الحاصل وبتلاءم مع تطبيقات مشاريع الحكومة الإلكترونية.

أما دراسة بوريمبسكو¹ فقد تناولت هذه الدراسة العلاقة الارتباطية بين استخدام الافراد لوسائل التواصل في القطاع العام واستخدام المواقع الحكومية الإلكترونية وعلاقة ذلك برضاهم ودرجة ثقتهم بمؤسسات القطاع العام. واستنادا إلى بيانات من عينة تكونت من 1100 مواطن في مدينة سيؤل، كشفت النتائج أن زيادة استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية يرتبط سلبا بدرجة رضا المواطنين وتصورات الثقة بمؤسسات القطاع العام. وعلى العكس من ذلك، يرتبط استخدام حسابات وسائل الاعلام الاجتماعية في القطاع العام بشكل إيجابي بدرجة رضا وتصورات الثقة بمؤسسات القطاع العام. وبينت النتائج بأن نماذج الحكومة الإلكترونية التي تساعد على نقل المعلومات أقل تفصيلا لدى الافراد. بينما تشكل وسائل الإعلام الاجتماعي وسيلة أكثر فعالية في تحسين العلاقات بين المواطنين وحكومتهم مقارنة بنماذج الحكومة الإلكترونية.

وقدمت - دراسة سو وروشا وبريزكوتا² منهجية تطويرية لتقييم جودت الخدمات الإلكترونية للحكومات المحلية حيث اشارت الدراسة الى ان هناك حاجة متكررة لتحليل نوعية الخدمات المقدمة للحكم على جودتها. وذلك لغرض تحسين مستويات رضا المستفيدين. وركزت الدراسة في منهجيتها على مقارنة الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية من اجل تحديد نوعية تقييم الخدمات بشكل يتناسب وطبيعة المجتمع المحلي.

وبمراجعة الباحث للدراسات السابقة يظهر أن الدراسات السابقة توصلت إلى تعدد اسباب استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية للمنظمات المختلفة ومنها المنظمات الحكومية، كما اكدت على أن هذه المواقع تقوم بدور مهم في إمداد المستخدمين بالمعلومات والخدمات المطلوبة وبصورة تفاعلية وفورية وسريعة. وتمثل هذه الدراسات مرجعاً نظرياً للباحثة، الى جانب الاستفادة من نتائجها في تحديد تساؤلات الدراسة والتي تستهدف

¹ Porumbescu, G. A. (2016). Linking public sector social media and e-government website use to trust in government. Government Information Quarterly. available at: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X16300363>.

² Sá, F., Rocha, Á., & Pérez-Cota, M. (2016). A Literature Review on Quality Models for Online E-Government Services. Available at: http://www.academia.edu/download/41043673/Capitulo_eGov.pdf.

المنظمات الحكومية في دولة الامارات. وقد وظفت نتائج هذه الدراسات في بناء عبارات أداة الدراسة وبيات أوجه استخدام الانترنت في المجال الحكومي الممكنة.
مفاهيم الدراسة :

سينظر للمفاهيم في هذه الدراسة ضمن تعريفاتها الإجرائية الآتية :
المتعاملون: الافراد من مواطنين ومقيمين الذين يتعرضون لسلسلة من الأنشطة أو العمليات التي تؤديها الهيئات والدوائر في إمارة الشارقة. وهم مجموعة الافراد طالبي الخدمة باعتبار ان تحقيق الإشباع لديهم يعتبر معياراً على نجاح مقدمي الخدمة في اداء رسالتهم. وللخدمة من وجهة نظر العميل طالب الخدمة مفهوم خاص، فهي تمثل لحظات خبرة يعيشها ويحسها بكيانه ووجدانه، ويحكم على مستوى جودتها من مدى إشباعها وتلبيةها لحاجاته وتوقعاته.¹

المواقع الالكترونية: وهي عبارة عن صفحات إلكترونية يمكننا تصفحها عن طريق استخدام جهاز الحاسوب او الهاتف المحمول مع الاتصال بالإنترنت. ومواقع الهيئات والدوائر الحكومية هي ومواقع تقدم خدمات إلكترونية للمتعاملين.²
الهيئات والدوائر الحكومية في إمارة الشارقة: هي شرطة الشارقة وبلدية الشارقة والدائرة الاقتصادية ودائرة الاقامة وشؤون الأجانب وهيئة مطار الشارقة وهيئة مياه وكهرباء الشارقة.

محددات الدراسة :

اقتصرت هذه الدراسة على ستة إدارات وهي: شرطة الشارقة، بلدية الشارقة، الدائرة الاقتصادية، دائرة الاقامة وشؤون الأجانب، هيئة مطار الشارقة، هيئة مياه وكهرباء الشارقة؛ حيث تمثل كل جهة مجالاً مختلفاً من مجالات العمل الحكومي بالإمارة.

نتائج الدراسة :

أولاً: أسباب ودوافع استخدام المتعاملين للمواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة: اشتملت استبانة الدراسة على سؤال من (10) عبارات، تصف

¹ الرشودي، خالد سليمان. (2007). أهمية التوعية في ازدياد المتعاملين مع الحكومة الإلكترونية مجلة الأمن والحياة - العدد 306 -نوفمبر/ ديسمبر، ص 143.

² قطيشات، فادي والشعار، اسحق وخطاب، شادي وابورمان، محمد. (2012). استراتيجية دور المواقع الالكترونية في تنشيط الطلب على السياحة العلاجية في الاردن. مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 7/ سبتمبر، ص158

أسباب ودوافع استخدام المتعاملين للمواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل عبارة من العبارات كما هو في جدول (1).

جدول (1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة على أسباب ودوافع استخدام المتعاملين للمواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أسباب ودوافع استخدام المتعاملين للمواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة
1	0.57	4.01	التعرف على حسابات التواصل الاجتماعي للهيئة الحكومية
2	0.45	3.89	التعرف على الوظائف الشاغرة.
2	0.54	3.89	التعرف على البريد الالكتروني للهيئة الحكومية أو أحد موظفيها.
3	0.43	3.83	الاطلاع على أخبار الهيئة الحكومية وأخبار مسئوليتها.
3	0.48	3.83	التعرف على بيانات التواصل مع المسؤولين بشكل مباشر.
3	0.43	3.83	تقديم الشكاوى أو الاستفسارات أو المقترحات.
4	0.33	3.68	الحصول على معلومات خاصة بالهيئة الحكومية أو خدماتها أو قوانينها واجراءاتها.
4	0.39	3.68	إنجاز المعاملات الحكومية مختلفة بسرعة.
5	0.35	3.74	التعرف على الخدمات المستحدثة في المنظمة الحكومية.
6	0.36	3.62	متابعة حملات التوعية والإرشاد التي تنفذها الهيئة الحكومية.

يبين الجدول (1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل عبارة من عبارات أسباب ودوافع استخدام المتعاملين للمواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة والمجال ككل، ويلاحظ أن أعلى المتوسطات الحسابية لهذا الاستمارة تراوحت بين (3.62-4.01) حيث احتلت العبارة (10) " التعرف على حسابات التواصل الاجتماعي للهيئة الحكومية " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.01)، وجاءت العبارة (5) " التعرف على الوظائف الشاغرة " والعبارة (9) " التعرف على البريد الالكتروني للهيئة الحكومية أو أحد موظفيها " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.89)، وجاءت العبارة (2) " الاطلاع على أخبار الهيئة الحكومية وأخبار مسئوليتها " والعبارة (7) " التعرف على بيانات التواصل مع المسؤولين بشكل مباشر " والعبارة (8) " تقديم الشكاوى أو الاستفسارات أو المقترحات. " في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.83).

أما أدنى العبارات استجابة لدى عينة الدراسة فكانت العبارة (4) "متابعة حملات التوعية والإرشاد التي تنفذها الهيئة الحكومية"، بمتوسط حسابي (3.62). ولعل هذا يمكن تفسيره أن الثورة العالمية الحاصلة في وسائل الاتصال الاجتماعي ألقت بظلالها على نمطية استخدام المتعاملين للمواقع الحكومية الالكترونية للهيئات بحث غدت أسباب ودوافع استخدام المتعاملين للمواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة تتلخص بمتابعة أنشطة وفعاليات هذه الهيئات والدوائر من خلال متابعة حساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي. ولعل من أهم الأسباب والدوافع لاستخدام المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات أيضاً التعرف على الوظائف الشاغرة؛ فاعمل في الوظائف الحكومية مطمح الكثيرين من مواطني ومقيمي دولة الامارات العربية المتحدة. كما يضاف لهذه الدوافع والأسباب تقديم الشكاوى والمقترحات والمتابعات عبر الايميل الحكومي والمواقع الالكترونية. وفي ضوء دراسات مثل دراسة خوري¹ ودراسة إنريك ولورديز وسونيا وفرانثيسكو² تأتي هذه النتيجة منطقية ومتوافقة مع نتائج هذه الدراسات.

ثانياً: مجالات استخدامات المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة: اشتملت استبانة الدراسة على سؤال من (12) عبارة، تصف مجالات استخدامات المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتبة لكل عبارة من العبارات كما هو في جدول (2).

جدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتبة على مجالات استخدامات المواقع الالكترونية للدوائر

والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة

الترتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجالات استخدامات المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة
1	1.01	4.41	التقدم بطلبات عبر النماذج الإلكترونية
2	0.97	4.21	سداد رسوم عبر الدفع الإلكتروني
3	0.95	4.15	التقديم على الوظائف الشاغرة
4	0.97	4.2	متابعة حالة طلب أو إجراء حكومي تقدمت به
5	0.94	4.09	طلب معلومات عن خدمة معينة

¹ Al-Khoury, op.c.t.

² Enriqne Bonson, Lourdes Torres, Sonia Royo and Francisco Flores, op.c.t

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجالات استخدامات المواقع الإلكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة
6	0.91	3.94	الحصول على خدمات تفاعلية (مثل الخرائط واتجاهات السير)
6	0.91	3.94	التواصل مع إدارات خدمة المتعاملين
6	0.91	3.94	مشاهدة الافلام والصور
7	0.88	3.82	طباعة نماذج ولوائح وقوانين
8	0.79	3.42	التسجيل في خدمات ارسال النشرات المعلوماتية والإخبارية للهيئة عبر البريد الإلكتروني
9	0.74	3.21	تحميل وطباعة الكتب والادلة الارشادية والنشرات
10	0.68	2.94	استيفاء الاستبيانات الإلكترونية.

يبين الجدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل عبارة من عبارات مجالات استخدامات المواقع الإلكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة ، ويلاحظ أن أعلى المتوسطات الحسابية لهذا الاستمارة تراوحت بين (3.21- 4.41) حيث احتلت العبارة (1) / " التقدم بطلبات عبر النماذج الإلكترونية " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.41)، وجاءت العبارة (2) / " سداد رسوم عبر الدفع الإلكتروني " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.21)، وجاءت العبارة (10) / " التقديم على الوظائف الشاغرة " في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.15). أما أدنى العبارات استجابة لدى عينة الدراسة فكانت العبارة (12) / " تحميل وطباعة الكتب والادلة الارشادية والنشرات " بمتوسط حسابي (3.21).

وهذه النتائج يمكن النظر لها من أن مجالات استخدامات المواقع الإلكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة تندرج ضمن الاستخدامات الخدمية؛ بمعنى أن الجمهور في دولة الامارات العربية المتحدة يميل لاستخدام هذه المواقع لغرض تحقيق مصلحة أو منفعة تتعلق بتعبئة النماذج والطلبات أو سداد الرسوم عبر الدفع الإلكتروني، وحتى التقدم للوظائف الشاغرة. وهذا يمكن تفسيره أن التحول نحو الحوكمة الإلكترونية من شأنه دفع الجمهور لاستخدام المواقع في مجالات محددة، فقد جاء تحميل وطباعة الكتب والادلة الارشادية والنشرات في أدنى استخدامات المواقع الإلكترونية للهيئات والدوائر الحكومية بإمارة الشارقة. وهذا قد يعلل يميل الجمهور للقراءة الإلكترونية المقتضبة دونما الحاجة للتوسع في التحميل وطباعة الكتب والأدلة الإرشادية. وهذه النتيجة تتفق منطقياً مع سمات العصر ونمطية الحياة السريعة، وتظهر لنا جلياً مدى

انعكاس نمط الحياة المعاصرة المعتمدة على التكنولوجيا في المجتمع الاماراتي. وفي ضوء نظرية الدراسة يمكننا القول إن اعتماد مواقع الشبكات الاجتماعية على المشاهدة في مطالعتها يتطلب انتباهاً وتركيزاً كبيرين من قبل الجمهور؛ ما يدل على نشاط المتابع وإيجابيته في التعرض؛ ما يحقق عنصراً مهماً وفرضاً أساسياً من فروض مدخل الاستخدامات والإشباعات وهو افتراض الجمهور النشط.

ثالثاً: أشكال التفاعل مع المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة: اشتملت استبانة الدراسة على سؤال من (9) عبارات، تصف أشكال التفاعل مع المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل عبارة من العبارات كما هو في جدول (3).

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة على ما أشكال التفاعل مع المواقع الالكترونية للدوائر

والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أشكال التفاعل مع المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة
1	0.34	2.09	الدخول إلى حساب المنظمة على مواقع التواصل الاجتماعي.
2	0.47	2.08	مشاركة محتوى الموقع عبر شبكات التواصل الاجتماعي
3	0.42	2.07	الردشة عبر الموقع الإلكتروني مع أحد الموظفين
3	0.42	2.07	إرسال الشكاوى والمقترحات عبر الموقع الإلكتروني.
3	0.44	2.07	التصويت الإلكتروني على استبيانات المنظمة عبر الموقع.
4	0.53	2.04	مشاهدة فيديو أو تحميل صور
5	0.32	2.02	إرسال بريد إلكتروني للمنظمة.
5	0.38	2.02	إمكانية المشاركة بالرأي والمقترحات في القضايا المطروحة.
6	0.35	2	طباعة مواد ومعلومات

يبين الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل عبارة من عبارات الإشباعات المحققة من استخدام المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة ، ويلاحظ أن أعلى المتوسطات الحسابية لهذا الاستمارة تراوحت بين (2.00 - 2.09) حيث احتلت العبارة (3) / " الدخول إلى حساب المنظمة على مواقع التواصل الاجتماعي " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.09)، وجاءت العبارة (7) / " مشاركة محتوى الموقع عبر شبكات التواصل الاجتماعي " في المرتبة الثانية بمتوسط

حسابي (2.08)، وجاءت العبارات (2) "الدردشة عبر الموقع الإلكتروني مع أحد الموظفين" و العبارة (4) "إرسال الشكاوى والمقترحات عبر الموقع الإلكتروني" و العبارة (5) "التصويت الإلكتروني على استبيانات المنظمة عبر الموقع". في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (2.07). أما أدنى العبارات استجابة لدى عينة الدراسة فكانت العبارة (8) "طباعة مواد ومعلومات"، بمتوسط حسابي (2.00).

ويمكننا القول مجدداً أن سيطرة نمطية التواصلية الاجتماعية تفرض تحولاً على أشكال التفاعل مع المواقع الإلكترونية الحكومية للدوائر والهيئات. بحيث أصبح موقع التواصل الاجتماعي مدخلاً رئيساً للموقع الإلكتروني الحكومي بل وقد يكون بديلاً في معظم الأحيان.

رابعاً: الإشباعات المحققة من استخدام المواقع الإلكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة: اشتملت استبانة الدراسة على سؤال من (10) عبارات، تصف الإشباعات المحققة من استخدام المواقع الإلكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل عبارة من العبارات كما هو في جدول (4)

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة على الإشباعات المحققة من استخدام المواقع الإلكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإشباعات المحققة من استخدام المواقع الإلكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة
1	0.71	4.94	شعوري بالسعادة في كوني موجود بدولة تهتم بتفعيل الخدمات الإلكترونية والذكية الحكومية.
2	0.69	4.86	الحصول على الخدمة الحكومية عبر خطوات سهلة ومفهومة.
3	0.58	4.09	توفير الوقت المستغرق في الحصول على الخدمة الحكومية.
4	0.50	3.49	تزايد نقتي في كفاءة ودقة الخدمات الحكومية
5	0.46	3.29	توفير الجهد في الحصول على الخدمة الحكومية.
6	0.44	3.20	إدراك اهتمام مسنولي الهيئات الحكومية بمصالح المتعاملين وحل مشكلاتهم.
7	0.41	3.12	متابعة الأنشطة الحكومية والتعرف على توجهات الدولة وانجازاتها وخططها وسياساتها المستقبلية.

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإشباع المحققة من استخدام المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة
7	0.41	3.11	متابعة حسابات التواصل الاجتماعي للهيئة الحكومية والتواصل مع الهيئة والمتعاملين الآخرين.
8	0.38	3.01	الحصول على خدمات متعاملين متميزة.
9	0.43	2.98	تلافي الصعوبات أو الأخطاء التي يمكن وقوعها من خلال التعامل المباشر للحصول على الخدمة.

يبين الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل عبارة من عبارات الإشباع المحققة من استخدام المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة، ويلاحظ أن أعلى المتوسطات الحسابية لهذا الاستمارة تراوحت بين (2.98-4.94) حيث احتلت العبارة (6) " شعوري بالسعادة في كوني موجود بدولة تهتم بتفعيل الخدمات الإلكترونية والذكية الحكومية " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.94)، وجاءت العبارة (1) " الحصول على الخدمة الحكومية عبر خطوات سهلة ومفهومة " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.86)، وجاءت العبارة (2) " توفير الوقت المستغرق في الحصول على الخدمة الحكومية " في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.09). أما أدنى العبارات استجابة لدى عينة الدراسة فكانت العبارة (4) " تلافي الصعوبات أو الأخطاء التي يمكن وقوعها من خلال التعامل المباشر للحصول على الخدمة " بمتوسط حسابي (2.98).

وهنا يمكننا القول إن أكثر الإشباع التي تنتج عن استخدام المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية بإمارة الشارقة تندرج ضمن الشعور بالسعادة، والحصول على الخدمة، وتوفير الوقت. ومما سبق يتضح حصول الموضوعات الخدمية على الترتيب متقدم بكونها من بين أهم الموضوعات التي يفضل الجمهور ويطمح لها لتحقيق لديه اشباع مختلفة، وهذا يدل على أن الخدمات الالكترونية وما يتعلق بها أصبحت تحتل مكانة متقدمة في ترتيب أولويات اهتمام الجمهور عند تعامله مع المواقع الالكترونية للدوائر والهيئات الحكومية.

وهنا يرى الباحث أن استخدام المتعاملين للمواقع الالكترونية للهيئات والدوائر الحكومية في إمارة الشارقة حاء في سياق اعتبارها وجهة اساسية لكل زائر يريد الاستفسار عن خدمة او البحث عن معلومة مهمة في هذه الجهة، وأن اغلب زوار المواقع

الحكومية يأتون لغرض معين ومهم بالنسبة لهم. ويرتكز نجاح الموقع الحكومي الإلكتروني على مدى دقته في نقل استراتيجية العمل في الدوائر المختلفة. فمجرد نشر المعلومات إلكترونياً وإدراج المعلومات الإدارية بصورة مباشرة يسهل إدارة الموقع الإلكتروني؛ لكن لا يسهم في تعزيز استخدام المتعاملين له.

ويرى الباحث أيضاً أنه من المهم جداً توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات على الموقع الحكومي الإلكتروني مما يترتب على ذلك أن يكون المضمون كاملاً وواسع النطاق (ويشمل: نصائح أساسية وتوجيهات عن الوثائق المهمة، معلومات عن طلبات للتسجيل). كذلك يجب توفير تفاصيل مثل الموقع الفعلي للدائرة وأرقام الهاتف وساعات العمل في حال رغب أحد المواطنين بالحضور شخصياً.

وهنا يرى الباحث أن من وظائف المواقع الإلكترونية أن تؤمن التواصل بين المتعاملين والجهات الحكومية ويستطيع المتعاملون من خلالها الحصول على المعلومات الخاصة بالجهة والخدمات الحكومية، وتمثل القنوات التي تربط بين الجهات الحكومية والمتعاملين نقطة التواصل الأساسية والتي تلعب دوراً هاماً في تجربة المتعاملين. وعليه، يتوجب على الجهات عرض الخدمات وبياناتها في قنوات التواصل المختلفة وضمان تفعيل جميع قنوات التواصل مع المتعاملين وذلك لترك حرية الاختيار للمتعاملين في اختيار القناة المفضلة للحصول على المعلومات أو التواصل مع الجهة بالإضافة إلى ضمان تناسق بيانات الخدمات في جميع القنوات المختلفة والمتاحة، ومن الأمثلة على قنوات التواصل.

وتكمن أهمية الخدمات المقدمة للمتعاملين عبر المواقع الإلكترونية للهيئات والدوائر الحكومية في كونها تتعلق في تحديد توقعات المتعاملين المرتبطة بتوفير المعلومات وسهولة الوصول إليها مما يؤدي إلى تسهيل الحصول على الخدمة وإتمام إجراءاتها. ويضاف لهذا مشاركة المتعامل للمعلومات من خلال دور المرسل؛ ويقوم فيها المتعامل بإرسال الاستفسارات أو الاقتراحات أو الشكاوى من خلال استخدام قنوات التواصل مع الجهة الحكومية (من المتعاملين للجهة الحكومية).

واليوم توجد العديد من قنوات التواصل المتاحة للمتعاملين للحصول على الخدمات الحكومية، ولذلك يتوجب على الجهات الحكومية توفير البيانات الخاصة بطلب الحصول على الخدمات بشكل دقيق ومحدث ومتناسق على جميع القنوات سواء كان مواقع تقديم الخدمة مثل المراكز والفروع أو توفر الخدمات على القنوات الذكية مثل التطبيق

الذكي، بالإضافة الى توفير بيانات الاتصال الخاصة بالقنوات مثل أرقام الهواتف أو حسابات التواصل الاجتماعي. كما يتوجب على الجهات والشركات الحكومية توضيح للمتعاملين أماكن تقديم الخدمات سواء كانت تقدم في المقر الرئيسي أو الفرع التابعة للجهة، إضافة الى المواقع الأخرى الغير تابعة للجهة مثل مراكز الخدمة الحكومية المتكاملة. وعلى الجهات تحديث مواقع تقديم الخدمة وتوفير الخرائط الإرشادية على مواقعها الإلكترونية .

وأيضاً لا بد للجهات الحكومية من تزويد المتعاملين بالأوقات الخاصة بعمل الجهة وأوقات عمل مراكز خدمة المتعاملين في الجهة والأوقات الخاصة بتقديم خدمات معينة، مع توضيح أوقات الخدمات الخاصة بالجهة والتي تقدم من خلال مراكز أو جهات أخرى ونشرها في جميع قنوات التواصل.

ومن منطلق الحرص على تسهيل الخدمات والإجراءات على المتعاملين يجب على الجهات توعية المتعاملين بالخدمات الذكية التي توفرها الجهة للمتعاملين سواء كانت عن طريق الموقع الإلكتروني للجهة أو من خلال التطبيقات الذكية أو غيرها من الوسائل. مع توضيح طرق استخدام هذه الوسائل للحصول على الخدمة، وتوضيح أهمية استخدام هذه القنوات من خلال توضيح الوقت المستغرق لإنجاز الخدمات المقدمة عبر القنوات الرقمية مقارنة بالخدمات المقدمة عبر القنوات التقليدية. بالإضافة إلى توضيح الجهد المبذول لإنجاز الخدمات وطرق استلام الخدمة عبر القنوات الرقمية والتقليدية من خلال عمل المقارنات بطريقة إبداعية بهدف تحفيز المتعاملين للتوجه لتقديم الخدمات عبر القنوات الرقمية.

على الجهات والشركات الحكومية اتباع معايير معينة خاصة بالمواقع الإلكترونية وذلك بهدف نشر المعلومات الخاصة بالخدمات لتحقيق رضا المتعاملين عن الخدمات وتوقعاتهم، وذلك كونها قناة من قنوات التواصل مع المتعاملين.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج توصي الباحث بالتوصيات

التالية :

1. ضرورة الاهتمام بعقد الندوات والدورات والمحاضرات التي تعرف المتعاملين في المؤسسات والدوائر الحكومية بمفاهيم الحكومة الالكترونية وبأهمية تبني وتطبيق هذه المفاهيم وذلك لما لها من دور بالغ في تحقيق وزيادة الفعالية التنظيمية.
2. ضرورة الاهتمام بعقد البرامج التوعوية التي تهدف إلى تحسين وتطوير قدرات المتعاملين في القطاع الحكومي على استخدام برمجيات الحكومة الالكترونية مما ينعكس على استخدام هذه البرمجيات بفاعلية أكبر.
3. ضرورة الاهتمام بتوفير البرمجيات التي تساعد في توفير الحماية الكافية لمواقع الحكومة الالكترونية المستخدمة في الوزارات والدوائر الحكومية سواء أكانت هذه البرمجيات تتعلق بأمن الشبكة المستخدمة نفسها أو بأمن الأنظمة والبيانات.
4. ضرورة الاهتمام بتوفير الخصوصية للأشخاص المتعاملين مع هذه الشبكات التي تستخدمها الحكومة الالكترونية وذلك من خلال زيادة فاعلية تطبيق مبدأ الصلاحية في التعامل مع بيانات ومعلومات المتعاملين، ومن خلال بناء نظام متكامل لعملية دخول المستخدمين من خلال الهوية الالكترونية.
5. ضرورة العمل على توعية المتعاملين بفوائد ومزايا هذه التقنيات وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء اللازم، كما وقع في ماليزيا وسنغافورة، وغيرها من الدول الأخرى في التحول التكنولوجي نحو الحكومة الالكترونية.

المراجع:

- موسوعة الإمارات (UAEPedia). الحكومة الإلكترونية لدولة الامارات العربية. <http://uaepedia.ae/index.php> عن_موسوعة_الإمارات_الإلكترونية (تم الاطلاع بتاريخ 2016/3/17).
- البوابة الرسمية لحكومة دولة الامارات العربية المتحدة، متوافرة على الموقع: <http://www.government.ae/web/guest/all-services> (تم الاطلاع بتاريخ 2016/3/17).
- الشامسي، محمد هلال. (2010). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء العمل- دراسة تطبيقية على دائرة البلدية والتخطيط بإمارة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة).
- عايش، محمد و قيراط، محمد قيراط: أغسطس (2003)، الانترنت والإعلام والانجراف الثقافي، جريدة رسالة الأطلس، الجزائر، العدد 410، ص ص 18-24.
- القاضي، محمد فاروق. (2013). استخدامات إدارات العلاقات العامة للإنترنت في التواصل مع جماهيرها: إدارات العلاقات العامة في الجامعات الأردنية أمودجا" المجلة التربوية الدولية المتخصصة، المجلد الثاني، العدد التاسع، أيلول، ص 45.
- بشير، أمل عنبر. (2013). استخدام العلاقات العامة للإنترنت كأداة للتواصل مع الجمهور، الامارات، وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع.
- رضوان، أحمد فاروق. (2013)، معايير وأساليب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاتصالات المؤسسية الحكومية: دولة الإمارات العربية نموذجاً نحو التحول إلى الحكومة الذكية، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، العدد الثالث، كلية الإعلام بجامعة الأهرام الكندية. ص ص 192-209.
- خالص، مريم. (2013). الحكومة الإلكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية. متوافر على: <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=72789> تم الاطلاع في 3-6-2016.
- الرشودي، خالد سليمان. (2007). أهمية التوعية في ازدياد المتعاملين مع الحكومة الإلكترونية مجلة الأمن والحياة - العدد 306 - نوفمبر/ ديسمبر، ص 143.

- قطبشات، فادي والشعار، اسحق وخطاب، شادي وابورمان، محمد. (2012). استراتيجية دور المواقع الالكترونية في تنشيط الطلب على السياحة العلاجية في الاردن. مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 7/ سبتمبر، ص158

الأجنبية :

- West, Darrell M.(2008). Improving Technology Utilization in Electronic Government around the World. Governance Studies. The Brookings Institution. available at: <http://www.brookings.edu/research/reports/2008/08/17-egovernment-west> (retrieved at: 16/3/2016).
- Parent, M., Vandebek, C.A & Gemino, A.C. (2004). Building Citizen Trust through eGovernment. Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences, 1-9. . Available at: <http://csdl.computer.org/dl/proceedings/hicss/2004/2056/05/205650119a.pdf> (retrieved at: 16/3/2016).
- Porumbescu, G. A. (2016). Linking public sector social media and e-government website use to trust in government. Government Information Quarterly. available at: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X16300363>.
- Sá, F., Rocha, Á., & Pérez-Cota, M. (2016). A Literature Review on Quality Models for Online E-Government Services. Available at: http://www.academia.edu/download/41043673/Capitulo_eGov.pdf
- Hyehun Hong, (2013), Government Websites and Social Media's Influence on Government Public Relationships, Public Relations Review, 39,pp. 346-356.
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papisratorn, B. (2008). Understanding citizen's continuance intention to use e-government website: A composite view of technology acceptance model and computer self-efficacy. The electronic journal of e-government, 6(1), 55-64.
- Enrique Bonson, Lourdes Torres, Sonia Royo and Francisco Flores, (2012), Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in Municipalities, Government Information Quarterly, 29, pp. 123-132.
- Freeman, K. A., Anderson, C. M., & Scotti, J. R. (2000). A structured descriptive methodology: Increasing agreement between descriptive and experimental analyses. Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities, 55-66 .

تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الاكاديمية بالمنطقة الشرقية : دراسة وصفية

أحلام بنت سعيد بن جويعد القحطاني

المملكة العربية السعودية

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الى الكشف عن واقع المكتبات الاكاديمية بالمنطقة الشرقية فيما يخص تطبيقات إدارة المعرفة ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع عمداء ومديري المكتبات الاكاديمية الحكومية في المنطقة الشرقية والعاملين فيها من الجنسين في (جامعة الملك فيصل، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وجامعة الامام عبد الرحمن الفيصل) والبالغ عددهم (189) فرداً من العاملين في المكتبات خلال العام 1436-1437. واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون بشدة على إدراك مفاهيم إدارة المعرفة وأهميتها وهي تحسين العملية الإنتاجية وتحقيق اهداف المكتبات والتحول الى التعلم التنظيمي ودعم الأفكار الإبداعية وتحسين أداء المعرفة وكذلك توصلت الدراسة الى أن عمداء ومديري المكتبات الاكاديمية والعاملين فيها موافقون على تطبيق عمليات إدارة المعرفة والمتمثلة في توليد المعرفة وتنظيم المعرفة وتبادل المعرفة وتطبيق المعرفة. وفيما يتعلق بمتطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الاكاديمية اشارت النتائج الى ان عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون على متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الاكاديمية في المنطقة الشرقية كما أشارت النتائج الى وجود مجموعة من معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الاكاديمية في المنطقة الشرقية وفي ضوء هذه النتائج قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات.

المقدمة :

إن إدارة المعرفة تعد في عالمنا المعاصر من أهم الأفكار الحديثة ذات الأثر الفعال على نجاح الأعمال والمؤسسات. وانطلاقاً من مفهوم رأس المال الفكري فإن إدارة المعرفة تؤسس على فكرة مفادها أن المؤسسات ملزمة باستغلال كل ما لديها من معرفة بكل ما تشمله للتغيير الذي يقود إلى التطور خاصة بالمجال الذي تعمل من خلاله (الصباغ، 2012: 3). ولقد أصبحت مفاهيم إدارة المعرفة المحرك الذي يقود الى التنافسية في وقتنا الحالي.

وتشكل إدارة المعرفة تطوراً فكرياً مهما وذا قيمة يهتم بالعاملين الذين يباشرون أنشطة معرفية وذوي الاختصاصات والقدرات المتميزة الذين يقومون بالأعمال الذهنية في المؤسسة. ولقد أدرك الباحثون في قضايا التعليم وقيادات المؤسسات التربوية أهمية إدارة المعرفة في رفع مستوى المؤسسة التعليمية ومرافقتها والارتقاء بأدائها وتحقيق أهدافها بأفضل العوائد وأبسط التكاليف، بل نادوا بضرورة تطبيق مبادئ إدارة المعرفة للارتقاء بكيان هذه المؤسسات ولا شك ان الدور الذي تؤديه المكتبات يشكل أمراً هاماً نظراً للخدمات التي تقدمها المكتبات مثل الحصول على المعلومات أو على أوعيتها سواء أكانت تقليدية كالكتب والدوريات والنشرات، أو غير تقليدية كالأفلام والشرائح والاقراص والصوتيات والمرئيات ثم المعالجة الفنية لهذه الاوعية بمعلوماتها، بما يشمل وصفها وتحليلها وتصنيفها وتكثيفها (سالم، 2009).

وقد زادت أهمية التوجه نحو تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات وخاصة المكتبات الجامعية لتعزيز دورها في مسيرة التنمية والتطوير باعتبارها إحدى روافد البحث العلمي وذلك بالعمل على مواكبة التطور والتجديد، والسعي إلى تحسين الأداء على المستوى الاداري والفني (منحط، 2010).

مشكلة الدراسة :

تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف إلى واقع تطبيق إدارة المعرفة في قطاع المكتبات الأكاديمية، من خلال استقصاء آراء عميدي ومديري المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية. ومن هنا يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما واقع تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية؟

أهداف الدراسة:

1. التعرف إلى الوضع الحالي للمكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية وتحديد متطلبات إدارة المعرفة المتوافرة فيها.
2. تحديد المعوقات التي تواجهها المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية عند محاولة تبني إدارة المعرفة.
3. استكشاف السبل التي يراها المسؤولون عن المكتبات الأكاديمية لتبني تطبيقات إدارة المعرفة بشكل أكبر وأنسب.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- في كونها عن "إدارة المعرفة"، وهو من الموضوعات الحديثة التي تساعد جميع المؤسسات على التكيف بشكل أفضل مع المتطلبات الجديدة التي فرضتها ثورة المعلومات المتمثلة في التقدم العلمي والتطور التكنولوجي.
- حاجة مؤسسات المعلومات بشكل علم والمكتبات بشكل خاص لأساليب حديثة تساعد في تحقيق التحسين والتطوير وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية الى الإجابة عن الأسئلة البحثية التالية:

- ما رؤية عمداء، ومسؤولي المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية وموظفيها لمفهوم إدارة المعرفة؟
- ما هو الوضع القائم للاهتمام بتطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية؟
- ما المتطلبات المتوافرة لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية السعودية بالمنطقة الشرقية؟
- ما أبرز معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية السعودية بالمنطقة الشرقية؟

حدود الدراسة :

- الحدود المكانية: ركزت الدراسة الحالية على المكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية وتشمل: جامعة المام عبد الرحمن الفيصل، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، جامعة الملك فيصل.
- الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام 1437.
- الحدود النوعية: المكتبات الأكاديمية في الجامعات الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية وتشمل: جامعة المام عبد الرحمن الفيصل، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، جامعة الملك فيصل.

مصطلحات الدراسة :

- المعرفة: مجموعة من المعلومات والأفكار ومختلف المنتجات الفكرية والذهنية التي تعبر عن حقائق أو علاقات أو نماذج سواء كانت علنية ظاهرة قابلة للتداول والمحاكاة أو كانت ضمنية تظهر في شكل تصرفات وسلوكيات الأفراد في الإدارة، بحيث تكون قابلة للاستخدام لأغراض علمية أو عملية لتنفيذ كافة الاجراءات المتعلقة بالعمليات المعرفية وتوثيق الاجراءات وفق معايير منهجية (المسند، 1431: 93).
- البيانات: هي حقائق أولية خام، غير مؤطرة وغير منظمة وغير مرتبطة ببعضها، ولا تفهم ولا يضاف منها إلا بعد معالجتها (همشري، 2001: 93).
- إدارة المعرفة: تعرف إدارة المعرفة بأنها "مصطلح استخدم لتوضيح العمليات التي تجمع الافراد والمعلومات سوية لتحديد الاكتساب والمعالجة والخرن واستخدام وإعادة استخدام المعرفة لتطوير الفهم لابتكار القيمة" (الكبيسي، 2005: 38).
- المكتبات الاكاديمية: هي مكتبات جامعية أو مكتبات كلية او مكتبات أحد المعاهد العليا الأخرى المتصلة بالتعليم العالي (الشامي، 1408).

الدراسات السابقة :

دراسة القحطاني (2015) بعنوان "تبني مفاهيم وعمليات إدارة المعرفة بالكليات العسكرية السعودية: دراسة حالة لأعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية بالرياض".

وسعت هذه الدراسة إلى استكشاف واقع عملية إدارة المعرفة في كلية الملك خالد العسكرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات من أعضاء هيئة التدريس بالكلية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة منها استيعاب أعضاء هيئة التدريس لجميع المفاهيم التي تتصل بإدارة المعرفة؛ وتبنيهم لجميع عملياتها وان هناك اتجاه إيجابي تجاه دور كلية الملك خالد العسكرية في دعم سبل تفعيل إدارة المعرفة وتطبيقها.

دراسة عبد الله وجرجيس (2015) بعنوان "إدارة المعرفة: مفهومها وأهميتها وواقع تطبيقها في المكتبات العامة في دولة الامارات العربية المتحدة من وجهة نظر مديريها".

سعت هذه الدراسة إلى التعرف إلى واقع تبني مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في المكتبات العامة الإماراتية من وجهة نظر مديري تلك المكتبات واعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والميداني بالاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات. وبينت نتائج الدراسة أن واقع ممارسات عمليات إدارة المعرفة إيجابية ومرتفعة، وأن المكتبات العامة في الامارات العربية المتحدة قد تبنت إلى حد كبير متطلبات إدارة المعرفة به وأنها بحاجة إلى دعم أكبر فيما يخص توفير الاستراتيجيات والهياكل التنظيمية الداعمة لإدارة المعرفة.

دراسة الطائي والعدلي (2014) بعنوان "استراتيجيات إدارة المعرفة والاستراتيجية الأمثل لإدارة المعرفة في المكتبات الجامعية العراقية: دراسة حالة لمكتبات جامعة كربلاء".

سعت هذه الدراسة لتحديد اتجاهات مكتبات جامعة كربلاء نحو استخدام وتبني مفاهيم إدارة المعرفة واستراتيجياتها وتوظيفها في تطوير مواردها وأساليب تقديم خدماتها للمستفيدين. وجاء ضمن النتائج التي توصلت إليها أن ضعف الموارد البشرية

والمادية بسبب حداثة نشأة المكتبات المبحوثة أدى إلى ضعف دعم مشاريع إدارة المعرفة، وأن زيادة عدد العاملين غير المتخصصين يؤثر في انسجام عمل المكتبة نتيجة للتخصصات البعيدة عن أساسيات الخدمة المكتبية.

دراسة جاين (Jain, 2013) بعنوان "إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية ومراكز المعلومات: واقع المكتبات الجامعية".

استهدفت الدراسة جميع المكتبات الجامعية للجماعة النمائية للجنوب الإفريقي وقد تم إرسال ما مجموعه 50 استمارة عبر البريد الإلكتروني ومن بين 25 مكتبة مشاركة، فإن 15 مكتبة فقط 60% يدعون بأنهم يمارسون إدارة المعرفة ولم تكن جميع المكتبات تمارسها إلا أنها شاركت في المسح وكشفت الدراسة أن الأسباب الرئيسية لاعتماد تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات محل الدراسة هي لتحسين خدمات المكتبة وزيادة الإنتاجية بتكلفة أقل وتجنب الازدواجية في الجهود والاستفادة من المعارف الموجودة ولاتخاذ قرارات صائبة في الوقت المناسب ولإدارة الانضجار المعلوماتي وإدارة فقدان المعارف مع الوقت.

دراسة موفادزا ونجلوب (Mavodza, & Ngulube, 2011) بعنوان " استخدامات إدارة المعرفة في المكتبة الأكاديمية في بيئة المعلومات المتغيرة".

سعت هذه الدراسة للتعرف إلى مفهوم المعرفة في مكتبة كلية نيويورك الكبرى وكيفية الحصول عليها ومشاركتها وتخزينها من أجل تحسين الأداء وجودة الخدمات المقدمة فيها. وقد استخدم الباحثان منهج دراسة الحالة. واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات بالإضافة للمقابلة الشخصية مع العاملين في مكتبة كلية نيويورك الكبرى. وتشير النتائج إلى أن مكتبة كلية نيويورك الكبرى غير ملمة باستخدام مبادئ إدارة المعرفة، ولكن لديها الاستعداد لتبني تلك المفاهيم. وأن إدارة المعرفة تعمل على تحويل المعرفة الفردية إلى معرفة تنظيمية ينبغي أن تستخدمها مكتبة كلية نيويورك الكبرى لضمان فعاليتها واستمرارها في بيئة المعلومات المتغيرة.

الخلافة النظرية للدراسة المبحث الأول/ المدخل الى إدارة المعرفة

1. مفهوم إدارة المعرفة :

عرفت هولاند (Holland, 2012) إدارة المعرفة بأنها عملية إدارية منهجية مخططة ومنظمة لإنشاء وتبادل واكتساب واستخدام المعرفة كأحد الاصول التنظيمية، لتحسين قدرة وفعالية المنظمة في إيصال المنتجات أو الخدمات لصالح المستفيدين وفقا لاستراتيجية عملها.

ويعرفها القحطاني (2015) بأنها استراتيجية واضحة للحصول على المعرفة المناسبة، من الاشخاص المناسبين في الوقت المناسب، ومساعدة الأشخاص في المشاركة بالمعلومات وتوظيفها في أعمالهم، بحيث ينعكس ذلك على تحسين الأداء بصورة عامة. وهي التجمع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة وخارجها وتحليلها وتفسيرها واستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه واثراء العمليات في المنظمات، وتحقيق تحسن في الأداء والارتقاء إلى مستويات أعلى من الإنجاز (هاشم، 2005: 68).

2. أهمية إدارة المعرفة :

يمكن ايجاز أهمية إدارة المعرفة بما يلي:

- تسهم بشكل مباشر في رفع مستوى أداء المنظمات وتحقيق أهدافها المرغوبة.
- تدعم الابتكار وتوليد الأفكار الجديدة واستغلال قوة التفكير للمنظمة
- تسهم في تخطيط جهود المعرفة وتنظيمها لتحقيق الأهداف التنظيمية والتشغيلية للمنظمة
- تعزز التعاون بين العاملين في المنظمة وتبادل المعرفة بينهم والعمل بروح الفريق
- تحسن نوعية اتخاذ القرارات والقدرة على التعامل مع العديد من المهام الأخرى
- تسهم في فهم قيمة الاصول الفكرية ومدى فاعليتها وتطويرها واستثمارها
- تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه (مسلم، 2014: 29).

3. عمليات إدارة المعرفة :

- تشخيص المعرفة :

إن العائق الدائم في حياة المنظمات هو صعوبة الوصول إلى المعرفة المطلوبة، لذا نجد أن تشخيص المعرفة من الأمور المهمة لأن نجاحها يتوقف على دقة التشخيص وغيابها هو جوهر مشكلة المنظمات المعرفية لذلك إذا أرادت المنظمة. (بوران، 2015: 60).

- توليد المعرفة :

وهي عملية إيجاد المعرفة وتكوينها، ويتم إنشاء المعرفة باستمرار في أي منظمة من خلال توظيف التراكم المعرفي الموجود في المنظمة لتكوين معرفة جديدة أو تطوير معرفة جديدة من معرفة سابقة (البطاينة، 2014: 74).

- تخزين المعرفة :

وهي المحافظة على البيانات وإدامتها والبحث والوصول والاسترجاع ومكان الوصول، وتشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، وعلى المنظمة أن تحافظ على المعرفة، لأن فقدانها يعرضها للخسارة المعنوية والمادية وفقدان المعرفة الذي يتم عن طريق الأفراد الذين يغادرون المنظمة لأسباب مختلفة (بدير، 2013: 62).

- المشاركة بالمعرفة :

تعد المشاركة بالمعرفة أحد أهم عمليات إدارة المعرفة وأحد التحديات الكبيرة للمنظمات الحديثة التي ترغب باستعمال المعرفة المتوافرة لديها كموجود ذي قيمة عليا لزيادة كفاءتها ولتحقيق ميزة تنافسية لها ولاستمراريتها وبقائها في بيئة متغيرة (إبراهيم، 2013: 232).

- تطبيق المعرفة :

تعد هذه العملية الهدف الأساس لإدارة المعرفة حيث أن المعرفة تسهم بصورة أساسية ومباشرة في أداء المنظمة عند استخدامها في اتخاذ القرارات وأداء المهام (بيسرا وسابيروال، 1435: 100).

المبحث الثاني: تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية:

1. مفهوم المكتبة الأكاديمية الجامعية:

هي تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول من قبل الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة، وذلك لتقديم وتوفير المعلومات والخدمات المكتبية للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات، وذلك عن طريق توفير ما يلزم من معلومات تفيدهم في البحث والدراسة (المدادحة، 2011: 99).

2. دور إدارة المعرفة في المكتبات:

ويمكن اجمال وظائف إدارة المعرفة في المكتبات كما يلي:

- إعداد وصياغة استراتيجية معرفية ترسم طريقة العمل للبحث المنظم عن المعرفة وإيجادها عبر الوصول إلى الموارد الفكرية ونتاج العقول البشرية المبدعة والمتاحة في المكتبات ومراكز المعلومات على شكل أوعية مختلفة .
- تنظيم المعرفة المتوفرة في المكتبات ومراكز المعلومات على شكل أوعية معلومات متنوعة، وترتيبها وتصنيفها وفق قواعد تنظيم المعرفة البشرية المتبعة في المكتبات ومراكز المعلومات، وتنسيق عمليات تدفقها، والمشاركة فيها بين المستفيدين.
- بناء وتصميم أنظمة المعرفة والإشراف على تخطيطها وتشغيلها بواسطة الأنظمة الحاسوبية التي تستند إلى قواعد المعرفة وتديرها (الأكلبي، 2008: 143).

3. مبررات تحول المكتبات لاستخدام تطبيقات إدارة المعرفة:

وتتلخص هذه المبررات فيما يلي:

- عامل البقاء مع زيادة طالبات المستخدمين والمنافسة.
- التحسين من رؤية المكتبات.
- المكتبات الأكاديمية منظمات لإنشاء المعرفة.
- زيادة قيمة المعرفة في اقتصاد المعرفة.
- الحاجة إلى تحسين خدمات المكتبة ورضا المستفيدين.

- التغلب على قيود الميزانية.

- انفجار المعلومات (Jain, 2012: 138-154).

الإجراءات المنهجية للدراسة:

1. منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي، باعتباره المنهج المناسب لتحقيق أهداف الدراسة، التي تحتاج إلى جمع البيانات حول الظاهرة، ومن ثم تحليلها للوصول إلى نتائج معينة.

2. مجتمع الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها ونظراً لطبيعة الدراسة وتساؤلاتها التخصصية فقد عمدت الباحثة لاستهداف كل عميدي مديري المكتبات الأكاديمية الحكومية في المنطقة الشرقية والعاملين فيها من الجنسين: (جامعة الملك فيصل، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وجامعة الملك عبد الرحمن الفيصل) كمجتمع للدراسة وقد قامت الباحثة بتوزيع استبانات على عدد أفراد المجتمع البالغ (189) فرداً من العاملين بالمكتبات الحكومية خلا فترة إجراء الدراسة خلال العام (1437-1438 هـ).

3. أدوات الدراسة:

الاستبانة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة وأدبياتها، قامت الباحثة بتصميم استبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد مجتمع الدراسة، وذلك للتعرف إلى واقع تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، حيث تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين، القسم الأول يتضمن البيانات الأولية (الشخصية والوظيفية) لأفراد مجتمع الدراسة المتمثلة في: (الجنس، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، التخصص، الخبرة في العمل الحالي، الوضع الحالي لإدارة المعرفة في المكتبة، وجود وحدة أو إدارة خاصة بإدارة المعرفة في المكتبة) أما القسم الثاني يحتوي على التساؤلات (المحاور) الرئيسة للدراسة، وهي ادراك مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها، تطبيق العاملين في المكتبة لعمليات إدارة المعرفة، متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية، معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية بالسعودية.

صدق وثبات الاستبانة :

• الصدق الظاهري للاستبانة :

للتعرف على مدى صدق أدوات الدراسة لقياس ما أعدت لقياسه قامت الباحثة بعرضها في صورتها المبدئية على المشرف العلمي للاستشارة والتوجيه، ثم تم عرضها على مجموعة من المختصين علميا وأكاديميا لتحكيمها وفي ضوء توجيهاتهم ومقترحاتهم قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي رأوا مناسبتها وتعديل صياغة بعض الفقرات التي اقترحوا ضرورة إعادة صياغتها حتى تتسق عبارات الاستبانة وتزداد وضوحا وملائمة لقياس ما وضعت لأجله.

• صدق الاتساق الداخلي للاستبانة :

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قامت الباحثة بتطبيقها ميدانيا وعى بيانات مجتمع الدراسة، قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الإستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة.

جدول (1) : معاملات ارتباط بيرسون لعبارات إدراك مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها

بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	0.779	4	0.868
2	0.848	5	0.846
3	0.868		

❖ دال عند مستوى الدلالة 00.01 فأقل

جدول (2) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات

الأكاديمية في المنطقة الشرقية بالسعودية

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	0.652	16	0.737
2	0.673	17	0.761
3	0.750	18	0.711
4	0.684	19	0.684
5	0.698	20	0.769
6	0.618	21	0.741

❖❖0.719	22	❖❖0.635	7
❖❖0.672	23	❖❖0.695	8
❖❖0.819	24	❖❖0.703	9
❖❖0.792	25	❖❖0.734	10
❖❖0.750	26	❖❖0.680	11
❖❖0.662	27	❖❖0.674	12
❖❖0.740	28	❖❖0.785	13
❖❖0.691	29	❖❖0.698	14
❖❖0.762	30	❖❖0.658	15

❖❖ دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

جدول (3): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية بالسعودية بالدرجة الكلية للمحور

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
❖❖0.806	9	❖❖0.593	1
❖❖0.746	10	❖❖0.637	2
❖❖0.739	11	❖❖0.730	3
❖❖0.756	12	❖❖0.733	4
❖❖0.667	13	❖❖0.578	5
❖❖0.689	14	❖❖0.637	6
❖❖0.688	15	❖❖0.709	7
❖❖0.565	16	❖❖0.808	8

❖❖ دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

ويتضح من الجداول السابقة أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.

ثبات الاستبانة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدمت الباحثة معادلة ألفا

كرونيباخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول رقم (4) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة:

جدول (4) : معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

ثبات المحور	عدد العبارات	محاور الاستبانة
0.90	5	إدراك مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها
0.97	30	تطبيق العاملين في المكتبة لعمليات إدارة المعرفة
0.93	23	متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية بالسعودية
0.93	16	معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية بالسعودية
0.96	74	الثبات العام

يتضح من الجدول رقم (4) أن معاملات الثبات لمحاور الدراسة تراوحت بين (0.90 – 0.97) معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع حيث بلغ (0.96) يدل على أن الإستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

4. إجراءات تطبيق أداة الدراسة :

بعد الحصول على خطاب تعريف من المشرف العلمي للرسالة يوضح ارتباط الباحثة بالدراسات العليا قامت الباحثة بتوزيع الإستبانة إلكترونياً على أفراد مجتمع الدراسة، بعد ذلك قامت الباحثة بجمع الاستبيانات وحصرتها حيث بلغ عدد الاستبانات المعادة والصالحة للتحليل (104) واستغرق توزيع الاستبيانات وجمعها (210) يوماً وتم ذلك خلال العام الدراسي 1436-1437. وبعد ذلك تم إدخال البيانات، ومعالجتها إحصائياً بالحاسب الآلي عن طريق برنامج (SPSS) ومن ثم قامت الباحثة بتحليل البيانات واستخراج النتائج.

عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها :

أولاً: وصف أفراد مجتمع الدراسة :

يقوم هذا البحث بدراسة عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة واقع المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية فيما يختص بتطبيقات إدارة المعرفة متمثلة في: (الجنس، المكتبة، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، التخصص، الخبرة في العمل الحالي، الوضع الحالي لإدارة المعرفة في المكتبة، وجود وحدة أو إدارة خاصة بإدارة المعرفة في المكتبة) .

جدول (5): توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفق متغير الجنس

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	59	56.7
أنثى	45	43.3
المجموع	104	%100

جدول (6): توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفق متغير المكتبة

الجامعة	التكرار	النسبة
جامعة الملك فيصل	27	26
جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	13	12.5
جامعة الامام عبد الرحمن الفيصل	64	61.5
المجموع	104	%100

جدول (7): توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة
عميد شئون المكتبات	2	1.9
وكيل شئون المكتبات	2	1.9
مدير مكتبة	4	3.8
رئيس قسم	3	2.9
موظف	64	61.6
غير ذلك	29	27.9
المجموع	104	%100

جدول (8): توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
دكتوراه	14	13.5
ماجستير	25	24
بكالوريوس	46	44.2
ما دون البكالوريوس	19	18.3
المجموع	104	%100

جدول (9): توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفق متغير التخصص

عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة
مكتبات ومعلومات	63	60.6
تخصص آخر	41	39.4
المجموع	104	%100

جدول (10): توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفق متغير الخبرة

النسبة	التكرار	عدد سنوات العمل
42.3	44	أكثر من 10 سنوات
33.7	35	من 5 - 10 سنوات
24	25	أقل من 5 سنوات
100%	104	المجموع

جدول (11): توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفق متغير الخبرة

النسبة	التكرار	الوضع الحالي لإدارة المعرفة في المكتبة
27.9	29	لا وجود لها
35.6	37	(طور التكوين) مرحلة التخطيط وتحديد استراتيجية لتطبيق إدارة المعرفة
22.1	23	(مرحلة التقديم) وهي بداية تطبيق إدارة المعرفة في المكتبة
14.4	15	(مرحلة النمو) مرحلة متطورة في تطبيق إدارة المعرفة في المكتبة
100%	104	المجموع

ثانياً: النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة:

- رؤية عمداء ومسؤولي المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية وموظفيها لمفهوم إدارة المعرفة:

وللتعرف على رؤية عمداء، ومسؤولي المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية وموظفيها لمفهوم إدارة المعرفة تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لإجابات عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على محور إدراك مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها، حيث جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (11): استجابات مفردات مجتمع الدراسة على عبارات محور إدراك مفهوم إدارة

المعرفة وأهميتها

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار النسبة %	العبارات	
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
1	0.747	4.41		1	1	11	14	ك	جامعة الملك فيصل	تسهم المعرفة في تحسين العملية الإدارية والإنتاجية في المكتبة
				3.7	3.7	40.7	51.9	%		
	0.855	4.31			3	3	7	ك	جامعة الملك فهد	
					23.1	23.1	53.8	%		

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	العبارة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %		
2	0.681	4.39		1	4	28	31	ك	جامعة الامام عبدالرحمن الفيصل	تسهل إدارة المعرفة في المكتبة
				1.6	6.3	43.8	48.4	%		
	0.715	4.38		2	8	42	52	ك	كلي	
				1.9	7.7	40.4	50.0	%		
3	0.609	4.30			2	15	10	ك	جامعة الملك فيصل	تسهل إدارة المعرفة في المكتبة
					7.4	55.6	37.0	%		
	0.987	4.15		1	2	4	6	ك	جامعة الملك فهد	
				7.7	15.4	30.8	46.2	%		
0.630	4.38			5	30	29	ك	جامعة الامام عبدالرحمن الفيصل		
				7.8	46.9	45.3	%			
3	0.962	4.19		1	1	13	11	ك	جامعة الملك فيصل	تساعد إدارة المعرفة العاملين في المكتبة على التحول المستمر من التعلم الفردي الى التعلم التنظيمي وبالعكس
				3.7	3.7	3.7	48.1	40.7		
	1.038	3.92		1	4	3	5	ك	جامعة الملك فهد	
				7.7	30.8	23.1	38.5	%		
0.565	4.33			3	37	24	ك	جامعة الامام فيصل		
				4.7	57.8	37.5	%			
4	0.859	4.26		1	1	14	11	ك	جامعة الملك فيصل	تسهل إدارة المعرفة في دعم الأفكار الإبداعية لتنمية الميزة التنافسية في المكتبة
				3.7		3.7	51.9	40.7		
	1.109	3.69		2	4	3	4	ك	جامعة الملك فهد	
				15.4	30.8	23.1	30.8	%		
0.654	4.28			7	32	25	ك	جامعة الامام عبدالرحمن الفيصل		
				10.9	50.0	39.1	%			
0.793	4.20		1	2	12	49	40	ك	كلي	
			1.0	1.9	11.5	47.1	38.5	%		
5	0.974	4.22	1	1	1	12	12	ك	جامعة الملك فيصل	تؤدي إدارة المعرفة دورا

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	العبارة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %		
			3.7	3.7	3.7	44.4	44.4	%	هاما في تطوير وتحسين أداء المكتبة	
1.038		4.08		1	3	3	6	ك	جامعة الملك	
				7.7	23.1	23.1	46.2	%	فهد	
0.826		4.22	1	1	7	29	26	ك	جامعة الإمام	
			1.6	1.6	10.9	45.3	40.6	%	عبدالرحمن	
0.885		4.20	2	3	11	44	44	ك	كلي	
			1.9	2.9	10.6	42.3	42.3	%		
0.645		4.27	المتوسط العام							

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون بشدة على إدراك مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية بمتوسط (4.27-5) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة مللن فئات المقياس الخماسي (4.21-5) وهي الفئة التي تشير إلى خيار "موافق بشدة" بالنسبة لأداة الدراسة وقد يرجع السبب في ذلك إلى مستوى الوعي الكبير الذي يمتلكه عمداء ومديري المكتبات والعاملين فيها للدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في الرقي بمستوى خدمات هذه المكتبات.

كما تبين النتائج الموضحة أعلاه أن هناك تفاوتاً في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على إدراك مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على إدراك مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية ما بين (4.20-4.38) وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي واللذان تشيران إلى (موافق-موفق بشدة) بالنسبة لأداة الدراسة.

وبناء على نتائج السؤال الأول، تعزو الباحثة السبب في ذلك إلى أن المكتبات التي استهدفت في مجتمع الدراسة تهتم بمواكبة المستجدات والتطورات المعلوماتية واستثمار

المعرفة ويبدو ذلك جليا من خلال الجوانب التي أبدى فيها العمداء والعاملون أن إدارة المعرفة لها الأثر الكبير في رفع إنتاجية المكتبات وتحقيق أهدافها.

• تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية:

للتعرف على الوضع القائم للاهتمام بتطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتب للاستجابات مفردات مجتمع الدراسة على أبعاد محور تطبيق العاملين في المكتبة لعمليات إدارة المعرفة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على أبعاد محور تطبيق العاملين في المكتبة لعمليات إدارة المعرفة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المكتبات	م
3	0.699	4.06	جامعة الملك فيصل	توليد المعرفة
	0.804	3.52	مكتبة جامعة الملك فهد	
	0.723	3.82	مكتبة جامعة الإمام عبد الرحمن الفيصل	
	0.737	3.85	جميع المكتبات	
4	0.707	4.00	جامعة الملك فيصل	تنظيم المعرفة
	0.935	3.36	مكتبة جامعة الملك فهد	
	0.710	3.82	مكتبة جامعة الإمام عبد الرحمن الفيصل	
	0.756	3.81	جميع المكتبات	
1	0.618	4.15	جامعة الملك فيصل	تبادل المعرفة
	1.060	3.56	مكتبة جامعة الملك فهد	
	0.701	3.91	مكتبة جامعة الإمام عبد الرحمن الفيصل	
	0.747	3.93	جميع المكتبات	
2	0.711	4.02	جامعة الملك فيصل	تطبيق المعرفة
	0.866	3.54	مكتبة جامعة الملك فهد	
	0.733	3.93	مكتبة جامعة الإمام عبد الرحمن الفيصل	
	0.752	3.91	جميع المكتبات	
-	0.641	4.06	جامعة الملك فيصل	تطبيق العاملين في المكتبة لعمليات إدارة المعرفة
	0.842	3.50	مكتبة جامعة الملك فهد	
	0.664	3.86	مكتبة جامعة الإمام عبد الرحمن الفيصل	
	0.694	3.87	جميع المكتبات	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيهنلا موافقون على تطبيق العاملين في المكتبة لعمليات إدارة المعرفة بمتوسط (3.87 من 5) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (5.41-4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار "موافق" بالنسبة لأداة الدراسة، حيث يتضح أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين في جامعة الملك فيصل هم الأكثر موافقة بمتوسط (4.06 من 5) يليهم عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين في جامعة الدمام بمتوسط (3.86 من 5) ثم عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين في جامعة الملك فهد بمتوسط (3.50 من 5).

وفيما يلي النتائج التفصيلية لمدى تطبيق العاملين في المكتبة لعمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها:

1. توليد المعرفة:

للتعرف على مدى تطبيق العاملين في المكتبة لعملية توليد المعرفة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتب لاستجابات عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على بعد توليد المعرفة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (13): استجابات مفرذات مجتمع الدراسة على عبارات بعد توليد المعرفة

م	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					النسبة %	الترتيب
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
1	يحرص العاملون في المكتبة على المشاركة في اللجان وفرق العمل لرفع مستوى أدائهم في العمل	ك			3	14	10	ك	2
		%			11.1	51.9	37.0	%	
	جامعة الملك فيصل	ك		2	1	9	1	ك	
		%	15.4	7.7	69.2	7.7	7.7	%	
	جامعة الدمام	ك	1	4	8	29	22	ك	
		%	1.6	6.3	12.5	45.3	34.4	%	
كلي	ك	1	6	12	52	33	ك		
	%	1.0	5.8	11.5	50.0	31.7	%		
2	جامعة	ك		1	1	14	11	ك	1

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	العبارة		م	
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %	الملك فيصل	العاملون في المكتبة على حضور الدورات التدريبية بهدف تعلم المهارات اللازمة التي يحتاجون إليها في نسبي		
				3.7	3.7	51.9	40.7	%				
	1.013	3.77		2	2	6	3	ك	جامعة	الملك فيصل	العاملون في المكتبة على حضور الدورات التدريبية بهدف تعلم المهارات اللازمة التي يحتاجون إليها في نسبي	
				15.4	15.4	46.2	23.1	%	الملك فهد			
	0.963	4.16		1	5	4	27	ك	جامعة	الملك فيصل	العاملون في المكتبة على حضور الدورات التدريبية بهدف تعلم المهارات اللازمة التي يحتاجون إليها في نسبي	
				1.6	7.8	6.3	42.2	42.2	%			الملك فهد
	0.918	4.14		1	8	7	47	ك	كلية	الملك فيصل	العاملون في المكتبة على حضور الدورات التدريبية بهدف تعلم المهارات اللازمة التي يحتاجون إليها في نسبي	
				1.0	7.7	6.7	45.2	39.4	%			
10	1.018	3.96			3	5	9	10	ك	جامعة	العاملون في المكتبة على البحث والتطوير لإنشاء وابتكار معارف جديدة	
					11.1	18.5	33.3	37.0	%	الملك فيصل		
	.899	3.15			3	6	3	1	ك	جامعة		
					23.1	46.2	23.1	7.7	%	الملك فهد		
	1.111	3.81			1	10	10	22	ك	جامعة		
					1.6	15.6	15.6	34.4	32.8	%		الملك فهد
	1.081	3.77			1	16	21	34	ك	كلية		
					1.0	15.4	20.2	32.7	30.8	%		
7	0.784	4.00			1	5	14	7	ك	جامعة	العاملون في المكتبة على الإسهام في صناعة القرارات وتطوير أداء المكتبة	
					3.7	18.5	51.9	25.9	%	الملك فيصل		
	1.127	3.54			3	3	4	3	ك	جامعة		
					23.1	23.1	30.8	23.1	%	الملك فهد		
	1.046	3.78			2	7	10	29	ك	جامعة		
					3.1	10.9	15.6	45.3	25.0	%		الملك فهد
	0.996	3.81			2	11	18	47	ك	كلية		
					1.9	10.6	17.3	45.2	25.0	%		
3	0.808	4.04			1	5	13	8	ك	جامعة	العاملون في المكتبة على تشجيع الحوار المفتوح	
					3.7	18.5	48.1	29.6	%	الملك فيصل		
	0.913	4.00			1	2	6	4	ك	جامعة		
					7.7	15.4	46.2	30.8	%	الملك فهد		

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار النسبية %	العبارة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
8	0.890	3.97	2	2	8	36	16	ك	جامعة الدمام	بينهم لفرض تشارك المكتبة
			3.1	3.1	12.5	56.3	25.0	%		
	0.865	3.99	2	4	15	55	28	ك	كلي	
			1.9	3.8	14.4	52.9	26.9	%		
8	1.259	3.74	3	1	4	11	8	ك	جامعة الملك فيصل	للعاملين في المكتبة دور في نشر المعلومات الجديدة لديهم بطريقة غير رسمية مشاركتها مع بقية موظفي المكتبة
			11.1	3.7	14.8	40.7	29.6	%		
	0.832	3.77		1	3	7	2	ك	جامعة الملك فهد	
				7.7	23.1	53.8	15.4	%		
	0.946	3.84	2	4	10	34	14	ك	جامعة الدمام	
			3.1	6.3	15.6	53.1	21.9	%		
	1.015	3.81	5	6	17	52	24	ك	كلي	
			4.8	5.8	16.3	50.0	23.1	%		
4	0.565	4.37			1	15	11	ك	جامعة الملك فيصل	تشجع المكتبة مشاركة الموظفين في اللجان وفرق العمل لتحسين أدائهم في عملهم
					3.7	55.6	40.7	%		
	1.363	3.23	1	4	2	3	3	ك	جامعة الملك فهد	
			7.7	30.8	15.4	23.1	23.1	%		
	0.994	3.89	2	5	8	32	17	ك	جامعة الدمام	
			3.1	7.8	12.5	50.0	26.6	%		
	1.007	3.93	3	9	11	50	31	ك	كلي	
			2.9	8.7	10.6	48.1	29.8	%		
9	1.039	4.19	1	2		12	12	ك	جامعة الملك فيصل	تحرص المكتبة على تشجيع موظفيها لحضور الدورات والؤتمرات
			3.7	7.4		44.4	44.4	%		
	1.193	3.38		4	3	3	3	ك	جامعة الملك فهد	
				30.8	23.1	23.1	23.1	%		
	1.027	3.73	2	7	11	30	14	ك	جامعة الدمام	
			3.1	10.9	17.2	46.9	21.9	%		

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	العبارة	م	
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %			
			ك	ك	ك	ك	ك	ك			
	1.071	3.81	3	13	14	45	29	ك	كلي		
			2.9	12.5	13.5	43.3	27.9	%			
5	0.764	4.26		1	2	13	11	ك	جامعة	تسمى المكتبة لتعقد ورش العمل بوحدة التطوير وجعل الموظفين شركاء في الخطط المستقبلية	
				3.7	7.4	48.1	40.7	%	المكتبة فيصل		
	1.121	3.38		4	2	5	2	ك	جامعة		
				30.8	15.4	38.5	15.4	%	المكتبة هيد		
	0.945	3.89		1	5	11	30	17	ك		جامعة
				1.6	7.8	17.2	46.9	26.6	%		الدمام
	0.952	3.92		1	10	15	48	30	ك		كلي
				1.0	9.6	14.4	46.2	28.8	%		
11	0.997	3.93		3	5	10	9	ك	جامعة	تحرص المكتبة على مشاركة موظفيها في صناعة القرارات وتطوير أداء المكتبة	
				11.1	18.5	37.0	33.3	%	المكتبة فيصل		
	1.382	3.08		1	5	2	2	3	ك		جامعة
				7.7	38.5	15.4	15.4	23.1	%		المكتبة هيد
	1.138	3.58		2	11	15	20	16	ك		جامعة
				3.1	17.2	23.4	31.3	25.0	%		الدمام
	1.153	3.61		3	19	22	32	28	ك		كلي
				2.9	18.3	21.2	30.8	26.9	%		
6	1.091	3.96		1	3	1	13	9	ك	جامعة	توفر المكتبة آليات الحوار المفتوح بين الموظفين من خلال البريد الالكتروني والشبكات والمدونات وغيرها ...
				3.7	11.1	3.7	48.1	33.3	%	المكتبة فيصل	
	1.127	3.54		1	1	3	6	2	ك	جامعة	
				7.7	7.7	23.1	46.2	15.4	%	المكتبة هيد	
	1.052	3.81		2	5	15	23	19	ك	جامعة	
				3.1	7.8	23.4	35.9	29.7	%	الدمام	
	1.068	3.82		4	9	19	42	30	ك	كلي	
				3.8	8.7	18.3	40.4	28.8	%		
12	1.301	3.67		2	4	4	8	9	ك	جامعة	تشجع المكتبة تنظيم اللقاءات
				7.4	14.8	14.8	29.6	33.3	%	المكتبة فيصل	

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	العبارة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %		
1.182	3.69	3.69	1	1	2	6	3	ك	جامعة الملك فهد	غير الرسمية لتبادل الخبرات بين الموظفين
			7.7	7.7	15.4	46.2	23.1	%		
1.062	3.38	3.38	2	13	17	23	9	ك	جامعة الدمام	
			3.1	20.3	26.6	35.9	14.1	%		
1.141	3.49	3.49	5	18	23	37	21	ك	كلي	
			4.8	17.3	22.1	35.6	20.2	%		
0.737	3.85	3.85	المتوسط العام							

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون على تطبيق العاملين في المكتبة لعملية توليد المعرفة بمتوسط (3.85 من 5) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (5.41 الى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار "موافق" بالنسبة لأداة الدراسة. كما تبين النتائج الموضحة أعلاه أن هناك تجانسا في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على تطبيق العاملين في المكتبة لعملية توليد المعرفة، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على تطبيق العاملين في المكتبة لعملية توليد المعرفة ما بين (3.49 الى 4.14) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى موافق بالنسبة لأداة الدراسة.

2. تنظيم المعرفة:

للتعرف إلى مدى تطبيق العاملين في المكتبة لعملية تنظيم المعرفة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على بعد تنظيم المعرفة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (14): استجابات مفردات مجتمع الدراسة على عبارات بعد تنظيم المعرفة

م	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					النسبة %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب			
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة							
13	يحرص العاملون في المكتبة على جمع كافة المعلومات وتقييمها حسب أهميتها في مجال العمل	جامعة الملك فيصل		2	5	12	8	ك	.8980	3.96	5			
		جامعة الملك فهد		7.4	18.5	44.4	29.6	%						
		جامعة الملك فهد		1	2	3	6	1	ك	1.109	3.31	5		
		جامعة الدمام		7.7	15.4	23.1	46.2	7.7	%					
		جامعة الدمام		1	7	10	34	12	ك	0.938	3.77	5		
		كلي		1.6	10.9	15.6	53.1	18.8	%					
		كلي		2	11	18	52	21	ك	0.960	3.76	5		
		كلي		1.9	10.6	17.3	50.0	20.2	%					
		14	يهتم العاملون في المكتبة على تحليل وتصنيف المعلومات بعد جمعها للاستفادة منها كمعارف	جامعة الملك فيصل		1	4	4	10	8	ك	1.163	3.74	6
				جامعة الملك فهد		3.7	14.8	14.8	37.0	29.6	%			
				جامعة الملك فهد		1	3	2	7		ك	1.068	3.15	6
				جامعة الدمام		7.7	23.1	15.4	53.8		%			
جامعة الدمام				1	5	11	35	12	ك	0.889	3.81	6		
كلي				1.6	7.8	17.2	54.7	18.8	%					
كلي				3	12	17	52	20	ك	1.002	3.71	6		
كلي				2.9	11.5	16.3	50.0	19.2	%					
15	يسعى العاملون في المكتبة لتخزين المعرفة التي تحصلوا عليها لحين استخدامها عند الحاجة لها			جامعة الملك فيصل		1	2	2	12	9	ك	1.058	4.00	3
				جامعة الملك فهد		3.7	7.4	7.4	44.4	33.3	%			
				جامعة الملك فهد		1	2	3	7		ك	1.013	3.23	3
				جامعة الدمام		7.7	15.4	23.1	53.8		%			
		جامعة الدمام		1	6	9	33	15	ك	0.941	3.86	3		
		جامعة الدمام		1.6	9.4	14.1	51.6	23.4	%					

م	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					النسبة %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
		ك	3	10	14	52	24	ك	0.998	3.82	
		%	2.9	9.6	13.5	50.0	23.1	%			
4	جامعة الملك فيصل	ك	1		1	17	8	ك	0.818	4.15	تحرس المكتبة على جميع المعلومات ووضعها في قواعد معلومات حول مختلف الموضوعات
		%	3.7		3.7	63.0	29.6	%			
	ك	1	1	2	8	1	ك	1.050	3.54		
	%	7.7	7.7	15.4	61.5	7.7	%				
	ك	1	9	13	26	15	ك	1.034	3.70		
	%	1.6	14.1	20.3	40.6	23.4	%				
	ك	3	10	16	51	24	ك	0.999	3.80		
	%	2.9	9.6	15.4	49.0	23.1	%				
2	جامعة الملك فيصل	ك		2	1	16	8	ك	0.801	4.11	تقوم المكتبة بتحليل وتفسير المعلومات المتوافرة لديها لتحويلها لعارفين يمكن الاستفادة منها
		%		7.4	3.7	59.3	29.6	%			
	ك	1	1	5	5	1	ك	1.032	3.31		
	%	7.7	7.7	38.5	38.5	7.7	%				
	ك	1	7	9	33	14	ك	0.957	3.81		
	%	1.6	10.9	14.1	51.6	21.9	%				
	ك	2	10	15	54	23	ك	0.950	3.83		
	%	1.9	9.6	14.4	51.9	22.1	%				
1	جامعة الملك فيصل	ك	1	1	2	15	8	ك	0.940	4.04	تحرس المكتبة على توثيق الخبرات والتجارب التي قامت بها المكتبة بحيث يسهل استرجاعها
		%	3.7	3.7	7.4	55.6	29.6	%			
	ك	1	1	2	7	2	ك	1.121	3.62		
	%	7.7	7.7	15.4	53.8	15.4	%				
	ك	1	3	9	34	17	ك	0.864	3.98		
	%	1.6	4.7	14.1	53.1	26.6	%				
	ك	3	5	13	56	27	ك	0.918	3.95		
	%	2.9	4.8	12.5	53.8	26.0	%				
				المتوسط العام							
									0.756	3.81	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون على تطبيق العاملين في المكتبة لعملية تنظيم المعرفة بمتوسط (3.81 من 5) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي من (5.41 الى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار "موافق" بالنسبة لأداة الدراسة. كما تبين النتائج الموضحة أعلاه أن هنالك تجانس في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على تطبيق العاملين في المكتبة لعملية تنظيم المعرفة حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على تطبيق العاملين في المكتبة لعملية تنظيم المعرفة ما بين (3.71 الى 3.95) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى موافق بالنسبة لأداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على إدراك مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية.

وترى الباحثة بناء على استجابات افراد المجتمع أن المكتبات المستهدفة جعلت المعرفة وإدارتها هو أساس علمي وعملي في كافة الخدمات التي تقدمها حيث ان اهم ما تقوم به هذه الخدمات هو التركيز على تحويل الخبرات المختلفة والتجارب إلى معرفة وكذلك تحويل المعلومات إلى معرفة يمكن الاستفادة منها وتفعيلها.

3. تبادل المعرفة:

للتعرف إلى مدى تطبيق العاملين في المكتبة لعملية تبادل المعرفة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على بعد تبادل المعرفة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي

جدول (15): استجابات مفرذات مجتمع الدراسة على عبارات بعد تبادل المعرفة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار		العبرة	
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %	ك		
5	1.091	4.04	1	2	3	10	11	ك	جامعة الملك	يهتم العاملون في المكتبة بتبادل	

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار		العبارة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %	فيصل		
			3.7	7.4	11.1	37.0	40.7	%	جامعة الملك فهد	الخبرات والمهارات الشخصية (المعرفة الضمنية) مع زملائهم الموظفين	
	1.261	3.38	1	3	1	6	2	ك	جامعة الملك فهد		
			7.7	23.1	7.7	46.2	15.4	%	جامعة الملك فهد		
	0.996	3.84	2	5	10	31	16	ك	جامعة الدمام		
			3.1	7.8	15.6	48.4	25.0	%	جامعة الدمام		
	1.062	3.84	4	10	14	47	29	ك	كلي		
			3.8	9.6	13.5	45.2	27.9	%	كلي		
6	0.751	4.11		1	3	15	8	ك	جامعة الملك فيصل		يحرص العاملون في المكتبة على نشر المعارف الجديدة لديهم بطريقة تتيح مشاركتها مع بقية الموظفين
				3.7	11.1	55.6	29.6	%	جامعة الملك فيصل		
	1.330	3.54	1	2	3	3	4	ك	جامعة الملك فهد		
			7.7	15.4	23.1	23.1	30.8	%	جامعة الملك فهد		
	0.930	3.66	1	7	15	31	10	ك	جامعة الدمام		
			1.6	10.9	23.4	48.4	15.6	%	جامعة الدمام		
	0.960	3.76	2	10	21	49	22	ك	كلي		
			1.9	9.6	20.2	47.1	21.2	%	كلي		
2	0.641	4.22		1		18	8	ك	جامعة الملك فيصل	يهتم العاملون في المكتبة على الاستفادة من ذوي الخبرات الجيدة في مجال العمل	
				3.7		66.7	29.6	%	جامعة الملك فيصل		
	1.301	3.77	1	2		6	4	ك	جامعة الملك فهد		
			7.7	15.4		46.2	30.8	%	جامعة الملك فهد		
	0.796	4.03	1	2	7	38	16	ك	جامعة الدمام		
			1.6	3.1	10.9	59.4	25.0	%	جامعة الدمام		
	0.840	4.05	2	5	7	62	28	ك	كلي		
			1.9	4.8	6.7	59.6	26.9	%	كلي		
4	0.730	4.07		1	3	16	7	ك	جامعة الملك فيصل		تحرص المكتبة على تحويل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي
				3.7	11.1	59.3	25.9	%	جامعة الملك فيصل		
	1.198	3.46	1	2	2	6	2	ك	جامعة الملك فيصل		

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار		العبارة	م				
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %							
	1.011	3.84	1	7	11	27	18	ك	الملك	جامعة الملك فيصل					
			1.6	10.9	17.2	42.2	28.1	%	ك			الملك			
	0.980	3.86	2	10	16	49	27	ك	الملك			جامعة الدمام			
			1.9	9.6	15.4	47.1	26.0	%	ك					الملك	
			1		1	16	9	ك	الملك					جامعة الملك فيصل	23
			.834	4.19	3.7		3.7	59.3	33.3						
1	1	2			6	3	ك	الملك							
1.182	3.69	7.7	7.7	15.4	46.2	23.1	%	ك	الملك						
		2	3	5	31	23	ك	الملك							
0.955	4.09	3.1	4.7	7.8	48.4	35.9	%	ك	الملك						
		4	4	8	53	35	ك	الملك							
0.958	4.07	3.8	3.8	7.7	51.0	33.7	%	ك	الملك						
				3	13	11	ك	الملك	جامعة الملك فيصل	24					
0.669	4.30	1		4	7	1	ك	الملك							
		7.7		30.8	53.8	7.7	%	ك			الملك				
0.967	3.54	2		13	29	20	ك	الملك							
		3.1		20.3	45.3	31.3	%	ك			الملك				
0.900	4.02	32	3	20	49	32	ك	الملك							
		30.8	2.9	19.2	47.1	30.8	%	ك	الملك						
0.875	4.03								الملك						
											الملك				
0.747	3.93	المتوسط العام													

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون على تطبيق العاملين في المكتبة لعملية تبادل المعرفة بمتوسط (3.93 من 5) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي من (5.41 الى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار "موافق" بالنسبة لأداة الدراسة. كما تبين النتائج الموضحة أعلاه أن هنالك تجانس في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على تطبيق العاملين في المكتبة لعملية تبادل المعرفة حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على تطبيق العاملين في المكتبة لعملية تبادل المعرفة ما بين (3.76 الى 4.07) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى موافق بالنسبة لأداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على إدراك مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية.

وتلخص الباحثة نتائج الجدول السابق الذي يتعلق بتبادل المعرفة بان مستوى التضخم المعرفي والتطور الحاصل في المكتبات الجامعية يتطلب تجديد الممارسات وتعديل القوانين واستحداث الأساليب المتبعة داخل هذه المكتبات. لذا تعتمد المكتبات في العصر الحالي إلى اللجوء إلى تبادل المعرفة

4. تطبيق المعرفة:

للتعرف إلى مدى تطبيق العاملين في المكتبة لعملية تطبيق المعرفة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على بعد تطبيق المعرفة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي

جدول (16): استجابات مفردات مجتمع الدراسة على عبارات بعد تطبيق المعرفة

م	المهارة	التكرار	درجة الموافقة				الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
			النسبة %	موافق بشدة	موافق	محايد			
25	يحرص العاملون في المكتبة على تحقيق أهداف المكتبة من خلال الاستعادة من	ك	10	13	3	1	4.19	2	
		%	37.0	48.1	11.1	3.7			

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار		المهارة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %	التكرار		
	1.121	3.62	1	1	2	7	2	ك	جامعة الملك فهد	المعارف المتوافرة لديها	
			7.7	7.7	15.4	53.8	15.4	%			
	0.862	4.05	2	2	4	39	17	ك	جامعة الدمام		
			3.1	3.1	6.3	60.9	26.6	%			
	0.886	4.03	3	4	9	59	29	ك	كلي		
			2.9	3.8	8.7	56.7	27.9	%			
3	0.854	3.96		2	4	14	7	ك	جامعة الملك فيصل	يهتم العاملون في المكتبة على تطبيق المعرفة المتوافرة لديهم في تقديم الاقتراحات والمشاركة في اتخاذ القرارات	26
				7.4	14.8	51.9	25.9	%			
	1.050	3.54	1	1	2	8	1	ك	جامعة الملك فهد		
			7.7	7.7	15.4	61.5	7.7	%			
	0.871	4.06	1	2	10	30	21	ك	جامعة الدمام		
			1.6	3.1	15.6	46.9	32.8	%			
	0.897	3.97	2	5	16	52	29	ك	كلي		
			1.9	4.8	15.4	50.0	27.9	%			
1	0.669	4.30			3	13	11	ك	جامعة الملك فيصل	يحرص العاملون في المكتبة على توظيف خبراتهم ومهاراتهم الخاصة عند أداءهم لأعمالهم	27
					11.1	48.1	40.7	%			
	0.927	3.77	1		1	10	1	ك	جامعة الملك فهد		
			7.7		7.7	76.9	7.7	%			
	0.792	4.23	1	1	5	32	25	ك	جامعة الدمام		
			1.6	1.6	7.8	50.0	39.1	%			
	0.789	4.19	2	1	9	55	37	ك	كلي		
			1.9	1.0	8.7	52.9	35.6	%			
6	1.027	3.85		3	7	8	9	ك	جامعة الملك فيصل	تحرص المكتبة على مشاركة الموظفين في حل المشكلات، وصناعة القرارات داخلها	28
					11.1	25.9	29.6	33.3	%		
	1.013	3.23	1	2	3	7		ك	جامعة الملك فهد		
			7.7	15.4	23.1	53.8		%			

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار		المهارة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %	ك		
1.146	3.64	3.64	2	11	12	22	17	ك	جامعة الدمام		
			3.1	17.2	18.8	34.4	26.6	%			
1.105	3.64	3.64	3	16	22	37	26	ك	كلي		
			2.9	15.4	21.2	35.6	25.0	%			
1.013	3.78	3.78		4	5	11	7	ك	جامعة الملك فيصل		
				14.8	18.5	40.7	25.9	%			
0.961	3.38	3.38	1		6	5	1	ك	جامعة الملك فهد	تسعى المكتبة لتفويض بعض الصلاحيات للموظفين التي تمكنهم من تطبيق معارفهم وخبراتهم لانجاز أعمالهم	
			7.7		46.2	38.5	7.7	%			
1.118	3.64	3.64	2	10	13	23	16	ك	جامعة الدمام		
			3.1	15.6	20.3	35.9	25.0	%			
1.070	3.64	3.64	3	14	24	39	24	ك	كلي		
			2.9	13.5	23.1	37.5	23.1	%			
0.874	4.07	4.07	1		3	15	8	ك	جامعة الملك فيصل		
			3.7		11.1	55.6	29.6	%			
1.032	3.69	3.69	1		3	7	2	ك	جامعة الملك فهد	تحرص المكتبة على استخدام العرفة الجديدة لتطوير البرامج المختلفة داخلها	
			7.7		23.1	53.8	15.4	%			
0.934	3.98	3.98	2	2	10	31	19	ك	جامعة الدمام		
			3.1	3.1	15.6	48.4	29.7	%			
0.929	3.97	3.97	4	2	16	53	29	ك	كلي		
			3.8	1.9	15.4	51.0	27.9	%			
0.752		3.91	المتوسط العام								

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون على تطبيق العاملين في المكتبة يطبقون المعرفة بمتوسط (3.91 من 5) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي من (4.20 الى 5.41) وهي الفئة التي تشير إلى خيار "موافق" بالنسبة لأداة الدراسة. كما تبين النتائج

الموضحة أعلاه أن هنالك تجانس في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على تطبيق العاملين في المكتبة لعملية تطبيق المعرفة حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على تطبيق العاملين في المكتبة لعملية تطبيق المعرفة ما بين (3.76 الى 4.07) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى موافق بالنسبة لأداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على إدراك مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية.

وترى الباحثة أنه استكمالاً لعمليات إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية تأتي عملية تطبيق المعرفة التي يتم فيها توزيع ما تم التوصل إليه من معارف إلى جميع العاملين فلي المكتبة ومن له شأن في هذه المعارف داخل المكتبة حتى يمكن الاستفادة منها في تطوير وتحسين الأداء.

• المتطلبات المتوافرة لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية السعودية بالمنطقة الشرقية:

وللتعرف على المتطلبات المتوافرة لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية السعودية بالمنطقة الشرقية تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لإجابات عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على أبعاد محور متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على أبعاد محور متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية.

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المكتبات	م
2	0.749	3.85	جامعة الملك فيصل	متطلبات تنظيمية
	0.822	3.41	مكتبة جامعة الملك فهد	
	0.748	3.64	مكتبة جامعة الإمام عبد الرحمن الفيصل	
	0.762	3.66	جميع المكتبات	
1	0.809	4.18	جامعة الملك فيصل	متطلبات تكنولوجية

	0.972	3.79	مكتبة جامعة الملك فهد	
	0.636	4.17	مكتبة جامعة الإمام عبد الرحمن الفيصل	
	0.734	4.12	جميع المكتبات	
3	0.967	3.83	جامعة الملك فيصل	متطلبات أخرى
	1.054	3.27	مكتبة جامعة الملك فهد	
	0.777	3.50	مكتبة جامعة الإمام عبد الرحمن الفيصل	
	0.875	3.56	جميع المكتبات	
	0.759	3.95	جامعة الملك فيصل	متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية
	0.836	3.48	مكتبة جامعة الملك فهد	
	0.575	3.76	مكتبة جامعة الإمام عبد الرحمن الفيصل	
	0.669	3.77	جميع المكتبات	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون على متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية بمتوسط (3.77 من 5) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي من (5.41 الى 5.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار "موافق" بالنسبة لأداة الدراسة، حيث يتضح أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين في جامعة الملك فيصل هم الأكثر موافقة بمتوسط (3.95 من 5) يليهم عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين في جامعة الدمام بمتوسط (3.76 من 5) ثم عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين في جامعة الملك فهد بمتوسط (3.48 من 5).

وفيما يلي النتائج التفصيلية لمتطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية من وجهة نظر عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها:

1. متطلبات تنظيمية:

للتعرف إلى المتطلبات التنظيمية لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على بعد المتطلبات التنظيمية وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (18) : استجابات مفردات مجتمع الدراسة على عبارات بعد المتطلبات التنظيمية

م	العبرة	المتكرار	درجة الموافقة					النسبة %	الانحراف المعياري	الترتيب
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
1	يتوفر لدى المكتبة رؤية واضحة حول استراتيجيات إدارة المعرفة ومداخل تنفيذها	جامعة الملك فيصل		2	9	8	8	ك	0.962	3.81
		%		7.4	33.3	29.6	29.6	%		
		جامعة الملك فهد		1	6	2	4	ك	1.032	3.69
		%		7.7	46.2	15.4	30.8	%		
		جامعة الدمام		1	6	14	28	ك	0.967	3.78
		%		1.6	9.4	21.9	43.8	23.4		
كلي		1	9	29	38	ك	0.965	3.78		
%		1.0	8.7	27.9	36.5	26.0			%	
2	يتيح الهيكل التنظيمي في المكتبة تبادل المعرفة داخل وخارج المؤسسة	جامعة الملك فيصل		3	10	7	7	ك	1.000	3.67
		%		11.1	37.0	25.9	25.9	%		
		جامعة الملك فهد		1	4	4	4	ك	0.987	2.85
		%		7.7	30.8	30.8	30.8	%		
		جامعة الدمام		1	8	12	32	ك	0.957	3.69
		%		1.6	12.5	18.8	50.0	%		
كلي		2	15	26	43	ك	1.002	3.58		
%		1.9	14.4	25.0	41.3	17.3			%	
3	تحرص المكتبة على التواصل مع الدائم مع العاملين وتبادل وجهات النظر	جامعة الملك فيصل		2	5	14	6	ك	0.847	3.89
		%		7.4	18.5	51.9	22.2	%		
		جامعة الملك فهد		1	1	2	6	ك	1.182	3.69
		%		7.7	7.7	15.4	46.2	23.1		

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	العبارة	م	
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %			
	0.927	3.67	1	6	17	29	11	ك	جامعة		
			1.6	9.4	26.6	45.3	17.2	%	الدمام		
	0.937	3.73	2	9	24	49	20	ك	كلي		
			1.9	8.7	23.1	47.1	19.2	%			
9	1.086	3.56		6	6	9	6	ك	جامعة	تعمد المكتبة على النظم اللامركزية التي تستند إلى تدفق وانتشار معرفي يغطي المكتبة كلها ويشارك الجميع في انشاءها	
				22.2	22.2	33.3	22.2	%	الملك فيصل		
	1.325	3.38	1	3	2	4	3	ك	جامعة		
			7.7	23.1	15.4	30.8	23.1	%	الملك فهد		
	1.134	3.38	4	10	19	20	11	ك	جامعة		
			6.3	15.6	29.7	31.3	17.2	%	الدمام		
	1.138	3.42	5	19	27	33	20	ك	كلي		
			4.8	18.3	26.0	31.7	19.2	%			
3	0.920	4.00		2	5	11	9	ك	جامعة	تعمل المكتبة على تحديث أصولها المعرفية باستمرار وتحري صحة المعلومات فيها	
				7.4	18.5	40.7	33.3	%	الملك فيصل		
	1.266	3.54	1	1	5	2	4	ك	جامعة		
			7.7	7.7	38.5	15.4	30.8	%	الملك فهد		
	1.012	3.73	3	4	13	31	13	ك	جامعة		
			4.7	6.3	20.3	48.4	20.3	%	الدمام		
	1.024	3.78	4	7	23	44	26	ك	كلي		
			3.8	6.7	22.1	42.3	25.0	%			
1	0.974	4.11		2	5	8	12	ك	جامعة	تحدد المكتبة	6

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	العبرة	م				
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %						
8	1.127	3.54	1	2		9	1	ك	الملك فيصل	مسئوليات العاملين بشكل منظم يوجد تناسق بين الوحدات المختلفة	7			
			7.7	15.4		69.2	7.7	%	جامعة الملك فهد					
	0.924	3.86	3	2	8	39	12	ك	جامعة الدمام					
			4.7	3.1	12.5	60.9	18.8	%						
	0.969	3.88	4	6	13	56	25	ك	كلي					
			3.8	5.8	12.5	53.8	24.0	%						
	8	0.949	3.85		2	8	9	8	ك			جامعة الملك فيصل	يوجد في المكتبة أنظمة خاصة بتدريب العاملين تدريجياً على الأدوار الجديدة	8
					7.4	29.6	33.3	29.6	%					
		1.121	3.38	1	1	5	4	2	ك			جامعة الملك فهد		
				7.7	7.7	38.5	30.8	15.4	%					
		1.098	3.50	3	11	11	29	10	ك			جامعة الدمام		
				4.7	17.2	17.2	45.3	15.6	%					
1.068		3.58	4	14	24	42	20	ك	كلي					
			3.8	13.5	23.1	40.4	19.2	%						
5		1.099	3.85	1	2	6	9	9	ك	جامعة الملك فيصل	لدى المكتبة ثقافة تنظيمية مفتوحة وداعمة ومشجعة	8		
				3.7	7.4	22.2	33.3	33.3	%					
	0.987	3.15	6	1	2	4	6	ك	جامعة					

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	العبارة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %		
6	0.998	3.64	46.2	7.7	15.4	30.8	46.2	%	الملك فهد	المعرفة من حيث توليدها وتبادلها واستخدامها
			2	6	17	27	12	ك	جامعة	
	1.034	3.63	3.1	9.4	26.6	42.2	18.8	%	الدمام	
			4	10	27	42	21	ك	كلي	
	0.917	3.93	2	6	11	8	ك	جامعة		
			7.4	22.2	40.7	29.6	%	الملك فيصل		
1.127	3.46	1	1	4	5	2	ك	جامعة	تحرص المكتبة على ايجاد مساحة كافية للتفكير والابداع ونتاج المعرفة	
		7.7	7.7	30.8	38.5	15.4	%	الملك فهد		
1.098	3.47	3	11	13	27	10	ك	جامعة		
		4.7	17.2	20.3	42.2	15.6	%	الدمام		
1.067	3.59	4	14	23	43	20	ك	كلي		
		3.8	13.5	22.1	41.3	19.2	%			
0.762	663.	المتوسط العام								

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون على المتطلبات التنظيمية لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية بمتوسط (3.66 من 5) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي من (5.41 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار "موافق" بالنسبة لأداة الدراسة. كما تبين النتائج الموضحة أعلاه أن هنالك تجانس في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على المتطلبات التنظيمية لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على المتطلبات

التنظيمية لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الاكاديمية ما بين (3.42 الى 3.88) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى موافق بالنسبة لأداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على المتطلبات التنظيمية لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الاكاديمية بالمنطقة الشرقية.

ومن خلال النتائج السابقة تفسر الباحثة اهتمام مجتمع الدراسة الكبير بالمتطلبات التنظيمية لدارة المعرفة بأن التنظيم أحد اهم رواسي نجاح عمل المكتبات نظرا لكثرة الخدمات التي تقدمها المكتبات بمفهومها الحديث اذ لا بد من احتواء جميع الممارسات والأدوار والمسؤوليات تحت نظام واحد ومحدد حيث يتوجب على المكتبة تحديد مسؤوليات كافة العاملين فيها واعتماد استراتيجية واضحة في العمل داخلها.

2. متطلبات تكنولوجياية:

للتعرف إلى المتطلبات التكنولوجية لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الاكاديمية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على بعد المتطلبات التكنولوجية وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (19): استجابات مفردات مجتمع الدراسة على عبارات بعد المتطلبات التكنولوجية

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة					النسبة %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
10	المكتبة مجهزة بأحدث الأجهزة وبرمجيات الحاسوب المتطورة	ك		1	5	7	14	ك	جامعة الملك فيصل	4.26	0.903
		%		3.7	18.5	25.9	51.9	%			
		ك	1	2		5	5	ك	جامعة الملك فهد	3.85	1.345
		%	7.7	15.4		38.5	38.5	%			
	جامعة الدمام	ك	1	4	9	25	25	ك	4.08	0.965	5
		%	1.6	6.3	14.1	39.1	39.1	%			
	كلي	ك	2	7	14	37	44	ك	4.10	1.000	

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار		العبرة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %			
			1.9	6.7	13.5	35.6	42.3	%			
4	0.993	4.30		2	4	5	16	ك	جامعة الملك فيصل	11	تشارك المكتبة في قواعد بيانات عالمية
				7.4	14.8	18.5	59.3	%			
	1.377	3.69	1	2	2	3	5	ك	جامعة الملك فهد		
				7.7	15.4	15.4	23.1	38.5	%		
	0.951	4.22		6	5	22	31	ك	جامعة الدمام		
				9.4	7.8	34.4	48.4	%			
	1.028	4.17	1	10	11	30	52	ك	كلي		
				1.0	9.6	10.6	28.8	50.0	%		
1	0.944	4.26	1		3	10	13	ك	جامعة الملك فيصل	12	للمكتبة موقع على شبكة الانترنت لتبادل المعلومات والمعارف
				3.7		11.1	37.0	48.1	%		
	1.115	4.08	1		1	6	5	ك	جامعة الملك فهد		
				7.7		7.7	46.2	38.5	%		
	0.861	4.36		4	4	21	35	ك	جامعة الدمام		
				6.3	6.3	32.8	54.7	%			
	0.912	4.30	2	4	8	37	53	ك	كلي		
				1.9	3.8	7.7	35.6	51.0	%		
3	1.134	4.15	1	1	6	4	15	ك	جامعة الملك فيصل	13	تمتلك المكتبة شبكة محلية تربط بين أقسامها ومكتباتها الفرعية
				3.7	3.7	22.2	14.8	55.6	%		
	1.068	3.85	1		2	7	3	ك	جامعة الملك فهد		
				7.7		15.4	53.8	23.1	%		
	0.877	4.27		4	6	23	31	ك	جامعة		

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار		العبرة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %	الدمام		
				6.3	9.4	35.9	48.4	%			
	0.973	4.18	2	5	14	34	49	ك	كلي		
			1.9	4.8	13.5	32.7	47.1	%			
2	1.075	4.19	1	1	4	7	14	ك	جامعة الملك فيصل	متاح لدى الموظفين في المكتبة الاتصال بشبكة الانترنت للاطلاع على كل ما هو جديد	14
			3.7	3.7	14.8	25.9	51.9	%			
	1.291	4.00	1	1	1	4	6	ك	جامعة الملك فهد		
			7.7	7.7	7.7	30.8	46.2	%			
	0.930	4.34	1	3	5	19	36	ك	جامعة الدمام		
			1.6	4.7	7.8	29.7	56.3	%			
	1.014	4.26	3	5	10	30	56	ك	كلي		
			2.9	4.8	9.6	28.8	53.8	%			
7	1.072	4.07	1	1	5	8	12	ك	جامعة الملك فيصل	تستخدم المكتبة نظماً مبنية على المعرفة للحصول على المعارف والمهارات الخاصة وتعميمها	15
			3.7	3.7	18.5	29.6	44.4	%			
	1.013	3.77	1		2	8	2	ك	جامعة الملك فهد		
			7.7		15.4	61.5	15.4	%			
	1.176	3.83	4	6	8	25	21	ك	جامعة الدمام		
			6.3	9.4	12.5	39.1	32.8	%			
	1.126	3.88	6	7	15	41	35	ك	كلي		
			5.8	6.7	14.4	39.4	33.7	%			
6	0.759	4.04			7	12	8	ك	جامعة الملك فيصل	تتوافر لدى الموظفين المعلومات والخبرات	16
						25.9	44.4	29.6	%		

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	العبرة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %		
1.109	3.31		1	2	3	6	1	ك	جامعة الملك فهد	التكنولوجية اللازمة لرفع مستوى أدائهم في العمل
			7.7	15.4	23.1	46.2	7.7	%		
0.822	4.08			3	10	30	21	ك	جامعة الدمام	
				4.7	15.6	46.9	32.8	%		
0.875	3.97		1	5	20	48	30	ك	كلي	
			1.0	4.8	19.2	46.2	28.8	%		
0.734	4.12	المتوسط العام								

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون على المتطلبات التكنولوجية لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية بمتوسط (4.12 من 5) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي من (5.41 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار "موافق" بالنسبة لأداة الدراسة. كما تبين النتائج الموضحة أعلاه أن هنالك تفاوت في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على المتطلبات التكنولوجية لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على المتطلبات التنظيمية لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية ما بين (3.88 إلى 4.30) وهي متوسطات تقع في الفئتان الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي واللذان تشيران إلى (موافق / موافق بشدة) بالنسبة لأداة الدراسة مما يوضح التباين في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على المتطلبات التنظيمية لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية.

وتعزو الباحثة حصول فقرات متطلبات إدارة المعرفة التكنولوجية على درجات تقدير متفاوتة إلى أن ذلك ربما يعود إلى انخفاض الدعم المادي المقدم لأقسام المكتبة بالإضافة إلى قلة المرونة المالية في تغطية المتطلبات التكنولوجية المختلفة للمكتبة عند إجراء

البحث او تزويد المكتبة بالأجهزة والوسائل اللازمة لمواكبة التحديات التكنولوجية المختلفة.

3. متطلبات أخرى:

للتعرف إلى المتطلبات الأخرى لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الاكاديمية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على بعد المتطلبات الأخرى وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (20): استجابات مفردات مجتمع الدراسة على عبارات بعد المتطلبات الأخرى

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار		العبرة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %	النسبة %		
2	1.141	3.93	1	2	6	7	11	ك	جامعة الملك فيصل	تدعم المكتبة برامج التعليم الذاتي والمستمر	17
			3.7	7.4	22.2	25.9	40.7	%	جامعة الملك فهد		
	1.121	3.38	1	1	5	4	2	ك	جامعة الملك فهد		
			7.7	7.7	38.5	30.8	15.4	%	جامعة الدمام		
	1.082	3.69	3	4	20	20	17	ك	جامعة الملك فهد		
			4.7	6.3	31.3	31.3	26.6	%	جامعة الدمام		
1.103	3.71	5	7	31	31	30	ك	كلي			
		4.8	6.7	29.8	29.8	28.8	%	جامعة الملك فهد			
5	1.107	3.93	1	1	8	6	11	ك	جامعة الملك فيصل	تمتلك المكتبة تخصصات مالية مناسبة لتطبيق إدارة المعرفة	18
			3.7	3.7	29.6	22.2	40.7	%	جامعة الملك فهد		
	1.188	2.92	1	5	2	4	1	ك	جامعة الملك فهد		
			7.7	38.5	15.4	30.8	7.7	%	جامعة الدمام		
	1.068	3.45	3	7	24	18	12	ك	جامعة الملك فهد		
			4.7	10.9	37.5	28.1	18.8	%	جامعة الدمام		

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار		العبرة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %	ك		
1.123	3.51	3.51	5	13	34	28	24	ك	كلي		
			4.8	12.5	32.7	26.9	23.1	%			
7	1.281	3.56	1	6	6	5	9	ك	جامعة الملك فيصل	تقدم المكتبة حوافز مالية للمساهمين بأفكار جديدة ومبتكرة	19
			3.7	22.2	22.2	18.5	33.3	%			
	1.182	2.69	2	4	4	2	1	ك	جامعة الملك فهد		
			15.4	30.8	30.8	15.4	7.7	%			
	1.215	2.88	9	17	18	13	7	ك	جامعة الدمام		
			14.1	26.6	28.1	20.3	10.9	%			
	1.258	3.03	12	27	28	20	17	ك	كلي		
			11.5	26.0	26.9	19.2	16.3	%			
6	1.265	3.70	2	3	5	8	9	ك	جامعة الملك فيصل	تحفز المكتبة التنافس الإيجابي بين موظفيها	20
			7.4	11.1	18.5	29.6	33.3	%			
	1.235	3.23	1	3	3	4	2	ك	جامعة الملك فهد		
			7.7	23.1	23.1	30.8	15.4	%			
	1.213	3.36	6	9	17	20	12	ك	جامعة الدمام		
			9.4	14.1	26.6	31.3	18.8	%			
	1.229	3.43	9	15	25	32	23	ك	كلي		
			8.7	14.4	24.0	30.8	22.1	%			
4	1.209	3.67	1	5	4	9	8	ك	جامعة الملك فيصل	التقييم في المكتبة على أساس العمل المنجز لا على أساس التوصيف الوظيفي (تطبق) المكتبة مبدا الثواب والعقاب	21
			3.7	18.5	14.8	33.3	29.6	%			
	1.391	3.46	1	3	2	3	4	ك	جامعة الملك فهد		
			7.7	23.1	15.4	23.1	30.8	%			
	0.998	3.64	2	5	20	24	13	ك	جامعة الدمام		
			3.1	7.8	31.3	37.5	20.3	%			

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار		العبارة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %	ك		
1.099	3.63	3.63	4	13	26	36	25	ك	كلي	في العمل	
			3.8	12.5	25.0	34.6	24.0	%			
3	1.018	3.96	1		8	8	10	ك	جامعة الملك فيصل	تعمل المكتبة على إشاعة ثقافة الابداع بين الموظفين	22
			3.7		29.6	29.6	37.0	%			
	1.391	3.54	1	3	1	4	4	ك	جامعة الملك فهد		
			7.7	23.1	7.7	30.8	30.8	%			
	1.080	3.59	2	8	19	20	15	ك	جامعة الدمام		
			3.1	12.5	29.7	31.3	23.4	%			
	1.108	3.68	4	11	28	32	29	ك	كلي		
			3.8	10.6	26.9	30.8	27.9	%			
1	1.141	4.07	1	2	4	7	13	ك	جامعة الملك فيصل	تتيح المكتبة مشاركة الموظفين في الدورات وبرامج التدريب والتطوير	23
			3.7	7.4	14.8	25.9	48.1	%			
	1.251	3.69	1	1	3	4	4	ك	جامعة الملك فهد		
			7.7	7.7	23.1	30.8	30.8	%			
	0.948	3.92	1	4	13	27	19	ك	جامعة الدمام		
			1.6	6.3	20.3	42.2	29.7	%			
	1.036	3.93	3	7	20	38	36	ك	كلي		
			2.9	6.7	19.2	36.5	34.6	%			
0.875	3.56	المتوسط العام									

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون على المتطلبات الأخرى لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية بمتوسط (3.56 من 5) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي من (5.41 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار "موافق" بالنسبة

لأداة الدراسة. كما تبين النتائج الموضحة أعلاه أن هنالك تفاوت في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على المتطلبات الأخرى لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على المتطلبات التنظيمية لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية ما بين (3.03 إلى 3.93) وهي متوسطات تقع في الفئتان الثالثة والرابعة من فئات المقياس الخماسي واللذان تشيران إلى (محايد / موافق) بالنسبة لأداة الدراسة مما يوضح التباين في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على المتطلبات التنظيمية لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية.

وترى الباحثة ان المتطلبات الأخرى لإدارة المعرفة في المكتبات تنوعت ما بين متطلبات إدارية وثقافية وبشرية حيث حصلت فقرات هذه المتطلبات على درجات كبيرة نسبيا وقد يرجع السبب في ذلك إلى ان هناك عملية انسجام بين العاملين والمسؤولين وتسود روح المشاركة وتبادل الأفكار من خلال عملية الاتصال والتواصل التي تحكم العلاقات فيما بينهم وهذا بدوره ينعكس على الثقافة السائدة بين المسؤولين والعاملين في المكتبات

• معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية السعودية بالمنطقة الشرقية:

للتعرف إلى أبرز معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية السعودية بالمنطقة الشرقية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على محور معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (21): استجابات مفردات مجتمع الدراسة على عبارات محور معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية:

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار		العبارات	م	
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %	النسبة %			
3	1.000	4.00		3	4	10	10	ك	جامعة الملك فيصل	عدم وجود استراتيجية واضحة في المكتبة لتطبيق إدارة المعرفة	1	
				11.1	14.8	37.0	37.0	%				
	1.050	3.54		2	5	3	3	ك	جامعة الملك فهد			
				15.4	38.5	23.1	23.1	%				
	1.137	3.59		2	11	14	21	16	ك			جامعة الدمام
				3.1	17.2	21.9	32.8	25.0	%			
	1.098	3.69		2	16	23	34	29	ك			كلي
				1.9	15.4	22.1	32.7	27.9	%			
14	1.155	3.56		6	8	5	8	ك	جامعة الملك فيصل	إدارة المكتبة غير متهمة بدعم إدارة المعرفة فيها	2	
				22.2	29.6	18.5	29.6	%				
	1.044	3.38		3	4	4	2	ك	جامعة الملك فهد			
				23.1	30.8	30.8	15.4	%				
	1.091	2.98		2	24	19	11	8	ك			جامعة الدمام
				3.1	37.5	29.7	17.2	12.5	%			
	1.121	3.18		2	33	31	20	18	ك			كلي
				1.9	31.7	29.8	19.2	17.3	%			
2	0.879	4.19			8	6	13	ك	جامعة الملك فيصل	عدم الوعي بمفهوم إدارة المعرفة وأهميتها لدى بعض العاملين في المكتبة	3	
						29.6	22.2	48.1	%			
	1.330	3.46		1	3	1	5	3	ك			جامعة الملك فهد
				7.7	23.1	7.7	38.5	23.1	%			

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	العبارة	م
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %		
	1.266	3.63	3	12	13	14	22	ك	جامعة	
			4.7	18.8	20.3	21.9	34.4	%	الدمام	
	1.205	3.75	4	15	22	25	38	ك	كلي	
			3.8	14.4	21.2	24.0	36.5	%		
15	1.182	3.63	2	1	10	6	8	ك	جامعة	لا يساعد الهيكل التنظيمي للمكتبة على إدارة المعرفة
			7.4	3.7	37.0	22.2	29.6	%	الملك فيصل	
	1.092	3.23	4	4	4	3	2	ك	جامعة	
			30.8	30.8	23.1	15.4	%	الملك فهد		
	1.120	2.98	6	16	21	15	6	ك	جامعة	
			9.4	25.0	32.8	23.4	9.4	%	الدمام	
	1.156	3.18	8	21	35	24	16	ك	كلي	
			7.7	20.2	33.7	23.1	15.4	%		
16	1.500	3.41	4	5	3	6	9	ك	جامعة	ضعف البنية التحتية لتقنية المعلومات في المكتبة
			14.8	18.5	11.1	22.2	33.3	%	الملك فيصل	
	1.441	3.08	2	3	3	2	3	ك	جامعة	
			15.4	23.1	23.1	15.4	23.1	%	الملك فهد	
	1.420	2.83	14	17	10	12	11	ك	جامعة	
			21.9	26.6	15.6	18.8	17.2	%	الدمام	
	1.451	3.01	20	25	16	20	23	ك	كلي	
			19.2	24.0	15.4	19.2	22.1	%		
6	1.038	4.00		3	5	8	11	ك	جامعة	الاعتماد على المعرفة المخزنة في القواعد
				11.1	18.5	29.6	40.7	%	الملك فيصل	

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار	العبارة	م	
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %			
	0.987	3.15		3	7	1	2	ك	جامعة الملك فهد	المعرفية بشكل كبير	
				23.1	53.8	7.7	15.4	%			
	1.140	3.45		3	7	1	2	ك	جامعة الدمام		
				23.1	53.8	7.7	15.4	%			
1.122	3.56		3	17	29	29	26	ك	كلي		
			2.9	16.3	27.9	27.9	25.0	%			
9	1.301	3.67		3	1	7	7	9	ك	جامعة الملك فيصل	تواجه المكتبة صعوبة في التعامل مع المعارف الضمنية حيث إنها ذات طبيعة شخصية
				11.1	3.7	25.9	25.9	33.3	%		
	1.050	3.46		2	6	2	3	ك	جامعة الملك فهد		
				15.4	46.2	15.4	23.1	%			
	1.175	3.38		4	10	22	14	14	ك	جامعة الدمام	
				6.3	15.6	34.4	21.9	21.9	%		
	1.190	3.46		7	13	35	23	26	ك	كلي	
				6.7	12.5	33.7	22.1	25.0	%		
10	1.185	3.59		7	5	7	8	ك	جامعة الملك فيصل	عدم الاهتمام الكافي بتوليد المعرفة وتطويرها	
				25.9	18.5	25.9	29.6	%			
	0.967	3.54		1	7	2	3	ك	جامعة الملك فهد		
				7.7	53.8	15.4	23.1	%			
	1.125	3.14		4	15	22	14	9	ك		جامعة الدمام
				6.3	23.4	34.4	21.9	14.1	%		
	1.133	3.31		4	23	34	23	20	ك		كلي
				3.8	22.1	32.7	22.1	19.2	%		

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار		العبرة	م						
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %	ك								
12	1.064	3.85		3	8	6	10	ك	جامعة الملك فيصل	قصور أساليب التدريب ووسائله	9						
				11.1	29.6	22.2	37.0	%									
	0.967	3.54		2	4	5	2	ك	جامعة الملك فيصل			ضعف تنمية رأس المال الإنساني وتدريبه على إدارة المعرفة	10				
				15.4	30.8	38.5	15.4	%									
	1.161	3.02		7	13	24	12	ك	جامعة الدمام					كلي			
				10.9	20.3	37.5	18.8	12.5	%								
	1.165	3.30		7	18	36	23	ك	جامعة الملك فيصل							كلي	
				6.7	17.3	34.6	22.1	19.2	%								
8	0.989	4.15		2	5	7	13	ك	جامعة الملك فيصل	كلي							
				7.4	18.5	25.9	48.1	%									
	1.144	3.85		2	3	3	5	ك	جامعة الملك فهد			كلي					
				15.4	23.1	23.1	38.5	%									
	1.109	3.09		4	16	22	14	ك	جامعة الدمام					كلي			
				6.3	25.0	34.4	21.9	12.5	%								
	1.174	3.46		4	20	30	24	ك	جامعة الملك فيصل							كلي	
				3.8	19.2	28.8	23.1	25.0	%								
11	1.018	3.96		2	8	6	11	ك	جامعة الملك فيصل	تعقد الأنظمة المتاحة لإدارة المعرفة أكثر من اللازم	11						
				7.4	29.6	22.2	40.7	%									
	1.251	3.31		1	2	5	2	ك	جامعة الملك فهد			كلي					
				7.7	15.4	38.5	15.4	23.1	%								
	1.076	3.02		6	12	27	13	ك	جامعة الدمام					كلي			
				9.4	18.8	42.2	20.3	9.4	%								
	1.148	3.30		7	16	40	21	ك	جامعة الملك فيصل							كلي	
				6.7	15.4	38.5	20.2	19.2	%								
13	0.949	3.85		2	8	9	8	ك	جامعة الملك فيصل	لا تقوم التقنيات	12						

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار		العبارة	م	
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %	فيصل			
				7.4	29.6	33.3	29.6	%				
5	1.044	3.38		3	4	4	2	ك	جامعة الملك فهد	13		
				23.1	30.8	30.8	15.4	%	جامعة الملك فهد			
	1.076	3.02		3	20	18	18	5	ك		جامعة الدمام	
				4.7	31.3	28.1	28.1	7.8	%		جامعة الدمام	
	1.076	3.29		3	25	30	31	15	ك		كلي	
				2.9	24.0	28.8	29.8	14.4	%			
	1.055	3.96		3	6	7	11	ك	جامعة الملك فيصل		14	
				11.1	22.2	25.9	40.7	%	جامعة الملك فيصل			
	1.092	3.23		4	4	3	2	ك	جامعة الملك فهد			
				30.8	30.8	23.1	15.4	%	جامعة الملك فهد			
1.054	3.03		1	14	16	18	15	ك	جامعة الدمام			
			1.6	21.9	25.0	28.1	23.4	%	جامعة الدمام			
1.120	3.59		1	21	26	28	28	ك	كلي			
			1.0	20.2	25.0	26.9	26.9	%				
4	1.144	4.00		1	2	5	7	12	ك	جامعة الملك فيصل		14
				3.7	7.4	18.5	25.9	44.4	%	جامعة الملك فيصل		
	0.832	3.77		1	3	7	2	ك	جامعة الملك فهد			
				7.7	23.1	53.8	15.4	%	جامعة الملك فهد			
	1.127	3.50		2	12	18	18	14	ك	جامعة الدمام		
				3.1	18.8	28.1	28.1	21.9	%	جامعة الدمام		
1.114	3.64		3	15	26	32	28	ك	كلي			

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار		العبارة	م				
			لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %							
			2.9	14.4	25.0	30.8	26.9	%							
1	0.921	4.19		1	6	7	13	ك	جامعة الملك فيصل	ضعف الجوافز المقدمة لتشجيع العاملين على تشارك المعرفة	15				
				3.7	22.2	25.9	48.1	%							
	0.760	4.08			3	6	4	ك	جامعة الملك فهد						
					23.1	46.2	30.8	%							
	1.126	3.47	2	8	21	18	15	ك	جامعة الدمام						
			3.1	12.5	32.8	28.1	23.4	%							
	1.040	3.79	2	9	30	31	32	ك	كلي						
			1.9	8.7	28.8	29.8	30.8	%							
	7	1.035	4.07		3	4	8	12	ك			جامعة الملك فيصل	قلة الميزانيات المخصصة لإدارة المعرفة في المكتبة	16	
					11.1	14.8	29.6	44.4	%						
		0.760	4.08			3	6	4	ك			جامعة الملك فهد			
						23.1	46.2	30.8	%						
1.082		3.56	8	8	22	15	11	ك	جامعة الدمام						
			12.5	12.5	34.4	23.4	17.2	%							
1.206		3.54	8	11	29	29	27	ك	كلي						
			7.7	10.6	27.9	27.9	26.0	%							
0.799		3.44	المتوسط العام												

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيهنلا موافقون على وجود معوقات تعيق تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية السعودية بالمنطقة الشرقية بمتوسط (3.44 الى 5) وهو متوسط يقع في

الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 5.41 الى 5.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار "موافق" بالنسبة لأداة الدراسة. كما تبين النتائج الموضحة أعلاه أن هناك تفاوت في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية السعودية بالمنطقة الشرقية حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية السعودية بالمنطقة الشرقية ما بين (3.01 الى 3.79) وهي متوسطات تقع في الفئتين الثالثة والرابعة من فئات المقياس الخماسي واللذان تشيران إلى (محايد / موافق) بالنسبة لأداة الدراسة مما يوضح التباين في موافقة عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها على معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية السعودية بالمنطقة الشرقية.

وترى الباحثة انه يمكن تقسيم معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات إلى معوقات بشرية فمثل قلة وعي العاملين بمفهوم إدارة المعرفة ربما يكون ناجما عن قلة التدريب المرتبط بإدارة المعرفة كون التدريب هو المفضل لجميع أنواع المعرفة والعامل الرئيس لتنشيط تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المكتبات. وهناك معوقات إدارية فمثل عدم وجود استراتيجية واضحة لإدارة المعرفة تعد معوقا هاما نظرا لأن إدارة المعرفة بحاجة إلى استراتيجية واضحة تسهم في تنمية شبكات العمل لربط العاملين في المكتبات بالمسؤولين والعمداء لتحديد المهام والمسؤوليات بما يدفع المكتبة إلى توليد المعرفة بشكل ملائم. وهناك أيضا معوقات فنية مثل ضعف الحوافز المقدمة للعاملين في المكتبات اذ يعد التحفيز عنصرا مهما للحصول على المعرفة وادارتها وضعفه يعتبر عائقا مهما وقد يعود هذا الضعف إلى أسباب مالية او ثقافية او إدارية.

ملخص لأهم النتائج والتوصيات:

أولاً: نتائج الدراسة:

- فيما يتعلق برؤية عمداء، ومسؤولي المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية وموظفيها لمفهوم إدارة المعرفة:

أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون بشدة على إدراك ثلاثة من مفاهيم إدارة المعرفة وأهميتها في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية وهي تحسين العملية الإدارية والإنتاجية وتحقيق أهداف المكتبة والتحول من التعلم الفردي الى التعلم التنظيمي والعكس وأن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون على إدراك اثنين من مفاهيم إدارة المعرفة وأهميتها في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية تتمثلان في دعم الأفكار الإبداعية وتطوير وتحسين أداء المكتبة.

- فيما يتعلق بواقع تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الشرقية:

أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون على تطبيق العاملين في المكتبة لعمليات إدارة المعرفة، حيث تبين أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين في جامعة الملك فيصل هم الأكثر موافقة، يليهم عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين في جامعة الدمام، ثم عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين في جامعة الملك فهد.

- فيما يتعلق بمتطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية السعودية بالمنطقة الشرقية:

أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون على متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية في المنطقة الشرقية، حيث اتضح أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين في جامعة الملك فيصل هم الأكثر موافقة، يليهم عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين في جامعة الدمام، ثم عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين في جامعة الملك فهد وأن هذه المتطلبات تتمثل في متطلبات تكنولوجية ومتطلبات تنظيمية ومتطلبات أخرى.

• فيما يتعلق بمعوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية السعودية بالمنطقة الشرقية:

أن عمداء ومديري المكتبات الأكاديمية والعاملين فيها موافقون على وجود معوقات تعيق تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية السعودية بالمنطقة الشرقية أبرزها تتمثل في ضعف الحوافز المقدمة للعاملين وعدم الوعي بمفهوم إدارة المعرفة لدى بعض العاملين وعدم وجود استراتيجيات واضحة في المكتبة لتطبيق إدارة المعرفة وضعف الرغبة في تشارك المعرفة وتبادلها خوفاً من فقدان التميز الشخصي لدى بعض العاملين.

ثانياً: توصيات الدراسة:

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات أهمها:
1. الاهتمام بتطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية، بتحديث البرامج ومواكبة التقنية الحديثة.
 2. تحسين العملية الإدارية والإنتاجية في المكتبة، لتحقيق أهداف المكتبة.
 3. دعم الأفكار الإبداعية لتنمية الميزة التنافسية في المكتبة، من أجل تطوير وتحسين أداء المكتبة.
 4. حث العاملون في المكتبة على حضور الدورات التدريبية بهدف تعلم المهارات اللازمة التي يحتاجون إليها في أعمالهم، ورفع مستوى أدائهم في العمل.
 5. عقد ورش العمل بوحدات التطوير وجعل الموظفين شركاء في الخطط المستقبلية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- إبراهيم، السعيد مبروك (2013). الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات. الاسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر.
- الأكلبي، علي ذيب(2008). إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- بدير، جمال (2013). اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات. الأردن: دار كنوز المعرفة العلمية.
- البطاينة، محمد (2014). أثر اختيار استراتيجيات إدارة المعرفة على أداء فرق العمل في المصارف الأردنية التجارية في مدينة اربد. مجلة افق الاقتصاد، 34 (125).
- بوران، سمية (2015). إدارة المعرفة كمدخل للميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
- بيسرا، إرما وسايبيروال، راجيف؛ شحاته، وهبي محمد؛ اللعيد، عبد المحسن (1435). إدارة المعرفة: النظم والعمليات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- سالم، باشيوة (2009). الرقمنة في الجامعات الجامعية الجزائرية. مجلة الدراسات الأكاديمية. ع21.
- الشامي، محمد، حسب الله، سيد (1408). المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ للنشر.
- الصباغ، عماد (2012). إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات. رسالة ماجستير غير منشورة، قطر: جامعة قطر.
- الطائي، فيصل علوان والعالدي، اميمة حميد (2014). استراتيجيات إدارة المعرفة والاستراتيجية الأمثل لإدارة المعرفة في المكتبات الجامعية العراقية: دراسة حالة مكتبات جامعة كربلاء. العلوم الاقتصادية. مج9(36). 18-62.

- عبد الله، خالد وجرجيس، جاسم (2015). إدارة المعرفة: مفهوما وأهميتها وواقع تطبيقها في المكتبات العامة في دولة الامارات العربية المتحدة من وجهة نظر مديريها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 21، ع 2.
- القحطاني، عبد الله إبراهيم (2015). تبني مفاهيم وعمليات إدارة المعرفة بالكليات العسكرية السعودية: دراسة حالة لأعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية بالرياض. رسالة ماجستير. - الرياض: قسم علم المعلومات بجامعة الملك سعود.
- الكبيسي، صلاح الدين (2005). إدارة المعرفة. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- المدادحة، أحمد نافع (2011). أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة.
- المسند، طارق صالح (1431). إدارة المعرفة: ماهيتها-عملياتها-متطلباتها-معيقاتها. الرياض: دار الراية الشرقية.
- هاشم، نهلة (2005). إدارة المعرفة مدخل للإبداع التنظيمي في الجامعات المصرية. مجلة مستقبل التربية العربية. ع 38. ص 9-68.
- همشري، عمر أحمد (2001). الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الرؤى العصرية.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Holland, Suzi (2012). **Knowledge Management Tool Selection**. A Doctoral Thesis. Loughborough University. Leicestershire, UK
- Jain, P. (2013). Knowledge management in academic libraries and information centres: A case of university libraries. **Journal of Information & Knowledge Management**, 12(4).
- Jain, P. (2012). **An Empirical Study of Knowledge Management in University Libraries in SADC Countries**. New Research on Knowledge Management Applications and Lesson Learned. P138-154.
- Mavodza, J., & Ngulube, P. (2011). Exploring the use of knowledge management practices in an academic library in a changing information environment. **South African Journal of Libraries and Information Science**, 77(1), 15-25

دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة منظمات الأعمال وخلق

القيمة المشتركة - منظور علائقي -

د. محمد فلاق د. اسحاق خرشي أ. سميرة أحلام حدو

الجزائر

الملخص

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز الدور الجوهرى لشبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة منظمات الأعمال وخلق القيمة المشتركة، حيث تم الاعتماد على المنهج التحليلي لدراسة ظاهرة شبكات التواصل الاجتماعي (الفيسبوك، تويتر) وتحليل دورها المحوري كألية حديثة من آليات التسويق الالكتروني، إلى جانب تقديم إيجابيات شبكات التواصل الاجتماعي في الاستراتيجيات الاتصالية للمنظمات الأعمال كونها منصات يمكن استغلالها وتطويرها بفعالية لخدمة مفاهيم خلق القيمة المشتركة بين ومنظمات الأعمال. وخلصت الدراسة الى تشجيع الدراسات العربية - الجادة والواعية - النظرية والتطبيقية عن الويب2.0 وشبكات التواصل الاجتماعي للتعرف على كيفية الإفادة القصوى من هذه التقنيات في مجال تسويق المعلومات وإدارة السمعة الكترونيا.

الكلمات المفتاحية: شبكات التواصل الاجتماعي، الفيسبوك، تويتر، سمعة منظمات الأعمال.

Abstract

This Paper aims to clarify the role of social networks in the improvement of corporate reputation, we used the descriptive and analytical approach to describe social networks and analyses corporate reputation. with the emergence of the interactive web (or Web 2.0), social media applications gained enormous popularity among internet users, forcing businesses to adapt their marketing strategies and engage with social media as part of their marketing toolbox.

The study concluded by encouraging Arab studies - serious - theoretical knowledge and professional practice about Web 2.0 and social networks to identify how to make the most of these techniques in the field of information marketing and reputation management electronically.

Key words: social networks, face book and twitter, reputation corporate.

تمهيد

من أبرز تطورات تكنولوجيا الاتصال والإعلام، ظهور شبكات التواصل الاجتماعي التي ظهرت كمصطلح فلسفي اجتماعي منذ القرن الثامن عشر، ولكن الجديد هو تحويل هذه الفرضية الاجتماعية إلى واقع تقني عبر الانترنت ووسائل الاتصال المتقدمة، أي نقلها إلى الفضاء الإلكتروني أين شكلت ظاهرة جديدة على المجتمع، وهذا لامتيازها بخصائص فريدة تتمثل في المشاركة، الانفتاح، المحادثة والترابط الاجتماعي.

إن الحفاظ على سمعة منظمات الأعمال وصورتها الايجابية في أذهان العملاء بشكل خاص، هو من صلب وظيفة التسويق، حيث تسعى إلى الحفاظ على تلك السمعة أو العلامة التجارية عبر شبكات التواصل الاجتماعي و ترسيخها في أذهان المشتركين والمنتسبين لهذا الفضاء، فتوجب على منظمات الأعمال الآن كتابة التصريحات وإرسال الحملات الدعائية الداعمة لتلك الصورة، وكذلك توجب عليها فتح قنوات الاتصال مباشرة مع الجمهور عبر هذه الشبكات، للحفاظ على العلاقة مع الزبائن وتطويرها، لذلك جل المؤسسات الآن تسعى إلى استغلال هذا النوع من المنصات من أجل الدفاع عن هذه الصورة من خطر الشائعات والتي من الممكن أن تهدم بثواني ما بنته المؤسسة خلال سنوات.

مشكلة الدراسة :

لم تعد الأدوات التسويقية التقليدية بمفردها قادرة على بناء صورة ذهنية قوية وتعزيز سمعة منظمة أعمال، مما فتح المجال أمام الباحثين لدراسة ظاهرة شبكات التواصل الاجتماعي كأداة حديثة تساهم في تعزيز سمعة المنظمة. وعليه يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية :

1. ما المقصود بشبكات التواصل الاجتماعي؟
2. ما هي أهم الايجابيات المترتبة على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من طرف منظمات الأعمال؟
3. كيف تتم عملية إدارة السمعة الكترونيا عبر شبكات التواصل الاجتماعي؟

4. كيف تساهم شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة منظمات الأعمال وخلق القيمة المشتركة؟

5. ما مدى استخدام منظمات أعمال جزائرية شبكات التواصل الاجتماعي لإدارة سمعتها وخلق قيمة مشتركة؟

أهداف الدراسة : تسعى الدراسة الى تحقيق الاهداف الاتية :

1. المساهمة الجادة في تقديم عرض مفاهيمي يتناول احدى المفاهيم الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات وهو شبكات التواصل الاجتماعي والأطراف المتعاملة بها والجهات المستفيدة منها .

2. تقديم معلومات حول خصائص شبكات التواصل الاجتماعي التي من شأنها مساعدة منظمات الأعمال في تطوير برامج تسويقية عبر هذه الشبكات.

3. محاولة تشخيص طبيعة العلاقة بين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي و تعزيز سمعة منظمة الأعمال.

4. تقديم نماذج لبعض الشركات الجزائرية في استغلال شبكات التواصل الاجتماعي كأداة لتعزيز سمعتها.

5. الوصول إلى نتائج وتوصيات تفيد موضوع الدراسة.

أهمية الدراسة ومبرراتها:

تتجسد أهمية هذه الدراسة في الناحية العملية، فشبكات التواصل الاجتماعي تعد وسيطاً جديداً للتأثير في المبيعات من خلال نشر المعلومات حول العلامات التجارية والجودة، والسعر، والخبرة... الخ. ويجد العاملون في التسويق العديد من المجالات لترويج أنشطة التسوق الإلكترونية وتشجيعها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي، وعبر عدة أشكال من الأنشطة مثل الكلمة المنقولة الكترونياً وواجهات المتاجر التفاعلية الإلكترونية¹. وقد توصل عدد من الدراسات الغربية إلى أن شبكات التواصل الاجتماعي هي برنامج تسويقي فعّال لبناء صلات دائمة عميقة مع المستهلكين من خلال تقوية الصورة الذهنية وإدارة سمعة المنظمات².

أما من الناحية النظرية، فلا يزال القليل معروفاً حول كيفية ربط خبرات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي مع التغيرات في سلوكهم من ناحية نظرية. إن الدراسات التي تختبر الدور المتنامي لظاهرة شبكات التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت من وجهة نظر المستهلك لا تزال محدودة، وعلى نحو محدد والقليل جداً معروفاً حول تأثير مشاركة العميل في شبكات التواصل الاجتماعي في قرار الشراء عبر الإنترنت ولذلك يعد هذا مجالاً بحثياً مهماً³.

وترتبط أهمية هذه الدراسة بأهمية مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي نفسها، فهذه الشبكات تعد من بين التطورات الواعدة المؤثرة في الحقبة الجديدة من الاتصالات ومن جانب آخر، تتجسد أهمية هذه الدراسة باعتبارها من المحاولات القليلة عربياً للبحث في مجال شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تقوية تنافسية المؤسسة.

أولاً: مدخل لدراسة شبكات التواصل الاجتماعي؛

شبكات التواصل الاجتماعي هي مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب أو ما يعرف باسم ويب 2.0 تتيح التواصل بين الأفراد ومنظمات الأعمال في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد، جامعة، مدرسة، منظمة ... إلخ) كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر مثل إرسال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية للآخرين ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض⁴.

1- نشأة شبكات التواصل الاجتماعي وتطورها؛

يرجع ظهور مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي إلى عالم الاجتماع جون بارنز (John A. Barnes) في عام 1954، فالشبكات الاجتماعية بشكلها التقليدي تتمثل في نوادي المراسلة العالمية التي كانت تستخدم في ربط علاقات بين الأفراد من مختلف الدول باستخدام الرسائل الاعتيادية المكتوبة وساهم ظهور شبكة الإنترنت في انتشار ظاهرة التواصل الاجتماعي وتطوير الممارسات المرتبطة بشبكتها التي تسمى شبكات التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت المبنيّة على التطبيقات (Applications) التي تركز على بناء شبكات اجتماعية أو علاقات اجتماعية بين البشر من ذوي الاهتمامات المشتركة، أو النشاطات المشتركة.

كانت أول شبكات التواصل الاجتماعي التي ظهرت في الولايات المتحدة على شبكة الإنترنت، في شكل تجمعات هي شبكة (Theglobe.com) في عام 1994 ، تلاه موقع (Geocities) بعام بعد ذلك وتلاهما موقع (Tripod) العام نفسه، حيث ركزت هذه التجمعات على ربط لقاءات بين الأفراد للسماح لهم بالتفاعل من خلال غرف الدردشة، وتشارك المعلومات والأفكار الشخصية حول مواضيع مختلفة باستخدام وسائل شخصية للنشر عبر صفحات، وهو الأساس الذي قامت عليه المدونات، في حين قامت بعض التجمعات بربط الأفراد من خلال عناوين بريدهم الإلكتروني، وأهمها موقع (Classmates.com) عام 1995، الذي يهتم بربط الاتصال بين زملاء الدراسة السابقين، وموقع (SixDegrees.com) عام 1997 الذي يركز على الروابط غير المباشرة، الملفات الشخصية للمستخدمين، الرسائل المتبادلة المدمجة ضمن قائمة أصدقاء، كما ظهرت عام 1999 نماذج مختلفة من شبكات التواصل الاجتماعي تقوم أساساً على الثقة والصدقة، حيث شملت التحديثات منح المستخدمين سلطة التحكم في المضمون والاتصال⁵.

وخلال الفترة ما بين 2002 و 2004 بلغت شعبية شبكات التواصل الاجتماعي عبر العالم ذروتها من خلال ظهور ثلاثة مواقع اجتماعية تواصلية، فكان أولها موقع وموقع (Friendster) عام 2003 ، ثم تلاه موقع (My spac) و موقع (Bebo) عام 2005، حيث كان (My space) الأكثر شعبية من بينها، كما برز موقع (Facebook) الذي أنشأه مارك زوكربيرج (Mark Zuckerberg) عام 2004 ليجمع زملاءه في جامعة هارفارد الأمريكية، وأصبح بسرعة أهم هذه المواقع الاجتماعية لا سيما بعد انفتاحه على الأفراد خارج الولايات المتحدة⁶.

وبهذا بدأ الانتشار الواسع لشبكات التواصل الاجتماعي مستفيدة من الاستراتيجية التجارية للإنترنت حيث كان موقع (Yahoo) أول المبادرين باستغلال مواقع الشبكات الاجتماعية في استراتيجيته التجارية بإطلاق موقع (Yahoo 360) في مارس 2005، كما تم شراء موقع (My space) من قبل مجموعة روبرت مردوخ (Rupert Murdoch) في جويلية 2005، تلاها موقع (Friendster) الذي بيع إلى

شركة (ITV) البريطانية في جانفي من نفس العام، وبعدها عرف الويب 2.0 ظهور الكثير من المواقع الاجتماعية قدر بعضها عام 2009 بـ 200 موقع⁷.

2- مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي:

لقد انتشر مصطلح شبكات التواصل الاجتماعي بين الأفراد ومنظمات الأعمال بشكل كبير على مدى السنوات القليلة الماضية، وبدأ يستخدم بشكل واسع في مختلف التخصصات، كما ظهرت مجموعة من التعاريف والمصطلحات التي تصف هذا المفهوم، خاصة في الدراسات المنشورة في الدول الغربية، حيث نجد أن البعض يصف شبكات التواصل الاجتماعي بأنها نوعا من أنواع المجتمعات الافتراضية، في حين يرى آخرون بأنها قنوات للتواصل⁸.

فعلى سبيل المثال، يعرف البعض هذه الشبكات بأنها "مساحات يستعرض فيه الأفراد ملفاتهم الشخصية ويقومون ببناء الشبكات الاجتماعية الخاصة بهم"⁹، وثمة من عرفها بأنها: "المواقع التي تمكن المستخدم انشاء ملف تعريفى خاص، وبناء شبكته الشخصية، ومن ثم يمكن تبادل المعلومات مع الآخرين المنتسبين لنفس الشبكة"¹⁰. أما (Livingstone) فعرفها بأنها مواقع تتيح فرصة الاتصال بين الأفراد بشكل واسع، والتقارب بين الأنشطة المختلفة التي يمارسونها، والمتمثلة في رسائل البريد الإلكتروني والرسائل العامة، وإنشاء المواقع، وألبومات الصور أو الفيديو، وغيرها، أي أن هذا التعريف يصف شبكات التواصل الاجتماعي بأنها احدى خدمات الويب التي تمكن المستخدمين من الاتصال فيما بينهم وتقاسم المعلومات وتبادل مختلف المواضيع ذات الاهتمام¹¹.

في حين أشار آخرون بأنها تلك العملية التي تتألف من أدوات التواصل الاجتماعي عبر شبكة الإنترنت والمحتوى المنشور والمتبادل عبر تلك القنوات بين الجهات المختلفة (أفراد- أفراد)، أو (أفراد- منظمات أعمال)، أو (منظمات أعمال- منظمات أعمال)¹².

وأخيرا تعرف هذه الدراسة شبكات التواصل الاجتماعي بأنها شبكات تسمح لكل من الأفراد ومنظمات الأعمال بإنشاء صفحات إلكترونية والتي يمكن ادارتها وتعديلها من قبل مؤسسيها، وتمثل هذه الشبكات قنوات للتواصل وتبادل المعلومات والمعارف، كما تمثل أدوات للتسويق من خلال ما تقدمه من خصائص وتطبيقات مبنية على تكنولوجيا الويب 2.0 .

3- إحصائيات عن بعض شبكات التواصل الاجتماعي: (الفيسبوك والتويتر أنموذجا)

- فيسبوك (Facebook): فيسبوك هو أحد شبكات التواصل الاجتماعي التي رغم أن عمرها لا يزيد عن عشر سنوات إلا أن مواقعها أصبحت الأشهر والأكثر استخداماً وتأثيراً على مستوى العالم.

موقع فيسبوك تم إنشائه في فيفري عام 2004 بواسطة ابن التاسعة عشر من العمر مارك زوكربرج وذلك في غرفته بجامعة هارفارد، وقد كان الموقع في البداية متاحاً فقط لطلاب جامعة هارفارد ثم فُتِحَ لطلبة الجامعات، بعدها لطلبة الثانوية ولعدد محدود من منظمات الأعمال، ثم أخيراً تم فتحه لأي شخص يرغب في فتح حساب به. والآن يملك الموقع حوالي 1.94 مليار مستخدم، بمعنى آخر فإن شخصاً واحداً من بين كل 7 أشخاص على الأرض لديه حساب في موقع فيسبوك، بحوالي 75 لغة. ويقضي هؤلاء المستخدمين جميعاً أكثر من 700 بليون دقيقة على الموقع شهرياً. ومن الإحصائيات الأخرى لموقع فيسبوك والتي نشرتها مدونة (digitalbuzzblog) في نوفمبر 2013 ما يلي¹³:

1. يبلغ متوسط عدد الأصدقاء لكل مستخدم 130 صديق.
2. 48% من مستخدمي الموقع ممن تتراوح أعمارهم بين 18-34 سنة يقومون بالاطلاع عليه بعد استيقاظهم من النوم، منهم 28% يفعلون ذلك قبل حتى قيامهم من على السرير.
3. نسبة المستخدمين من الذين تزيد أعمارهم عن 35 سنة تزيد باطراد وهي تمثل حالياً أكثر من 30% من إجمالي المستخدمين.
4. المستخدمين الذين تتراوح أعمارهم بين 18-24 سنة هي الأسرع نمواً بنسبة 74% سنوياً.
5. 72% من مستخدمي الإنترنت في الولايات المتحدة الأمريكية موجودون على فيسبوك، ويمثل مستخدمو الموقع من خارج الولايات المتحدة الأمريكية 70% من إجمالي المستخدمين.
6. 20 مليون تطبيق يتم تطويرها وتركيبها يوميا.
7. أكثر من 200 مليون شخص يدخلون على الموقع بواسطة هواتفهم النقالة.

8. 48% من الشباب ذكروا بأن الفيسبوك أصبح مصدرهم لاستقاء الأخبار.

9. في كل 20 دقيقة على فيسبوك تتم مشاركة مليون رابط، وتتم قبول صداقة 2 مليون شخص، كما يتم إرسال حوالي 3 ملايين رسالة.

ويرى مؤسس الفيسبوك مارك زوكربيرج أن فيسبوك هو حركة اجتماعية (Social Movement) وليس مجرد أداة أو وسيلة للتواصل، وأنه سوف يزيح البريد الإلكتروني ويحل محله، وسوف يسيطر على كل نواحي النشاط البشري على الشبكة العنكبوتية. وبالتالي فإنه يوصف بكونه "دليل سكان العالم" وأنه موقع يتيح للأفراد العاديين أن يصنعوا من أنفسهم كيان عام من خلال الإلقاء والمشاركة بما يريدون من معلومات حول أنفسهم واهتماماتهم ومشاعرهم وصورهم الشخصية ولقطات الفيديو الخاصة بهم، ولذلك فإن الهدف من هذا الاختراع هو جعل العالم مكاناً أكثر انفتاحاً¹⁴.

ورغم أن فيسبوك هو أكثر شبكات التواصل الاجتماعي شهرة، إلا أن هناك العديد من الشبكات الاجتماعية الأخرى مثل تويتر ولينكدين وماي سبيس وبينغ.

• تويتر Twitter: تويتر هو عبارة عن شبكة تواصل اجتماعي مصغر يسمح لمستخدمه بإرسال وقراءة تعليقات لا تتجاوز 140 حرف (ورمز) وهذه التعليقات تعرف باسم تغريدات (tweets).

التويتر تم إنشائه في مارس 2006م بواسطة الأمريكي جاك دورسي. ثم تم إطلاقه في شهر جويلية من ذلك العام. ووفقاً لموقع ويكيبيديا فإن عدد مستخدمي تويتر بلغ في شهر مارس 2006م حوالي 200 مليون مستخدم. وقد اشتهر تويتر بشكل سريع عالمياً حتى وصلت عدد تغريداته يومياً 200 مليون تغريده، ويصفه البعض بأنه شبكة رسائل الإنترنت النصية القصيرة¹⁵.

وقد تواصل النمو السريع لتويتر، ففي عام 2007م كان عدد التغريدات لكل ربع منه هو 400 ألف تغريده منشورة، نمت إلى 100 مليون تغريده لكل ربع من عام 2008م. وفي شهر فيفري من عام 2010م بلغ عدد تغريدات المستخدمين 50 مليون تغريده يومياً ارتفعت إلى 65 مليون في شهر جوان من نفس العام بما يساوي 750 تغريده يتم إرسالها كل ثانية. ومع هذا النمو تحول تويتر إلى وسيلة تدوين مصغر فائقة القوة متعددة

الاستخدامات من التسويق إلى الاعجاب بالمشاهير ونشر وتوزيع الأخبار بل وحتى المساعدة في عمليات الإنقاذ والإغاثة كما حصل خلال كارثة زلزال تسونامي في اليابان. الجدير بالذكر أنه من ضمن 500 مليون مستخدم لتويتر فإن 288 مليون فقط الذين يعتبرون من المستخدمين النشطاء. بمعنى آخر فإن معظم المعلومات المتداولة على تويتر يتم نشرها بواسطة نصف المستخدمين، في حين أن النصف الآخر هم مجرد مستهلكين لتلك المعلومات فقط¹⁶.

ثانياً: سمعة المؤسسة

لا شك أن سمعة منظمات الأعمال هي أحد أهم المفاهيم الحديثة، التي تتم عبر الاتصال التنظيمي المستمر، لتكريس سمعة طيبة للمنظمة، للدرجة التي تجعل جمهور المتعاملين ينظر إليها باعتبارها منظمة وطنية صالحة (مواطنة)، من خلال ما تقدمه له من تسهيلات وخدمات، ما يجعل جمهورها يقف بجانبها ويساندها عند تعرضها للعثرات أو الأزمات.

1- تعريف سمعة المؤسسة:

تهتم سمعة المؤسسة بكشف حقيقة نشاط المؤسسة، كما تمثل أيضاً مجموع المظاهر والعلاقات النشطة والفاعلة، وتجمع بين انفراد علامة المنتج ورأي الجمهور حول المؤسسة. وتعني مجموع المظاهر والآراء الذهنية والعقلية الهامة بالنسبة للمؤسسة سواء كانت شخصية باطنية، مستقرة، المؤطرة الواضحة والظاهرة¹⁷.

وردت السمعة على أنها: الأحكام الجماعية للمؤسسة بناء على تقييم للآثار المالية والاجتماعية، والبيئية خلال فترة زمنية معينة¹⁸. كما عرفت سمعة المؤسسة بأنها: "الأحكام التي يتم تشكيلها من خلال مراقبة سلوكيات الماضي، ولكن أيضاً الأشكال التوقعات المستقبلية"¹⁹.

وهي انطباع المتعاملين حول منتجاتها وسياساتها وأنظمتها، وكلما كان رأيهم ايجابيا حرصوا على استمرار العلاقة وتدعيمها وقد يرتبط بالمنظمة سمعة معينة تبرز في أذهان المتعاملين تحصل من خلالها على ميزة تنافسية تجذب الجمهور لها²⁰.

ويعود مفهوم سمعة المؤسسة إلى عام 1998 حيث استخدم الباحثون مختلف المفاهيم لوصفها، وعلى الرغم من الاهتمام الواسع بين الأكاديميين والممارسين في إدارة السمعة

لكن لحد الآن لا يوجد تعريف مقبول لها ولا اتفاق على المكونات التي تضمنتها ولكن اغلبهم يركز على²¹ :

- السمعة كوعي : وتشير إلى المراقبين وأصحاب المصالح الذين لديهم وعي بالمؤسسة
 - السمعة كتقييم : وتشير إلى المراقبين وأصحاب المصالح الذين يشتركون بتقييم المؤسسة
 - السمعة كثروة : وتدمج بين الوعي والتقييم والتي تعطي أهمية للمؤسسة.
- لاحظنا في التعارف السابقة أن سمعة المؤسسة مبنية على الإدراك، وأن هذا الإدراك وراء تقييم السمعة، فالسمعة تقييم من قبل أصحاب المصالح من خلال الأنشطة المؤسسية والإشارات الإعلامية فكل هؤلاء أصحاب المنافع يمكن أن يكون لديه اهتمامات مختلفة وفوائد وأهداف تقود إلى تقييمات متعددة للسمعة، وهذه التقييمات تتم في العلن من قبل أصحاب المنافع للشركة²².

ثالثا : دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز سمعة منظمات الأعمال :

هناك العديد من الجوانب الإيجابية لشبكات التواصل الاجتماعي على الإنترنت، ولعل من بين تلك الجوانب الإيجابية ما يلي²³ :

1. التواصل مع عدد كبير جداً من زوار الصفحات الإلكترونية والمتعرضين لرسائل المنظمة على صفحتها على شبكات التواصل الاجتماعي.
2. انخفاض تكاليف العديد من الأنشطة التسويقية التي وفرت مبالغ طائلة كانت تدفعها منظمات الأعمال للقيام ببعض المهام التسويقية المتعددة في الإعلانات وغيرها.
3. التفاعلية العالية بين المنظمة وعمالها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي، الأمر الذي سهل على عملية التعرف على المشكلات في بدايتها وعلاجها وتداركها.
4. إيجاد مرجعية فعالة ونشيطة للعملاء للوصول إلى المنظمة وتجميع معلومات عنها والتعرف على آراء العملاء حول منتجاتها المتميزة.
5. بناء العلامة التجارية وزيادة قيمتها من خلال زيادة عدد زوار ومعجبي الصفحات لتلك المنظمات.

6. توفير مؤشرات موضوعية للتعرف على منظمات الأعمال ذات الشعبية الكبيرة من خلال زوار صفحاتها والمعجبين بها، بما يعتبر ميزة إيجابية لطالبي الشراكات معها أو التعامل معها بالتوريد أو الشراء أو نحو ذلك.
7. سهولة الوصول إلى العملاء والمشتريين بالعرض أو الاستقصاء أو نحو ذلك.
8. سهولة الاستهداف لقطاعات معينة عبر إمكانات التصفية والتخصيص لفئات معينة من العملاء المستخدمين للإنترنت.
9. العمل طول أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة أو ما يرمز له 7/24 بالتواصل المستمر مع العملاء الحاليين والمحتملين.
10. تقليل صعوبة الحملات الترويجية الجديدة من حيث التكاليف والتصاميم وإمكانات تغييرها وتعديلها.

رابعاً: إدارة سمعة منظمات الأعمال عبر شبكات التواصل الاجتماعي؛

إن "إدارة السمعة الالكترونية" هي عملية يتم فيها ممارسة البحث المستمر، وتحليل المعلومات حول السمعة الشخصية، أو المهنية، أو التجارية، أو الصناعية، الموجودة كمحتوى إلكتروني في جميع وسائل الإعلام على شبكة الانترنت. ولقد أدت الطبيعة الواسعة الانتشار للإنترنت إلى تزايد عدد المستهلكين والباحثين الذين يستعملون شبكات التواصل الاجتماعي كشكل من أشكال الاتصال²⁴.

ولكن هل هناك وعي كاف بعملية إدارة السمعة الكترونياً؟ بينت نتائج دراسة هامة تناولت موضوع مدى استعداد منظمات الاعمال لإدارة سمعتها عبر شبكات التواصل الاجتماعي التي قام بها خبير التسويق "بول دناي" على مجموعة من الموظفين في عدد من منظمات الاعمال الكبرى أن²⁵:

- 60 % من أفراد العينة موافقون على أن منظماتهم لديها حالياً فهم واضح لكل ما يتعلق بسمعتها.
- 63 % من أفراد العينة غير موافقين على أن منظماتهم لديها سياسة رسمية تجاه ما ينشر عن المنظمة في الصفحة الرسمية لها، أو الصفحات الشخصية للموظفين.

- 53 % من أفراد العينة موافقين على أن قياس ورصد سمعة منظماتهم من الاستراتيجيات ذات الأولوية.
- 58% من أفراد العينة غير موافقين على أن منظماتهم لديها خطة إستراتيجية يتم تطبيقها لإدارة سمعتها الالكترونية على الانترنت بصفة عامة وعلى شبكات التواصل الاجتماعي بصفة خاصة.
- 54% من أفراد العينة غير موافقين على أن منظماتهم تستخدم حالياً أحد خدمات مراقبة أدوات التسويق التقليدية.
- 63 % من أفراد العينة موافقين على أن منظماتهم تراقب بعض أدوات التسويق الاجتماعي مثل: المدونات، والمنتديات... وغيرها، باستخدام الخدمات المجانية مثل: خدمة تنبيهات جوجل. "Google alerts"
- 56.8 % من أفراد العينة غير موافقين على أن منظماتهم تستفيد بفعالية من الشبكات الاجتماعية مثل: الفيسبوك "Facebook"، أو لينكدن LinkedIn، أو ماي سبيس MySpace كنقطة تواصل مع العملاء.
- 55% من أفراد العينة غير موافقين على أن منظماتهم تراقب سمعتها على الشبكات الاجتماعية مثل: الفيسبوك Facebook أو لينكدن LinkedIn. ماي سبيس MySpace.
- 71 % من أفراد العينة غير موافقين على أن منظماتهم تعمل على تطوير نوع من التطبيقات، أو المحركات التي يمكن تركيبها على المواقع الاجتماعية، ونشرها على نطاق واسع.
- 55 % من أفراد العينة غير موافقين على أن المنظمة مستعدة على نحو كافٍ لإدارة أزمة إلكترونية تتعلق بسمعتها.

خامساً: مقارنة شبكات التواصل الاجتماعي بالتسويق الحديث

في دراسة لـ²⁶(Kim & ko)، أعرب فيها أكثر من 30% من المبحوثين بالشعور الايجابي اتجاه المنظمات التي تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي لعرض المنتجات والخدمات، كما أن 70% من النسبة السابقة أكدوا تصفحهم لشبكات التواصل الاجتماعي

للحصول على معلومات من المنتجات التي يقصدونها، في حين أن 49% منهم كَوَّنوا حُزمة معلومات كاملة عن المنتج، كما أكد 80 % من النسبة الأخيرة قرار الشراء الفعلي. وفي نفس الدراسة تبين أن 60% من إجمالي المبحوثين يمررون (Sharing) المعلومات الى أصدقائهم.

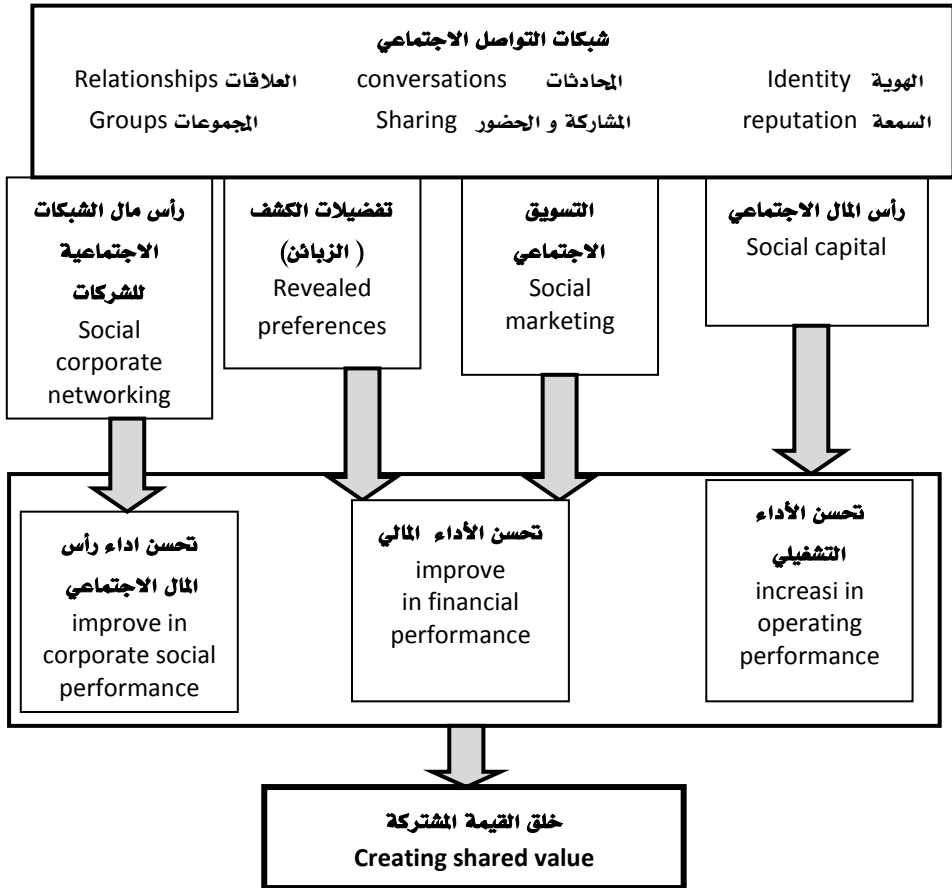
وتوصلت دراسة أخرى²⁷ إلى أن 45 % من منظمات الأعمال التي لا تستعين بشبكات التواصل الاجتماعي كعنصر رئيسي في استراتيجيتهم التسويقية أنهم فوتوا فرص عظيمة لكسب المزيد من العملاء، في حين أكد كل من (Yoo & Gret Zel)²⁸ في دراستهما أن شبكات التواصل الاجتماعي أصبحت مكونا رئيسيا من مكونات المزيج الترويجي للمقاصد السياحية، حيث أشارا في دراستهم الموسومة بـ (Use and creatoin social media by travellers) أن 81% من المبحوثين لديهم اتصال بشبكات التواصل الاجتماعي لتوفير المعلومات المرتبطة بالتخطيط لرحلتهم.

وقد أظهرت نتائج خالص إليها مؤتمر أي متركس للتسويق عام 2009 م²⁹ بأن 42 % من منظمات التسويق في العالم تخطط لزيادة إنفاقها التسويقي عبر شبكات التواصل الاجتماعي، الدراسة أشارت إلى أن الإنفاق الإعلاني العالمي على شبكات التواصل الاجتماعي سوف يزداد بمعدل 10 % سنوياً بحيث يصل إلى 3.5 مليار دولار عام 2013 م بنمو قدره 9.6 % عن الإنفاق المتوقع في العام السابق له. وقد أشارت الدراسة بأن الهدف الرئيس لمنظمات الأعمال من التسويق على الشبكات الاجتماعية هو:

- دعم وتعزيز العلامة التجارية (Branding) بنسبة 29 %.
 - زيادة الحركة على مواقعهم على الإنترنت والتعريف بها بنسبة 26 %.
 - تلبية رغبات الجيل الجديد بنسبة 18 %.
 - المبيعات المباشرة بنسبة 11 %.
- ووفقاً للدراسة ذاتها فإن أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخداماً في التسويق من قبل الشركات هي: فيسبوك بنسبة 65 %، تويتر بنسبة 49 %، يوتيوب بنسبة 39 %، لينكدن بنسبة 38 %.

سادسا: دور شبكات التواصل الاجتماعي في خلق القيمة المشتركة: تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي من بين الممتلكات التي هي بحوزة منظمات الأعمال (مقاربة الموارد والكفاءات: الأصول، المعرفة... الخ) وتتكون شبكات التواصل الاجتماعي من 7 موارد أساسية هي: الهوية Identity، المحادثات conversations، المشاركة Sharing، المجموعات groups، العلاقات Relationships، السمعة reputation، الحضور Presence كما تظهر في الشكل رقم (1).

الشكل رقم (1): دور الشبكات الاجتماعية في خلق القيمة المشتركة



المصدر: بتصرف (Paniagua.J,Sapena.J (2014), p720

يتعلق الأداء التشغيلي بكل من المنتجات الجديدة المقدمة، جودة المنتج، الكفاءة التشغيلية و رضا الزبون بينما يتضمن مؤشر الأداء المالي كل من مستوى المبيعات، نمو المبيعات، الأرباح، التخزين والأسعار.

يتعلق رأس المال الاجتماعي بقدرة منظمات الأعمال على تكوين علاقات نزيهة مع المجتمع الذي تمارس فيه النشاط وهذا من ناحية بعدي السمعة و العلامة التجارية.

1- رأس المال الاجتماعي وخلق القيمة المشتركة :

يمثل بعد رأس المال الاجتماعي نتيجة محصلة لمدى تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على علاقة منظمات الأعمال بالمجتمع بحيث يتم تحويل هوية وسمعة منظمات الأعمال الى رأس مال اجتماعي من خلال شبكات التواصل الاجتماعي. يكون رأس المال الاجتماعي من خلال أنشطة الويكيبيديا، البلوق Blogs وغيرها من المحركات الأخرى³⁰.

2- تفضيلات الكشف (تفضيلات الزبائن) :

وهي تمثل مدى القدرة على معرفة اعجاب الزبائن (Liking)، المحادثات، المشاركة والحضور. تؤثر تفضيلات الزبائن على الأداء المالي لمنظمات الأعمال ويتوقف الأداء المالي (سعر الأسهم) على معلومات وتوقعات السوق عن منظمات الأعمال لذا فان شبكات التواصل الاجتماعي ترفع في حجم المعلومات عن منظمات الأعمال ويتم مقاسمة ومشاركة هذه المعلومات على نطاق واسع على مستوى هذه الشبكات³¹.

3- التسويق الاجتماعي :

وهو يمثل القدرة على تحويل موارد التسويق الاجتماعي (المحادثات، المشاركة والحضور) إلى أداء مالي جيد. ترفع شبكات التواصل الاجتماعي في إيرادات منظمات الأعمال مثل الأدوات التسويقية والترويجية التقليدية (التلفاز، الراديو، المجلات والصحف) ولكنها أقل تكلفة عنها، هذا ما يحفز في التكاليف ويرفع في الأداء المالي لمنظمات الأعمال³².

4- رأس مال الشبكات الاجتماعية :

وهو يمثل مدى القدرة على تحويل الموارد الاجتماعية لمنظمات الأعمال (العلاقات والمجموعات) إلى أداء تشغيلي جيد. يسمح رأس مال الشبكات الاجتماعية بخفض تكلفة

التواصل مع الزبائن مع اقامة علاقات جيدة معهم، كما يسمح أيضا بدعم الوظائف من خلال المناقشات المباشرة على الأنترنت على مستوى الشبكات الاجتماعية³³.

تستطيع منظمات الأعمال أن تحصل على المعلومات عن الأفراد خاصة المتعلقة بتفضيلاتهم وهذا من خلال التغذية العكسية، بالإضافة الى ذلك يتم الأمر بطريقة سريعة جدا، بأقل تكلفة وبفعالية ولا يفرض على منظمات الأعمال أي تكاليف اشتراك في هذه الشبكات³⁴. لذا يمكن القول أن شبكات التواصل الاجتماعي تساهم في تحسين تنافسية منظمات الأعمال وفي نفس الوقت تسمح بالوصول الى زبائن جدد بأقل تكلفة. سابعاً: إدارة الشركات الجزائرية لسمعتها عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي (نماذج):

إن نمو استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لم يصاحبه في المقابل اهتمام بنفس الدرجة من الشركات الجزائرية بالتواجد عليها رغم الفوائد الكثيرة التي تتيحها تلك الشبكات والتي سبق ذكرها ومنها التعريف بالشركة ومنتجاتها وبناء الاسم التجاري، التعريف بموقع الشركة على الشبكة العنكبوتية وزيادة الحركة عليه، تصحيح المفاهيم الخاطئة عن الشركة وبناء وتحسين سمعة المنظمة لدى الجمهور، إضافة إلى انخفاض التكلفة والانتشار الواسع وتنوع شرائح المستخدمين. فيما يلي نوضح بعض الأمثلة لتواجد الشركات الجزائرية على شبكات التواصل الاجتماعي:

1- شركة الاتصالات موبيليس: شركة الاتصالات موبيليس لديها تواجد جيد على الفيسبوك بالإضافة إلى موقع الشركة على الشبكة العنكبوتية. ويقوم كل واحد من هذه الأدوات بالترويج والتعريف بالأخر. فعلى الفيسبوك يقوم موظفوا الشركة بالرد على استفسارات وملاحظات العملاء وتلقى شكاويهم ومحاولة حلها إما فوراً أو بوعده العميل بأن الموظف المختص سوف يتصل به. الملاحظ هو وجود التفاعل وسرعته وهذا شيء جيد. الشركة أيضاً تقوم عبر الفيسبوك بطرح عروضها المختلفة ونشر آخر أخبارها، ويوجد لدى الشركة حتى 26 أفريل 2014م حوالي 617.672 مشترك وهو عدد قليل مقارنة بالعدد الضخم لمشركي الشركة، تجدر الإشارة إلى أن شركة موبيليس قد أنشأت صفحتها الرسمية للفيسبوك في 16 ديسمبر 2008.³⁵

2- شركة أريبدو - الجزائر: شركة أريبدو الجزائر توظف أيضاً على غرار شركتي موبيليس وجيزي شبكات التواصل الاجتماعي بشكل جيد سواءً على تويتر أو فيسبوك أو يوتيوب. الشركة أريبدو الجزائر لديها أكبر عدد مشتركين مقارنة بالشركات الجزائرية الأخرى حيث بلغ في 16 أفريل 2014م عدد مستخدميها 1.366.672 مشترك، و تقوم شركة أريبدو الجزائر على صفحة الفيسبوك الرسمية التي تم إنشاؤها 06 أوت 2010 بالحصول على آراء الزبائن إزاء خدماتها المقدمة ومدى رضاهم عنها³⁶.

3- شركة الخطوط الجوية الجزائرية: الخطوط الجوية الجزائرية هي مثال للتواجد السلبي على شبكات التواصل الاجتماعي، الشركة لديها صفحة على فيسبوك بها 59.599 مشترك، لكنها الصفحة تخلو من التفاعل الجاد. بالإضافة إلى ذلك تواجه الخطوط الجزائرية هذه الأيام كثيرا من النقد الإعلامي على وسائل الإعلام التقليدية والإلكترونية بسبب تأخر أو إلغاء رحلات المعتمرين وحتى المغتربين المتوجهين إلى فرنسا وغيرهم، ومع ذلك لا نجد على صفحة الشركة على فيسبوك أي محاولات لتبرير تلك الأحداث أو أي محاولات لتحسين صورة الشركة في نظر العملاء. بمقارنة بسيطة على صفحة الخطوط الفرنسية على الفيسبوك مع صفحة الخطوط الجزائرية يظهر الفرق الكبير في كيفية الاستفادة من خصائص شبكات التواصل الاجتماعي للتفاعل مع العملاء وحل مشاكلهم وتحسين سمعة الشركة والترويج لخدماتها³⁷.

4- مجمع عمر بن عمر: يضم المجمع أكثر من مليون ونصف (1593216) مشترك عبر شبكة التواصل الاجتماعي فيسبوك، حيث أن المنتسبين ينتمون إلى بلدان عديدة مثل تونس، فرنسا، الولايات المتحدة الأمريكية، ويدل ذلك على أن العلامة متابعة خارج الوطن وهذا ما يوضح خاصية شبكات التواصل الاجتماعي كونها عالمية وتزيل الحدود والعلامة تسوق بطريقة فيروسية³⁸.

الخاتمة

- من خلال ما تم ذكره عن شبكات التواصل الاجتماعي وعن دورها في تعزيز سمعة منظمات الاعمال، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن توضيحها كما يأتي:
- شبكات التواصل الاجتماعي لها القدرة العالية على تعظيم الصورة الذهنية الإيجابية للمنتج والخدمات المقدمة
 - يستدل من الدراسة أن شبكات التواصل الاجتماعي أصبحت تشكل للعملاء مصدرا من مصادر الحصول على الأخبار والمعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات ينافس وسائل الاتصال التقليدية والصحافة الإلكترونية، وخلال مدة زمنية قصيرة، أي أنها أصبحت وسيلة إعلام اجتماعي جديدة تسهم في اتخاذ القرار الشرائي، وهي مصدر يحظى بثقة المشتركين فيها.
 - فوائد الشبكات الاجتماعية غالباً ما تتجاوز التكلفة بالكثير كما أن التسويق الإلكتروني من أرخص وسائل التسويق المتاحة حالياً.
 - تمثل كل من الهوية، السمعة، الحوادث، المشاركة و الحضور، العلاقات و المجموعات أهم الموارد في الشبكات الاجتماعية و التي يمكن لمنظمات الأعمال استغلالها لتحسين تنافسيتها.
 - الموارد المتوفرة على مستوى شبكات التواصل الاجتماعي تسمح لمنظمات الأعمال بتكوين رأس المال الاجتماعي، رأس مال الشبكات الاجتماعية و الحصول على تفضيلات الكشف للزبائن.
 - تسمح شبكات التواصل الاجتماعي بتحسين الأداء المالي، الأداء التشغيلي وأداء رأس المال الاجتماعي وهذا ما يخلق القيمة الاقتصادية ويعزز المنفعة الاجتماعية.
 - الانتشار الكبير للشبكات الاجتماعية وخصائصها التشاركية والتفاعلية وانخفاض تكلفتها جعل منها جزءاً أساسياً من المزيج التسويقي للشركات التجارية الغربية بكافة أحجامها.
 - يستدعي التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي الاعتماد على سياسة الشفافية في التواصل مع الجمهور بصراحة مطلقة، فإن لم يكن ذلك وارداً وممكناً في الشركة فإن كل جهد يتحول إلى مضيعة لوقت العملاء على صفحات فيسبوك أو تويتر، وعندها سيختفي هؤلاء ويبتعدون عن الشركة ومنتجاتها وذلك سهل جداً أمامهم، في حال واجهوا حالة التعامل غير الصريح والشفاف معهم.

التوصيات

- بعد الاطلاع على أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، فإننا نوصي:
- تأهيل مسؤول أو فريق عمل" وتمكينه من البيانات والمعلومات عن الموضوعات التي يتم التواصل بشأنها ومناقشتها مع الجمهور عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
 - إقناع المسؤول أو فريق العمل بضرورة البقاء على اتصال مع الجمهور (المشركون) عبر شبكات التواصل الاجتماعي خارج أوقات العمل الرسمية، والتعامل مع المواقف التي قد تتطلب الرد أو أي إجراء آخر على مدار اليوم.
 - ضرورة تعزيز إدراك العملاء بجودة منتجات والخدمات من خلال التواصل المكثف عن طريق صفحات التواصل الاجتماعي .
 - استخدام مواقع التواصل الاجتماعي (صفحات أو حسابات) كوسيلة لجذب مشتركين جدد عن طريق تنظيم مسابقات التي تحفزهم للمشاركة ويؤدي ذلك إلى تتبع اليومي للصفحة.
 - استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من أجل جمع المعلومات عن آراء الأفراد عن منتجات وخدمات منظمات الأعمال.
 - إثناء الجهد العلمي والأكاديمي من خلال إجراء دراسات متتالية عن شبكات التواصل الاجتماعي وذلك لدورها وأهميتها في تحسين تنافسية منظمات الأعمال.
 - تحتاج الشركات لتسويق منتجاتها إلى تسويق مواقعها الإلكترونية لكونها تمثل مصادر معلوماتية مهمة للعميل وتحظى بثقته، وتحتاج إلى أن تطور استراتيجيات التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي لمنتجاتها وفقاً لميولات العميل المتزايدة ، بحيث تركز تلك الاستراتيجيات على الأبعاد التي تشمل عليها العضوية في الشبكات التي تمثل أسساً تنافسية جديدة غير تقليدية في عصر الإنترنت الحالي.
 - تشجيع الدراسات العربية - الجادة والواعية - النظرية والميدانية (التطبيقية) عن الويب 2.0 وشبكات التواصل الاجتماعي للتعرف على كيفية الاستفادة القصوى من هذه التقنيات في مجال تسويق المعلومات وإدارة السمعة الكترونياً.
 - ضرورة قيام منظمات الأعمال عامة والجزائرية خاصة بإجراء البحوث الخاصة بتحديد تفضيلات العملاء لأنواع شبكات التواصل الاجتماعي ومعايير اختيارهم إياها والعمل على تطوير المحتوى المعلوماتي للمنظمات بما يساعدها في تكوين رأي عام حول منتجاتها.
 - ضرورة الاتجاه إلى التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي من طرف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، خاصة وأن الجزائر تعرف نمواً متزايداً ومتسارعاً في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

قائمة الهوامش

1. Pentina, I., Prybutok, V.R. and Zhang, X. "The role of virtual community as shopping reference group", *Journal of Electronic Commerce Research*, 9(2), (2008), PP.114-136.
2. Pai, Pei-Yu (Patty) and Tsai, Hsien-Tung ("How virtual community participation influences consumer loyalty intentions in online shopping contexts: an investigation of mediating factors", *Behaviour & Information Technology*, 30 (5), 2011), PP 603-615.
3. Haron, H. & Razzaque, M.A. The Effect of Virtual Community Participation on Online Purchase Intention: A Conceptual Model', in ANZMAC 2008 Conference, presented at ANZMAC 2008 Conference, Homebush, Sydney, 1 - 3 December 2008.
4. مازن الدراب، مواقع الشبكات الاجتماعية وطريقة عملها . - متاح في [http://knol.google.com/k/mazen-aldarrab.\(2014/04/28\)](http://knol.google.com/k/mazen-aldarrab.(2014/04/28)) - تاريخ الاسترجاع .
5. عبدالكريم علي الدبيسي وزهير ياسين الطاهات، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية، مجلة دراسات، العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2013، المجلد 40، العدد 1
6. صادق، عباس، الصحافة والكمبيوتر، بيروت، 2005، الطبعة الأولى، ص 13
7. مشري، شبكات التواصل الاجتماعية القمية نظرة في الوظائف، مجلة المستقبل العربي العدد 395 السنة الرابعة والثلاثون، ص155.
8. Dwyer, C., Hiltz, S. R., & Passerini, K. (2007). *Trust and privacy concern within social networking sites: A comparison of Facebook and MySpace*. Proceedings of AMCIS 2007, Keystone, CO . Retrieved September 21, 2011 from <http://csis.pace.edu/~dwyer/research/DwyerAMCIS2007.pdf>
9. boyd, D., M. & Ellison, N., B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication* , 13(1).
10. Lenhart, A. & Madden, M., **Teens, privacy, & online social networks**. Pew Internet and American Life Project Report. (2007) http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Teens_Privacy_SNS_Report_Final.pdf.
11. Livingstone, S., *Taking risky opportunities in youthful content creation: Teenagers' use of social networking sites for intimacy, privacy and self-expression*. New Media and Society (2008), 10, 393-411.
12. Kietzman, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011): "Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media", *Business Horizons*, 54(3), 241-251.
13. available on line <http://www.digitalbuzzblog.com/infographic-social-media-stats-2013/>

14. صادق، عباس ، الإعلام الجديد: المفاهيم والوسائل والتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.(2008)، ص 15.
15. تاريخ الاسترجاع 2014/04/24 www.en.wikipedia.org
16. تاريخ الاسترجاع 2014/04/24 www.huffingtonpost.com
17. معراج هواري، مصطفى ساحي، احمد مجدل، "العلامة التجارية: الماهية والأهمية"، بدون طبعة، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن، 2012، ص89.
18. Barnett, Jermier, & Lafferty, Corporate Reputation: The Definitional Landscape. *Corporate Reputation Review* 2006: 34.
19. Lori Qingyuan Yue, Paul Ingram *Industry Self-Regulation as a Solution of Reputation Commons: A Case of the Commercial Bank Clearinghouse*, Oxford Handbook of Reputation Commons, Chaper 14, 2012, pp. 279-296
20. إيمان سمير عودة، العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الالكترونية وسمعة الجامعات، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012، ص41.
21. عامر عبد كريم الذبحاوي، دور الذكاء الأخلاقي في دعم سمعة المنظمة، مذكرة ماجستير، جامعة الكوفة، العراق، 2012، ص 117.
22. ماجكين شولتز، ماري جوهاتش، موغانس لارسن، ترجمة رياض الأبرش، " المنظمة المعبرة: الهوية السمعة والعلامة التجارية للشركة"، الطبعة الأولى، مكتبة العبيكان، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص157.
23. أسامة أحمد، التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعية مقال نشر يوم 2013/07/07، موجود على الرابط التالي :
<http://www.altadreeb.net/articleDetails.php?id=1029&issueNo=34>
24. Cordeiro, James J./Sambharya, Rakesh, Do Corporate Reputations Influence Security Analyst Earnings Forecasts, in : *Corporate Reputation Review*, (1997)Vol. 1, pp. 94 – 98.
25. Paul Dunay . *Reputation Management for New Media Survey How ready are you?* (2008). available at <http://www.marketingprofs.com/opinions/2008/21875/reputation-management-for-new-media>
26. Kim A. J., and Ko, K.: "Impacts of luxury fashion brand's social media marketing on customer relationship and purchase intention. *J Glob Fashion Mark*, (2010) 1; (3), pp: 164–71.
27. Worldwide: "The impact of social media on purchasing behavior". (2008)Engaging Consumers Online. available at [www.deiworldwide.com/files/DEIStudy-Engaging%](http://www.deiworldwide.com/files/DEIStudy-Engaging%20Worldwide.pdf)

28. Yoo, K., H., and Gretzel, U: "**Use and creation Social Media By Travellers**", (Editor Segala, Marianna),(2012)Ashgate Publishing Limited, U.K. available on line: <http://books.google.com/eg/books>, p: 195.
29. سعود صالح، الإعلام الجديد وقضايا المجتمع، المؤتمر العالمي الثاني للإعلام الإسلامي بجامعة الملك عبد العزيز بجدة في 13-15 ديسمبر 2011، ص 24
30. Paniagua.J,Sapena.J (2014), **Business performance and social media: Love or hate?** Business Horizons (2014) 57, p719
31. Ibid,p720.
32. Ibid,p720.
33. Ibid,p721.
34. Schniederjans.D, Cao.E.S, Schniederjans.M (2013) :Enhancing financial performance with social media: An impression management perspective,Decision Support Systems 55, p912.
35. available on line <https://www.facebook.com/MobilisOfficielle?fref=ts>
36. available on line <https://www.facebook.com/OoredooDZ?fref=ts>
37. available on line <https://www.facebook.com/AirAlgerieOfficiel?fref=ts>
38. عيسى صالح عباني، أثر شبكات التواصل الاجتماعي في تغيير السلوك الشرائي للمستهلك الجزائري، دراسة حالة مجمع عمر بن عمر، رسالة أطروحة غير منشورة، جامعة الاغواط، ص: 154.

" آليات الأنموذج الألماني في صياغة البيئة المناسبة للبحث العلمي "

د. هشام طرادخوجة / صديق رحابي

الجزائر

الملخص:

تعتبر المعرفة المورد الإنساني الخاضع لمبدأ الإيرادات المتزايدة من أهم مخرجات البحث العلمي، الذي يعرف في المجتمعات العربية عزوف الأفراد وتهميش السلطات، وأمام هذا الخطر المحدق كان من الواجب البحث في سبل وعوامل جذب للبحث العلمي والبيئة المناسبة له.

تهدف هذه الورقة البحثية إلى أهمية تبني آليات مجتمع واقتصاد المعرفة في صياغة البيئة المناسبة لاستمرارية البحث العلمي وتجسيد أهدافه العامة والخاصة، من خلال التركيز على التجربة الألمانية.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، مجتمع واقتصاد المعرفة، البحث العلمي.

Abstract

Knowledge is the means to achieve human development from the most important outputs of scientific research, which in Arab societies is known as the absence of individuals and the marginalization of the authorities. Faced with this imminent danger, it was necessary to explore ways and means of attracting scientific research and the appropriate environment.

This study aims at clarifying the importance of adopting the mechanisms of the knowledge society and economy in formulating the environment for the continuity of scientific research and realizing its general and specific objectives by focusing on the German experience.

Keywords: Knowledge, Knowledge Society and Economy, Scientific Research.

المقدمة :

إن المعرفة اكتساباً وإنتاجاً وتوظيفاً قد غدت في مطلع القرن الحادي والعشرون هي الوسيلة الكفيلة بتحقيق التنمية الإنسانية في جميع ميادينها فهي غالباً ما ترسم الحدود بين القدرة والعجز، بين المنعة والوهن، بين الصحة والمرض، وبين الثروة والفقير، حيث أن للمعرفة علاقة عضوية ودور محوري بالنسبة للتنمية الإنسانية لأنها أحد المكتسبات الإنسانية الأساسية للبشر، فالمعرفة هي حجر الزاوية في التنمية الإنسانية وهي أداة لتوسيع خيارات البشر وقدراتهم للتغلب على الحرمان المادي، باعتبار أن المعرفة هي معيار الرقي الإنساني في الطور الحالي من تقدم البشرية.

يمكن اعتبار المعرفة قوة وثروة في أن واحد، فهي قوة كونها الميزة الأساسية في القرن الواحد والعشرين، وهي ثروة كونها المورد الأكثر أهمية في عصر المعلومات، فهي أكثر أهمية من مورد رأس المال وقوة العمل، كما أنها المورد الوحيد الذي لا يخضع لقانون تناقص الغلة، ولا يعنيه مشكلة الندرة، فهي أداة لإيجاد القيمة المضافة واللبنة الأولى في بناء الاقتصاد المنسوب إليها (اقتصاد المعرفة)، وباعتبارها المورد الوحيد الوافر الذي يبني بالتراكم ولا يتناقص بالاستخدام، بل على العكس يمكن استخدامه في توليد وتطوير أفكار جديدة بتكلفة أرخص أو بدون تكلفة إضافية، تكون قد أسست لمجتمع مبني عليها (مجتمع المعرفة).

وبالنظر إلى مصدر المعرفة وإلى كونها مجموعة من الحقائق التي تتمتع بمصادقية وقواعد استكشافية تعطي ميزة اقتصادية لمستخدميها، تبرز لنا العلاقة بالبحث العلمي الذي ينظر إليه على أنه مضخة العلوم والمورد الأصلي للمعرفة، كان من الضروري الوقوف على سبل الارتقاء به في عالمنا العربي الذي يشهد عزوفاً من قبل القمة والقاع في الإقبال عليه وتبني مخرجاته، من هذا المنطلق توجب علينا أن نبحث في عوامل الجذب والبيئة المناسبة للبحث العلمي التي تقوم على أهم مخرجاته الأساسية وهي المعرفة التي ينسب إليها الاقتصاد الحديث ويشيد عليها المجتمع المنشود.

- إشكالية الدراسة: ومن هذا المنطلق تبرز إشكالية موضوعنا والمتمثلة في السؤال التالي:

ما هي الآليات من شأنها جعل مخرجات البحث العلمي عامل جذب وأساس البيئة

المناسبة له؟

- الأسئلة الفرعية: للإجابة على هذا التساؤل نستعين بالأسئلة الفرعية التالية:
- في ماذا تتمثل أهمية البحث العلمي، وفيما تتجلى عوامل الجذب عليه؟
- ما هي آليات وانعكاسات المجتمع والاقتصاد المبني على مخرجات البحث العلمي؟
- ما هي الأسس التي قام عليها الأنموذج الألماني خلق البيئة المناسبة للبحث العلمي؟
- المنهج المستخدم: للإحاطة بالإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال التطرق إلى المفاهيم الأساسية في الموضوع، والمنهج التحليلي من خلال إبراز الآليات المختلفة لاقتصاد ومجتمع المعرفة في خلق البيئة المناسبة للبحث العلمي في الأنموذج الألماني.
- فرضيات الدراسة: تقوم هذه الدراسة على فرضية أساسية نحاول إثبات مدى صحتها وهي أن البحث العلمي كما أنه يخدم كل القطاعات فهو يحمل في طياته البيئة المناسبة لاستمراره.
- أهمية الدراسة: تبرز أهمية هذه الورقة البحثية في كونها تعمل على تقديم حلول لمعوقات البحث العلمي التي دأبت البحوث الأخرى التي سبقتها في معالجتها على تناولها، مع إبراز كيفية تحويل مخرجات البحث العلمي إلى عوامل جذب عليه وسبيل لاستمراره.
- تقسيمات الموضوع: من خلال هذه الورقة البحثية سنحاول الإحاطة بعناصر الموضوع من خلال المحطات التالية:
- أولاً- مفهوم أهمية وعوامل جذب البحث العلمي؛
- ثانياً- مجتمع واقتصاد المعرفة والآليات والانعكاسات؛
- ثالثاً- الأنموذج الألماني في تجسيد آليات وانعكاسات مجتمع واقتصاد المعرفة في خلق البيئة المناسبة للبحث العلمي.

أولاً- مفهوم أهمية وعوامل جذب البحث العلمي

1- مفهوم البحث العلمي:

- يوجد عدة تعريفات يمكن اصطلاحها للبحث العلمي نقتصر على أبرزها من خلال ما يلي:
- "عملية فكرية منظمة يقوم بها شخص يسمى الباحث، من أجل تقصي الحقائق المتعلقة بمسألة أو مشكلة معينة تسمى موضوع البحث، بإتباع طريقة علمية منظمة تسمى منهج

البحث وذلك للوصول إلى حلول ملائمة للمشكلة أو إلى نتائج صالحة للتعميم على المشاكل المماثلة تسمى نتائج البحث¹.

- "بأنه عملية فكرية منظمة يقوم بها شخص يسمى الباحث من أجل دراسة الحقائق في شأن مسألة أو مشكلة معينة تسمى موضوع البحث باتباع طريقة علمية منظمة تسمى منهج البحث بغية التوصل إلى الحلول ملائمة للعلاج أو نتائج صالحة للتعميم على المشكلات المماثلة تسمى نتائج البحث"².

- "إنه طريقة أو منهج معين لفحص الوقائع وهو يقوم على مجموعة من المعايير والمقاييس تسهم في نمو المعرفة، ويتحقق البحث حين تخضع حقائقه للتحليل والمنطق والتجربة والإحصاء؛ مما يساعد على نمو النظرية"³.

ونلاحظ من خلال هذان التعريفان أن البحث العلمي يخضع لنظم ومناهج ومعايير ومقاييس، كما يعتمد على مجموعة من المعارف والأدوات، بهدف الوصول لحل مشاكل عالقة، أو تعميم نتائج، أو تنبؤ بتطورات، أو تنمية المعارف والمكتسبات، بهدف خدمة البشرية ورفاهيتها.

2- أهمية البحث العلمي:

يعتبر البحث العلمي الدعامة الأساسية للتميز والتطور والرفاهية وهو السمة البارزة للعصر الحديث كما أنه مرادف للتطور الفكري والسلوكي لدى المجتمعات والميزة المطلقة للريادة الاقتصادية، كما أن الإلمام بمناهج البحث العلمي وإجراءاته أصبح من الأمور الضرورية لأي حقل من حقول المعرفة، كما أن البحث العلمي يساعد على إجراء التعديلات الجديدة للمعلومات السابقة بهدف استمرار تطورها، وتصحيح بعض المعلومات عن الكون الذي نعيش فيه وعن الظواهر التي نحيها وعن الأماكن الهامة والشخصيات وغيرها، ويفيد أيضا في التغلب على الصعوبات التي قد نواجهها سواء كانت سياسية أو بيئية أو اقتصادية أو اجتماعية وغير ذلك، ويفيد في حل المشاكل الاقتصادية والصحية والتعليمية والتربوية والسياسية وغيرها، ويفيد في تفسير الظواهر الطبيعية والتنبؤ بها عن طريق الوصول إلى تعميمات وقوانين عامة كلية.

3- أنواع البحوث العلمية⁴ :

تختلف البحوث باختلاف حقولها أو ميادينها العلمية والاجتماعية والفنية والثقافية والتقنية وغيرها ولكنها في مجملها تقع في صنفين :

3-1- حسب الطبيعة :

3-1-1- أبحاث نظرية بحتة : هو ذلك النوع من الأبحاث الذي يقوم به الباحث لإشباع حاجته من المعرفة، أو من أجل توضيح غموض يحيط بظاهرة ما دون النظر إلى تطبيق نتائج في المجال العلمي أو الاستفادة منه في الوقت الحاضر أو المستقبل، تعتمد هذه البحوث على الفكر والتحليل المنطقي والمادة الجاهزة الموجودة في المكتبات، أما الهدف منها هو السعي وراء الحقيقة وتطوير المفاهيم النظرية ومحاولة الوصول إلى تعميمات بغض النظر عن نتائج البحث، ومثال على ذلك بحوث الرياضيات البحتة.

3-1-2- البحث العلمي التطبيقي: يهدف لإيجاد حل لمشكلة قائمة أو علاج لموقف معين، ويعتمد على التجارب المخبرية والدراسات الميدانية أو المحاكاة للتأكد من إمكانية تطبيق النتائج في الحياة العملية، كالبحوث التي يتم تنفيذها لإيجاد حلول لمشاكل الإدارة مثل الإنتاج والتسويق.

3-2- حسب النوعية :

3-2-1- بحث ريادي: يتم فيه اكتشاف معرفة جديدة، وهذا يلعب دور أكبر في توسيع آفاق المعرفة الإنسانية، وتكون في الغالب كمية؟

3-2-2- بحث تجميعي: يتم فيه تجميع مادة أو الكشف عنها أو عرضها لهدف المقارنة والتحليل والنقد.

4- عوامل الجذب في البيئة المناسبة للبحث العلمي:

4-1- أهم عوامل تميز ونجاح المراكز البحثية الدولية: يمكن التركيز على أبرز معالم نجاح وتقدم المؤسسات البحثية العالمية التي كان لها تأثير كبير على مجرى التطور العالمي في النقاط التالية :

- تخصيص موارد مالية معتبرة ومستقرة، مع مكانية رفعتها حسب حاجة وطبيعة المشاريع البحثية ومدى أهميتها المجتمعية أو الوطنية؛

- تجدد بنية المراكز البحثية بشكل دوري وحسب الحاجة مرة كل 7 سنوات مثلاً؛

- صياغة خطة علمية وإستراتيجية واضحة وضمن شروط صارمة للرقابة العلمية والإدارية تعمل ضمن أمد متوسط، تشرف عليها هيئة علمية مختصة في مشاريع البحث والتطوير التقني تتجدد مواردها البشرية بشكل دوري؛
- صياغة نظام للمعلومات يعمل كجهاز علمي متكامل ومتوازن بين الإداريين والفنيين عدد من الباحثين في كل الاختصاصات.

4-2- عوامل الجذب المجتمعية والاقتصادية؛ ويمكن تلخيصها في ما يلي؛

- صياغة استراتيجيات عامة في مجال البحث العلمي؛
- نشر الوعي العام بأهمية البحث العلمي في مدى إسهامه في التنمية وازدهار ورقى المجتمعات؛

- زيادة المخصصات المرصودة في الموازنات العامة؛

- توطئ العنصر البشري المحلي من خلال توفير مناخ العمل الملائم وشروط الحياة الكريمة؛

- بناء قاعدة المعلومات في المراكز والمختبرات والمؤسسات الإنتاجية لبعض الدول.

ثانياً - مجتمع واقتصاد المعرفة الآليات والانعكاسات

1- مجتمع المعرفة؛

1-1- مفهوم مجتمع المعرفة؛ هو المجتمع الذي يقوم أساساً على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات النشاط المجتمعي⁵ (الاقتصاد، المجتمع المدني، السياسة والحياة الخاصة) وصولاً للارتقاء بالحالة الإنسانية إلى أعلى المستويات وهو ما أشر إليه تعريف تقرير التنمية الإنسانية العربية لسنة 2003 "مجتمع المعرفة يعتمد المعرفة مبدأً ناظماً لجماع الحياة البشرية".

وبتعبير تقني يمكن نعت مجتمع المعرفة بأنه مجتمع تمحورت حركته حول تقارب للتقنيات الثلاثة التي كانت وراء تفجر الثورة المعرفية؛ تقنية الحاسبات، تقنية الاتصالات، تقنية المحتوى والوسائط وما يتبع ذلك من وسائط متعددة سمعية وبصرية. أما بلغة الاقتصاد فيعني إقامة مجتمع المعرفة، تأسيس نمط إنتاج المعرفة عوضاً عن هيمنة نمط الإنتاج الربيع الذي تشتق القيمة الاقتصادية فيه أساساً من استنضاب المواد الخام، فمجتمع المعرفة هو مجتمع يعترف بالدور الحاسم للمعرفة في تشكيل ثروة

المجتمع وتكريس رفايته وبالتالي أصبح مجتمع المعرفة اليوم واقعاً وليس خياراً تتبناه الأمم ولعله السبيل الوحيد للتفاعل مع المجتمع الرقمي والاقتصاد الرقمي العالمي. فإذا كان الهدف الاقتصادي الذي ساد في المجتمع الصناعي هو جذب الاستثمارات لخلق فرص العمل، فإن الهدف في اقتصاد المعرفة هو جذب عمال المعرفة لتأتي الاستثمارات لاحقاً وهو جوهر الاقتصاد القائم على المعرفة.

1-2- خصائص مجتمع المعرفة؛ ومن أهم الظواهر والمتغيرات التي طرأت على المجتمع اقتصادياً واجتماعياً والتي أدت إلى ظهور مجتمع المعرفة نذكر النقاط التالية؛

- القوة الانتشارية واسعة النطاق لتقنيات المعلومات والاتصالات؛
- الرقمنة المعممة لكل أنواع المعلومات والتي بدأت تسمح لأي فرد بالتعامل مع المعلومات؛
- ظهور مفهوم الافتراضية؛
- ظهور التشبيك والبنى الشبكية كتحويل تنظيمي مميز لعصر المعلومات والمجتمع المعرفي؛
- تنامي دور المعرفة كعنصر هام لمصادر الثروة ومولد رئيسي للقيم المضافة؛
- ظهور مفهوم رأس المال الفكري المبني على التعلم وتوليد المعرفة؛
- سلعة المعرفة؛

- ظهور الاقتصاد المبني على المعرفة كالاقتصاد الجديد بديل للاقتصاد التقليدي؛

- تغيرات في السوق متعلقة بالزبون تمثلت بانتقال السلطة من البائع إلى المستهلك.

ومن كل هذا يمكن النظر إلى الاقتصاد القائم على المعرفة على أنه عالم من الشبكات الترتيبية مادتها الأولية هي المعرفة.

2- اقتصاد المعرفة؛

1-2- مفهوم اقتصاد المعرفة؛ يعرف البنك الدولي اقتصاد المعرفة على أنه "الاقتصاد الذي يحقق استخداماً فعالاً للمعرفة من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية"، يتضح من خلال هذا التعريف أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر أدوات محركة لاقتصاد المعرفة، بينما المعرفة هي الأصول الرأسمالية لزيادة الإنتاجية.

والمحركات الأساسية في اقتصاد المعرفة هي التنافسية التي يقودها الإبداع وتكوين الصناعات المعرفية ويحدد تعريف البنك الدولي أربعة ركائز لاقتصاد المعرفة هي⁶؛

- نظام للتعليم والتدريب المستمر والذي يعتبر من سمات مجتمع المعرفة حيث تضمن

عمالة معرفية تنافسية نستطيع تحديث مهاراتها دورياً؛

- نظم الإبداع الذي تجمع بين الباحثين وأصحاب الأعمال في التطبيقات تجارية للعلوم والتكنولوجيا، وهو ما يعطي الميزة التنافسية للمنتجات والخدمات مما يشارك في تطوير اقتصاد المعرفة؛

- البنية الأساسية لمجتمع المعلومات، وهو ما يوفر لكل الناس إمكانية الوصول بشكل فعال ومقبول اقتصادياً للمعلومات؛

- الإطار الاقتصادي والمؤسسي الذي يضمن بيئة اقتصادية كلية مستقرة ومنافسة وسوق عمل مرنة وحماية اجتماعية كافية، ويقصد به دور الحكومات في توفير الإطار الاقتصادي والحوافز لمجتمع الأعمال وغيرها من الشروط التي تعمل على تكريس اقتصاد المعرفة بالإضافة إلى الأداء الفعلي للاقتصاد.

هذا ويتطلب اقتصاد المعرفة تعزيز فعالية السياق التنظيمي لإنتاج المعرفة بما يضمن قيام نسق للابتكار يقوم على الإدارة الكفاء لنقل التقنية من خارج المجتمع واستيعابها في النسيج المجتمعي وتنشيط إنتاج المعرفة المؤدي إلى توليد تقنيات جديدة بما يحقق غايات الكفاءة الإنتاجية والتنمية الإنسانية في آن.

فالابتكار هو القدرة على إدارة المعرفة على نحو خلاق استجابة لمتطلبات الأسواق وحاجات المجتمعات أو بعبارة أخرى قدرة المجتمع على توظيف رأس المال المعرفي في إنتاج المعرفة التقنية وتوظيفها في عملية النمو الاقتصادي والتنمية الإنسانية، أو يعتبر الابتكار القاطرة الأساسية للنمو الاقتصادي والسبيل الأنجع لبناء اقتصاد المعرفة ومن ثم القاعدة الرئيسية للمنافسة في الأسواق العالمية.

ويتكون نسق الابتكار القطري من جميع المؤسسات التي تؤثر في إنتاج المعرفة وفي القدرة على إنشاء التقنية وتطويرها ونشرها واستيعابها وتوظيفها في عمليات الإنتاج.

2-2- خصائص اقتصاد المعرفة؛

أياً كان المفهوم الذي يتم الاتفاق عليه لاقتصاد المعرفة فإن الخصائص المميزة لهذا الاقتصاد يمكن تلخيصها في الآتي؛

- توافر منظمات تعتمد في فلسفتها وآلياتها على المعرفة وثقافتها؛
- تحول وتغير ملموس في الموارد البشرية وأساليب تأهيلها وتدريبها بحيث تعتمد بصورة أساسية على أنماط مختلفة من الإعداد القائم على المعرفة؛

- كثافة عالية للمعرفة بمواقع العمل تتطلب صيغاً جديدة من المعرفة ومستويات عالية من المهارة والكفاءة المتخصصة؛
 - تبني قيم الابتكار والتحديث بهدف بناء واستمرار القدرات التنافسية الوظيفية للأفراد وتحسين كفاءتها؛
 - المهارة أو الاحتراف هي أساس القيمة العالية المضافة لاقتصاد المعرفة؛
 - للمعرفة دورة حياة تبدأ باقتنائها واكتسابها ثم استيعابها وتوليدها فإنتاجها ثم توظيفها وتطبيقها.
- وبينما تتيح الدول المتقدمة لدورة المعرفة أن تنمو وتزدهر عبر جميع حلقاتها ومراحلها، فإن الدول الأقل تقدماً غالباً ما تواجه بضجوة بين اكتساب واستيعاب المعرفة من ناحية وتفعيلها أو إنتاجها وتوظيفها وتطبيقها من ناحية أخرى، وأن إستراتيجيات سد هذه الضجوة المتزايدة الأتساع ليست مستحيلة وربما تكون ممكنة ويسيرة.
- من ناحية أخرى تعددت محاولات الربط بين اقتصاد المعرفة ومنظمات الأعمال الإلكترونية بحيث تم تحديد المقومات الأساسية لهما على النحو الآتي⁷ :
- إقامة بنية أساسية للأعمال الإلكترونية للتحويل نحو الاقتصاد المعرفي؛
 - نظم معلومات الأعمال والتجارة الإلكترونية ركيزة أساسية للاقتصاد المعرفي؛
 - نظم المعلومات الذكية؛
 - الأودية التكنولوجية والمدن والقرى الذكية كأحد آليات الانطلاق الصناعات الواعدة؛
 - الاستثمار في تكنولوجيا صناعة المعلومات والأصول المعرفية البشرية كأحد ركائز الاقتصاد المعرفي؛
 - الصناعات الواعدة ذات الميزة التنافسية (صناعات المستقبل)؛
 - إقامة مركز موحد (بوابة إلكترونية) لتيسير الخدمات الحكومية.
- 2-3- مقومات ومتطلبات اقتصاد المعرفة :
- 2-3-1- المقومات الأساسية لاقتصاد المعرفة : لقد أدت ثورة في تكنولوجيا المعلومات إلى دور متعاظم للشركات العاملة في تكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد العالمي وبظهور الاقتصاد المعرفي والذي يفترض أن يكون أساس تحقيق الميزة النسبية للمؤسسات والذي يركز على بنية معلومات توفر ما يلي:

- تيار من البيانات يتدفق بسرعة وسهولة ودقة بين جميع فروع الاقتصاد؛
 - يسيطر على هذا التيار سلسلة مترابطة من النظم؛
 - تحويل البيانات إلى معلومات؛
 - تحويل المعلومات إلى معرفة أمام صناع القرار؛
 - ويتحتم على صناع القرارات تحويل المعرفة إلى ربح.
- 2-3-2-متطلبات اقتصاد المعرفة⁸؛ حتى يمكن لاقتصاد المعرفة أن يوفر المعلومات لابد له من مجموعة من المتطلبات تتمثل أساسا في النقاط التالية؛
- بيئة قانونية وتشريعية ومناخ عام يضمن حرية وشفافية كاملة في تداول المعلومات بلا عوائق؛
 - بيئة اتصالات قوية تسمح بتدفق البيانات بسرعة وسهولة بين وحدات الاقتصاد المختلفة؛
 - إدارة تتسم بمرونة؛
 - انفتاح كامل على أدوات التعامل مع المعلومات (الانترنت، الأعمال الإلكترونية، نظم المعلومات المختلفة).
- 3-آليات مجتمع واقتصاد المعرفة؛
- من الواضح ارتباط مجتمع واقتصاد المعرفة بمجموعة من الآليات التي تهدف إلى تفعيل المعرفة ونواتجها والتكنولوجيا الناشئة عنها، ويمكن تبني تقسيم لهذه الآليات على النحو التالي؛
- 3-1-آليات متعلقة بهندسة المعرفة؛ تتضمن سبعة عمليات أساسية هي؛
- أ- اكتساب المعرفة؛ إن اكتساب المعرفة من الخبراء يتطلب الكتب والوثائق والأجهزة، أو الملفات الإلكترونية، ويمكن أن تكون المعرفة ذات علاقة بمجال مشكلة البحث وأساليب حلها، ويمكن أن تكون معرفة عامة، أو معرفة من أجل المعرفة وهذا يتطلب طرق الخبراء وأساليبهم في حل هذه المشاكل.
- ب- استمرارية المعرفة؛ إن استمرار اختبار الحالات يمكن من زيادة فعالية المعرفة واستمرارها.
- ت- عرض المعرفة؛ يتم تنظيم المعرفة المكتسبة بما يسمى عرض المعرفة، وتتضمن تجهيز خارطة المعرفة وتسجيلها لنقطة الانطلاق.

ث- الاستدلال: وتتضمن هذه الخطوة تصميم البرامج التي تمكن الحاسوب أو النظام من الاستدلال على أساس قائم على المعرفة، ليكون هذا النظام قادراً على إرشاد المستخدم إلى قضايا محددة.

ج- الشرح والتعليل: ويكون ذلك من خلال القدرة على تكوين الأسئلة مثل ما هي المعلومات التي يحتاجها النظام، وما هي النتائج التي يمك استخلاصها.

ح- النقل إلى أدلة: تنقل المعرفة إلى أدلة وتنظم بطريقة معينة، وتتطلب العملية أن تكون المعرفة واضحة، وبشكل أكثر تفصيلاً من الاستخدام البشري، كما أن المعرفة البشرية تكون على شكل تراكمي لهذا فإن الإنسان لا يتذكر الخطوات التي يقوم بها العقل لنقل أو إجراء المعرفة، لهذا نجد عدم توافق بين الإنسان والآلة.

خ- هيكلية المعرفة: من الضروري استنباط المعرفة في النظام الخبير، لكن من الضروري أيضاً أن تكون هذه المعرفة مهيكلة أي تعرض بطريقة سهلة ومنظمة، أي في صورة قوانين، ومن الأسباب التي تعقد بناء المعرفة:

- عدم وجود الرغبة عند الخبراء؛

- عدم تحديد وسائل المعرفة؛

- جمع المعلومات من مصدر واحد، بينما تكون المعلومات المطلوبة مبعثرة في عدة مصادر؛

- جمع المعلومات الموثقة بدلاً من استخدام الخبراء، وبذلك تكون المعلومات المجمعة غير كاملة؛

- صعوبة تنظيم معرفة معينة عندما تكون مختلطة بمعلومات لها علاقة بالأهداف؛

- يمكن أن يغير الخبراء أساليبهم في حالة مراقبتهم؛

- يمكن أن توجد مشكلات بين مهندس المعرفة والخبير.

إن اكتساب المعرفة وعرضها، ونقلها إلى أدلة والبرهنة عليها ثم محاولة بنائها

وهيكلتها ثم نشرها، هي خطوات أساسية لاستخدامها على أوسع الأوجه والتميز بها في ميادينها المتعددة.

وبما أن الاقتصاد أحد هذه الميادين فلا بد من معرفة هذه الميدان من خلال

التطرق إلى مفهوم اقتصاد المعرفة وآلياته ثم أسسه، مقوماته ومتطلباته، وصولاً إلى أبرز انعكساته.

3-2- الآليات الاستثمارية: وهذا يعني توجيه أكبر قدر من الموارد للاستثمار في استيعاب المعرفة وتوليدها وإنتاجها ونشرها عبر كافة القطاعات الاقتصادية، ومن أمثلة ذلك الاستثمار في البرمجيات والأجهزة والمكونات والبنى التحتية، لتيسير إنتاج المعرفة ونشرها وتوظيفها.

3-3- آليات ترتبط بالموارد البشرية: حيث أنه من الأسس العامة التي يقوم عليها اقتصاد المعرفة بناء قوة العمل والموارد البشرية وتدريبها والوصول بها إلى مستويات عالية من المهارة، على اعتبار أن جودة الموارد البشرية تشكل العامل الرئيسي الذي يقف خلف الإبداعات والاختراعات والنواتج الفكرية والتكنولوجية عموماً.

3-4- آليات ترتبط بنشر ودعم وتنمية ثقافة المعرفة: حيث تشكل عمليات نشر ودعم وتنمية ثقافة المعرفة الإطار أو السياق البيئي الحاضن الذي يمثل رחماً صحياً لاقتصاد المعرفة، حيث ينمو هذا الاقتصاد ويتأصل وجوده في ظل ثقافة المعرفة التي تحتضن الإبداعات والاختراعات ونواتج التكنولوجيا، ودور المعلومات أهميته، وتعظيم قيمة العلم والعلماء والبحث العلمي ونتائجه وتطبيقاته عبر مختلف مجالات الحياة.

من ناحية أخرى يعتمد اقتصاد المعرفة وتناميته على شبكة جيدة محكمة لإدارة المعرفة والتحكم فيها، تعني بالمعلومات والحاسبات وتكنولوجيا الاتصالات. ومن المسلم به أن إنشاء هذه الشبكة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، يشكل أهم الأسس والدعامات التي يقوم عليها اقتصاد المعرفة.

ويمكن القول أن قدرات الدول على إنشاء هذه الشبكة، ومدى ما توفره لها من إعمادات مالية، وآليات تنفيذية وإجرائية، يمثل حجر الزاوية في الأداء الاقتصادي المستقبلي القائم على المعرفة لهذه الدول.

3-5- آليات ترتبط بدعم وتنمية ونشر ثقافة الإبداع⁹: حيث تمثل عمليات دعم وتنمية ونشر ثقافة الإبداع والابتكار وآلياتها، إحدى الأسس الهامة التي تقود اقتصاد المعرفة، وتدعم نموه وتجدد نواتجه وعوائده، ومن ثم فإن تفعيل هذه الآليات يمثل ضرورة معرفية.

كما تشكل عمليات تعظيم قيمة الإبداع الفردي ودعمها آلية بالغة الأثر بحيث يتقلد رواد الإبداع وصناعة مواقع رفيعة المستوى مادياً ومعنوياً، وعلى المستويين الرسمي

والشعبي، بحيث يتناسب التقدير المادي والمعنوي مع الجهود المخلصة المبذولة من العلماء والباحثين في مختلف المجالات.

وقد أفرزت هذه التغيرات والتحولات في منظور الثروة وقيمتها وعائدها، أن تنامت القيم المضافة للمعرفة والتكنولوجيا وتطبيقاتها، وتداعيات تأثيراتها في حياة الناس والمجتمعات وما يتطلبه ذلك من تحديث، ويات تقدم الدول والمجتمعات وتحديث واقعها، رهن بتفعيل آليات المعرفة إقتناءً، إكتساباً، إستيعاباً، توليداً، إنتاجاً وتوظيفاً في مختلف مجالات الحياة.

4- إنعكسات مجتمع واقتصاد المعرفة:

يمكن تلخيص انعكاسات مجتمع واقتصاد المعرفة في النقاط التالية¹⁰:

4-1- الالتصاق بتكنولوجيا المعلومات: ويعود هذا الالتصاق إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساعد باتجاه ترميز المعرفة وزيادة مخزون المعرفة المرزومة القابلة للتبادل إضافة إلى عملها كناقل لهذه المعرفة عبر العالم بكلفة زهيدة.

4-2- ظهور المؤسسات الإنتاجية المرنة: أي بعيداً عن خطوط الإنتاج والتصنيع القياسي وتقسيم العمل، حيث تتميز المؤسسات المرنة بـ:

- تقليل الهدر وزيادة الإنتاجية الخاصة بالعمل ورأس المال بفضل عمال المعرفة الذين يجمعون بين التفكير والتنفيذ؛
 - الاستغناء عن العديد من مستويات الإدارة الوسطى وتجنب التخصصية الزائدة مما يتطلب من عامل المعرفة أن يكون متعدد المهارات؛
 - الجمع بين المرونة والسرعة في الإنتاج وتدني التكلفة ومستوى عالي من الجودة.
- ففي السابق كان يتم تحقيق مستوى عالي من الإنتاجية باستخدام وفورات الحجم أما الآن فيتحقق ذلك عن طريق مفهوم وفورات النوع عبر إنتاج أنواع عديدة من المنتجات أو الخدمات دون أن يؤدي ذلك إلى التضحية بوفورات الحجم.

4-3- تطور مفهوم المعرفة والمهارات والتعلم: إن النجاح الكبير في ترميز المعرفة وبالتالي تخفيض كلفة نقلها ونشرها جعل الدخول إلى المعلومات ومخزون المعرفة أمراً سهلاً وبالتالي ازداد الطلب على المهارات المعرفية التي تستخدم في انتقاء المعلومات وفرزها واستخدامها.

4-4- بلورة التشبيك المعرفي كبيئة ملتصقة بالابتكار: فنجاح المؤسسات والاقتصاد الوطني يزداد اعتماداً على فعالية هذه الشبكات في التعامل مع المعرفة.

4-5- ظهور المفهوم النظمي للابتكار: في الاقتصاد القائم على المعرفة تسعى المؤسسات إلى إقامة العلاقات المعرفية التي من شأنها ترويج التعلم التفاعلي والتشارك والتخصص في الموارد والأصول المعرفية وهو ما أدى إلى ظهور ما يسمى بالمنظومة الوطنية للابتكار.

4-6- العولمة والبيئة التنافسية الجديدة: من أهم الانعكاسات الاقتصادية لظاهرة العولمة وثورة المعلومات والاتصالات المرافقة هو تعزيز المنافسة العالمية وبالتالي ظهور الشركات متعددة الجنسيات وما رفق ذلك من عولمة البحث العلمي، الابتكار، سوق العمل وأدى ذلك إلى ازدياد التخصصية المكانية بالنسبة للإنتاج وتفكك سلاسل الإنتاج العالمية للشركات.

4-7- تعنقد الشركات والاعتبارات الجغرافية: لقد ساعد ظهور البيئات الشبكية في عصر اقتصاد المعرفة المؤسسات على التواصل ونقل المعرفة فيما بينها بسهولة وسرعة، كما تركزت شركات التكنولوجيا العالمية حول مراكز التميز للتزود ميدانياً بنتائج البحث العلمي والابتكار.

إن إضفاء العامل الخامس وهو المعرفة على الاقتصاد أدى إلى بلورت عدة مكانيزمات أثرت في المجتمع الذي أصبح يحمل صفة هذا العنصر الذي يعمل على زيادة قيم الأصول الرأسمالية الإنتاجية واقترن بذلك علم الاقتصاد بالمعرفة من خلال ظهور آليات وأسس خاصة تميزه، وهو ما يستدعي توفر مجموعة من المتطلبات أبرزها البيئة التشريعية وبنية اتصالات، تسمح بسهولة تدفق المعلومات والتعاملات بين الوحدات الاقتصادية هذه البنية التي كانت وليدة الثورة لتكنولوجية المعاصرة.

ثالثاً- الأنموذج الألماني في تجسيد آليات وانعكاسات مجتمع واقتصاد المعرفة في خلق البيئة المناسبة للبحث العلمي

1- فكرة التجربة الألمانية: حملت التجربة الألمانية في بناء مجتمع المعرفة اسم "سنوات العلوم"، والهدف منها هو تعزيز الحوار بين المؤسسات العلمية والمعاهد البحثية من جانب، والمواطنين العاديين من جانب آخر وتقوم على نقطة جوهرية وأساسية مفادها

أن التفوق العلمي، لا يعني بقاء العلماء في أبحاثهم العاجية، بل يجب أن ينزلوا إلى الأسواق، ويخاطبوا الناس على قدر عقولهم، ففعلوا ونجحت التجربة.

2- بداية التجربة: هي دراسة في الجامعات الألمانية في نهاية الألفية الثانية تقول أن هناك عزوف في وسط الألمان عن دراسة علوم الأرض وعلوم الفيزياء، فكانت إشارة واضحة حسب الحكومة الألمانية أنه هناك فجوة كبيرة بين المؤسسات العلمية والمجتمع ومراكز الأبحاث، واعترفت بأن المواطنين لا يهتمون بما يحققه العلماء والباحثون من اكتشافات، كما يهتمون بنتائج المباريات الرياضية.

3- خطوات سنوات العلوم¹¹ :

3-1- سنة الفيزياء: ظهرت نتائج هذه السنة بسرعة، وارتفع عدد الطلاب الذين التحقوا بدراسة الفيزياء في الجامعة، من 5500 إلى 7200 طالب وطالبة، وتوصلت استطلاعات الرأي التي أجرتها المبادرة إلى أن غالبية من حضروا فعاليات هذه السنة العلمية، أدركوا أن تفوق بلادهم لا يقوم على المنتجات الصناعية فحسب، بل على البحث العلمي أيضاً، الذي تعتمد عليه هذه الصناعات في تفوقها، والذي يفتح المجال لزيادة أماكن العمل، ويسهم في عدم انتقال المصانع إلى دول أخرى، حيث تنخفض تكاليف اليد العاملة.

3-2- سنة علم الأحياء: جرى التركيز على الثورة التي أحدثها علم الوراثة، وانعكاسات شفرة الجينوم البشري، والأغذية المعالجة جينياً، والآمال المعقودة على أبحاث علم الوراثة في التوصل إلى علاج لأمراض مستعصية مثل السرطان، وحدود الأبحاث العلمية إذا تعارضت مع القيم الأخلاقية، مثل استنساخ الخلايا البشرية، وأقاموا معرضاً بعنوان "بين رصيف القطار، وشباك التذاكر"، تناول التطورات التي تشهدها علوم الحياة، والتي لا تقتصر على علم الأحياء، بل تضم كثيراً من التخصصات مثل الطب والكيمياء والزراعة والصيدلة والزراعة والتغذية، حيث يتعاون العلماء من هذه التخصصات على دراسة مختلف مظاهر الحياة، وتتكامل أبحاثهم، لتتوصل إلى نتائج تفيد البشرية.

3-3- سنة علم الأرض: أوضح العلماء للجمهور المخاطر التي تتهدد الأرض جرأاً قيام الإنسان بالقضاء على مساحات شاسعة من الغابات، والاستخدام المفرط للأسمدة الكيماوية التي تترسب في المياه الجوفية، وعواقب انبعاث الغازات الضارة وتأثيرها السلبي على المناخ.

تزامنت هذه السنة العلمية مع مؤتمر القمة العالمي للتنمية المستدامة في جوهانسبورج، الأمر الذي أسهم في إقناع الجمهور بضرورة الحفاظ على المصادر الطبيعية، حتى تتوافر مقومات الحياة للأجيال المقبلة، وقد أقيمت في هذه السنة 2500 فعالية، حضرها ثلاثة أرباع مليون شخص، الأمر الذي أكد نجاح الجهود في تقريب العلوم والبحث العلمي من المواطنين العاديين.

3-4- سنة الكيمياء: اجتذاب أكثر من مليون شخص حيث استخدام الشاحنة التي حملت اسم عالم الكيمياء الألماني يوستوس فون ليبيج، وكان طول الشاحنة 16.5 متر، وظافت بحوالي خمسين مدينة، بقيت فيها 115 يوماً، ليتحول نصفها إلى مسرح، والنصف الآخر إلى معمل لمشاهدة التجارب العلمية، وأحدث الاكتشافات في أبحاث الكيمياء. وتكرر الأمر على متن سفينة الأبحاث، التي بلغ طولها 105 أمتار، وظافت بموانئ نهر الراين طوال ثلاثة أشهر، وتناولت دور الكيمياء في الحياة.

3-5- سنة العلوم الإنسانية: جاءت هذه السنة بعد كل من سنة التكنولوجيا وسنة المعلوماتية، ركزت في المقام الأول على اللغة التي بدونها لا توجد علوم، والتي تحفظ التراث، وانطلاقاً من الأبجدية الألمانية التي تضم 26 حرفاً، اختارت كل مؤسسة أحد هذه الحروف، ومصطلحاً يبدأ بالحرف، ليكون شعاراً لها طوال هذه السنة، فاختارت وزارة التعليم والبحث العلمي (م مثل مستقبل)، ووزارة الخارجية (أ مثل أوروبا)، والبرلمان الألماني (د مثل ديمقراطية)، ونجحت هذه السنة في اجتذاب الشباب، من خلال ورش عمل، حيث يتولى الشعراء والأدباء المرموقون إعداد الجيل الجديد، للمشاركة في مسابقات على مستوى ألمانيا، حول أجمل نص لغوي، يكتبه الشاب حول موضوع يتحدد أثناء المسابقة، على ألا يستغرق إلقاءه أكثر من خمس دقائق، ويحتوي على لغة رصينة وأفكار مبتكرة، سواء كان نصاً نثرياً أو شعرياً، أو حتى على شكل أغنية راب.

4- الآليات التي تبناها النموذج الألماني:

4-1- الآليات الاستثمارية:

- أسهمت مدن ألمانية في ميزانية الفعاليات بملايين الماركات؛

- إدراج سنة العلوم الإنسانية في برنامج الاتحاد الأوروبي السابع للأبحاث؛

- تأسيس مركز لأبحاث العلوم الإنسانية؛

-أضافت محوراَ جديداً لتمويل الأبحاث يعتمد على الربط بين العلوم الطبيعية والعلوم الإنسانية؛

-وزارة التعليم والبحث العلمي الألمانية، تخصص ستة ملايين يورو لكل سنة علمية، وأن بقية الشركاء يتحملون التمويل من ميزانياتهم.

4-2- آليات ترتبط بالموارد البشرية :

-اجتذاب الشباب، من خلال ورش عمل؛

-بقاء الجامعات مفتوحة طوال الليل ليقوم الشباب والأطفال بمغامرات في قبو تحت الأرض، وحضور محاضرات يلقيها أساتذة بلغة سهلة، حتى تظهر أول خيوط النهار، فينصرف الجميع إلى بيوتهم، وهم يحملون انطباعات لا ينسونها.

-سفينة تطوف الموانئ المختلفة، وعلى متنها معارض ومعامل وعلماء وباحثون يستقبلون الزوار، وينقلون بهم في أرجاء السفينة العملاقة، ليتعرفوا إلى أهمية هذا العلم أو ذاك لحياتهم اليومية ومستقبلهم، وشاحنة تتحوّل إلى مسرح أمام المدارس وفي وسط المدينة لتعرض فقرات تجذب الصغير والكبير، وقاعات سينمائية تعرض أفلاماً عادية، لكنها تحتوي على معلومات علمية، تجري مناقشتها قبل الفلم أو بعده.

4-3- آليات ترتبط بنشر ودعم وتنمية ثقافة المعرفة :

-إنشاء مبادرة "الحوار حول العلم"، التي قامت بالتعاون مع وزارة التعليم والبحث العلمي بدعوة كل الجهات الراغبة في المشاركة في (سنة الفيزياء)، فاستجابت الجامعات ومراكز البحث العلمي، ومتاحف وجمعيات علمية والمدارس؛

-تخصيص وسائل الإعلام صفحات كاملة للفعاليات التي لم تقتصر على العاصمة القديمة بون والعاصمة الجديدة برلين، بل أقيمت أكثر من 200 فعالية في مختلف المدن؛

-تبني المجتمع للفكرة وتعلم المصطلحات الصعبة؛

-تقديم هذا العلم بصورة شيقة تجلب المتابعين؛

-اللجوء إلى طرق غير تقليدية؛

-توضيح المجالات التي يكون فيها لهذا الرافد من المعرفة دوراً كبيراً؛

4-4- آليات ترتبط بدعم وتنمية ونشر ثقافة الإبداع: تبني مجموعة من الشعارات أهمها:

- «من المهم ألا يتوقف الإنسان عن طرح الأسئلة»

- «الحاجة المتزايدة إلى الطاقة في المستقبل»

- «البحث العلمي من أجل صحتنا»

- «مشروع المستقبل: الأرض»

- «سنعيش أطول، سنصبح أقل عدداً، سنصبح أكثر تنوعاً»

- «المجتمع الرقمي»

- «الأولمبياد الدولي للرياضيات»

5- انعكاسات تبني آليات مجتمع واقتصاد المعرفة في التجربة الألمانية:

- توصلت استطلاعات الرأي التي أجرتها المبادرة إلى أن غالبية من حضروا فعاليات هذه

السنوات العلمية، أدركوا أن تفوق بلادهم لا يقوم على المنتجات الصناعية فحسب، بل

على البحث العلمي أيضاً، الذي تعتمد عليه هذه الصناعات في تفوقها، والذي يفتح

المجال لزيادة أماكن العمل، ويسهم في عدم انتقال المصانع إلى دول أخرى، حيث

تنخفض تكاليف اليد العاملة.

- المحافظة على التراث الفكري للأمة وافتتاح المجتمع على المستقبل وأنماط الحياة

المتوقعة؛

- إسهام البحث العلمي في جعل أنماط السكن والعمل والعلاج والمواصلات وقضاء وقت

الفراغ، مناسبة للأوضاع السائدة في المستقبل

- إعادة الاعتبار للعلوم في زيادة الوعي بالوعي بالمشاكل البيئية مثل الحاجة المتزايدة

إلى الطاقة في المستقبل، وضرورة التوصل إلى حلول ناجعة لمصادر الطاقة المتجددة

وإيجاد حلول لانبعاث الغازات الضارة وتأثيرها السلبي على المناخ، والمجتمعية

التحديات الديموغرافية التي تواجهها ألمانيا، بسبب تراجع أعداد المواليد، وارتفاع

متوسط أعمار الأشخاص، وبالتالي تغيير التركيبة السكانية، والحاجة إلى يد عاملة

من الخارج، والصحية كتأثير الأغذية المعالجة جينياً، ودور الأبحاث في إيجاد علاج

للأمراض المستعصية وحدود الأبحاث العلمية إذا تعارضت مع القيم الأخلاقية، مثل

استنساخ الخلايا البشرية.

الخاتمة

يعاني البحث العلمي من العديد من المشاكل والمعوقات والقيود لكن أبرزها وأخطرها تلك المتعلقة بتسرب عدم جدوى المعرفة في حل مشكلات النشاط الاجتماعي والاقتصادي والسياسي إلى ذهن صناع القرار، أو صعوبة التوصل لها عند العامة، فالأنموذج الألماني بدأ من دراسة مفادها عزوف المواطنين على دراسة العلوم الطبيعية والفيزيائية، فتبنت السلطات هذه الدراسة وأخذتها بمحمل الجد فدقت نقوس الخطر واستنفرت لها كل الإمكانيات البشرية والمادية والمعنوية ووسائل الأعلام، ووضعت إستراتيجية هدفها إعادة بعث شغف المجتمع وإقباله على البحث العلمي مبنية على مجموعة من الآليات فاستثمرت في الهياكل والعقول وعملت على نشر ثقافة المعرفة والإبداع، فتوالت الفعاليات في كل سنة وكان تفاعل المجتمع معها بشكل لافت حيث عرف أهمية العلوم والمعرفة في حياتهم اليومية وفي محيطهم ومستقبلهم واقتصادهم، وكان في كل عام يزيد عدد الطلاب الذين يلتحقون بدراسة العلوم التي تحمل عنوان تلك السنة، فكان للعلماء والباحثين الدور البالغ في ضمان مواصلة البحث العلمي، فبالانطلاق من البحث العلمي المتمثل في الدراسة التي خرجت بعزوف المجتمع على العلوم، وبوجود الإرادة من السلطات العامة والقائمين على البحث العلمي وبتطبيق آليات مجتمع واقتصاد المعرفة التي تعتبر في حد ذاتها مخرجات البحث العلمي، استطاعت ألمانيا في تجاوز الخطر وإعادة بعث مجتمع المعرفة، فكان لنا أن نقول أن البحث العلمي كما أنه يحمل في طياته البيئة المناسبة لاستمراره.

نتائج الدراسة:

- إن عملية إنتاج المعرفة هي المرحلة الأرقى من اكتساب المعرفة في أي مجتمع والمدخل الأوسع إن لم يكن الوحيد من أجل ولوج مجتمع المعرفة العالمي؛
- يتحقق مجتمع المعرفة من خلال تصور كامل، ومشروع ضخم يسهم فيه كل طرف على قدر إمكانياته؛
- حاجة المجتمع لفهم التطورات العلمية والبحثية، ليدرك حجم التحديات التي تواجه مستقبله ومستقبل أبنائه وأحفاده؛
- العلماء والباحثين أيضاً في حاجة إلى المجتمع، الذي يمكن أن يدعم أعمالهم؛

- العلوم لم تعد معزولة عن بعضها البعض، وأن حصيلة التعاون بين العلماء والباحثين من تخصصات متعددة، أكثر بكثير من حصيلة مجموع الأبحاث في كل تخصص على حدة؛
- ينطوي إنتاج المعرفة على امتلاك المجتمع المعني للقدرة على الإضافة إلى رصيد المعرفة الإنسانية الذي يغترف منه البشر جميعاً،
- أن المنفعة من المعرفة لا تتوقف على مضمونها المجرد وإنما على مدى إسهام هذا المضمون في إيجاد حلول للقضايا هامة في مجتمع معين وفي وقت معين.

مقترحات الدراسة :

- العمل على نشر المعرفة حول العلوم، بنظر للتأثير الكبير للعلوم والبحث العلمي على التطورات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية؛
- تحويل البحث العلمي إلى مخزون معرفي قادر على تفعيل عملية إنتاج المعرفة وتكوين رأس مال معرفي يسهم في التنمية الإنسانية؛
- ضرورة خروج الباحثين والعلماء من أبراجهم العاجية والنزول إلى الشارع ومخاطبة الناس بلغتهم لجعل هؤلاء يتبنوا أفكارهم ويزيد شغفهم بالعلم والمعرفة وزيادة الإقبال على التخصصات التي من شأنها خدمة المجتمع والاقتصاد والإنسانية؛
- التواصل مع المجتمع من خلال مختلف القنوات وبعث الحوار حول العلوم بما يسمح من رفع النضج العلمي لدى الأفراد والجماعات.

قائمة الهوامش

1. سالم محمد سالم: "واقع البحث العلمي في الجامعات دراسة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية"، منشورات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في الرياض، 1997، ص58.
2. الزاهد عدنان: "دليل كتابة الرسائل العلمية"، مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبدالعزيز، المملكة العربية السعودية، 2009.
3. حسين رشوان: "علم الاجتماع ومناهج البحث العلمي"، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ص5.
4. <https://ibnalislam.com>
5. سويلم جودة سعيد محمد: "تطوير التعليم ودوره في بناء اقتصاد المعرفة في مصر"، كتاب "اقتصاد المعرفة"، كتاب "اقتصاد المعرفة" تحرير أحمد عبد الونيس، مدحت أيوب، مركز دراسات وبحوث الدول النامية، القاهرة 2006، ص211.
6. أحمد عبد الونيس، مدحت أيوب: "اقتصاد المعرفة"، مركز دراسات وبحوث الدول النامية، القاهرة 2006، ص118.
7. سمير أبو الفتوح، أحمد أبو الفتوح: "رؤية إستراتيجية للتحويل نحو الاقتصاد المعرفي ومنظمات الأعمال الإلكترونية في المنطقة العربية"، مؤتمر تطوير مؤتمر تطوير مناخ الاستثمار في الدول العربية في ظل التحديات المعاصرة، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 16-18 أبريل 2002، ص ص24، 72.
8. أمير الضونس عريان: كتاب "اقتصاد المعرفة" تحرير أحمد عبد الونيس، مدحت أيوب، مركز دراسات وبحوث الدول النامية، القاهرة 2006، ص19.
9. فتحي مصطفى الزياد: "اقتصاد المعرفة ودوره في تحديث الصناعة العربية"، مؤتمر تحديث الصناعة العربية في ضوء المتغيرات الدولية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 22-24 أبريل 2003، ص7.
10. تقرير التنمية العربية الإنسانية 2003، مرجع سابق، ص11.
11. صحيفة الوسط البحرينية: العدد 4793، الأربعاء 21 أكتوبر 2015م.

التعليم المحاسبي في ليبيا وتحديات سوق العمل

د. عبد الحكيم محمد مصلي

ليبيا

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع التعليم العالي المحاسبي في ليبيا والعوامل المؤثرة على كفاءته ومدى توافقه مع متطلبات سوق العمل. لذلك تم إعداد استبانة وتوزيعها على عدد أربع مجموعات والتي لها علاقة بمنظومة التعليم العالي المحاسبي بالجامعات الليبية (أعضاء هيئة التدريس المحاسبي بالجامعات، وطلبة التعليم المحاسبي، وخريجي المحاسبة، وعدد من المدراء بسوق العمل). تشير النتائج إلى وجود قصور وضعف بالمنظومة التعليمية الجامعية في مجال المحاسبة في ليبيا، من حيث اعتماده على التلقين أكثر من الإبداع، وعدم توافر الوسائل التعليمية الحديثة التي تواكب التطورات والبرامج العلمية المعاصرة وتدعم جودة التعليم المحاسبي. تشير النتائج أيضاً إلى عدم وجود برامج لتطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس المحاسبي بالجامعات بأساليب التعليم الجامعي الحديثة وتطبيقاتها والاطلاع على تجارب الدول المتقدمة. علاوة على ذلك، تظهر النتائج أن مناهج المحاسبة الحالية غير كافية لتزويد الطلاب بمتطلبات سوق العمل من حيث المهارات والخبرات اللازمة، وعدم وجود برامج مشتركة بين أقسام المحاسبة بالجامعات ومؤسسات سوق العمل لتأهيل الطلاب لممارسة المهارات المطلوبة بسوق العمل. تساعد هذه الدراسة الحكومة ومسؤولي التعليم العالي وأعضاء هيئة التدريس المحاسبي في ليبيا على إيلاء المزيد من الاهتمام للتعليم العالي المحاسبي لتحسين فعاليته وتلبية متطلبات سوق العمل.

الكلمات الدالة: التعليم المحاسبي، الوسائل التعليمية الحديثة، الجامعات، سوق العمل، مهارات، ليبيا.

“Accounting education in Libya and challenges of the labour market”

Dr. Abdulhakim Mohamed Masli
Libya

Abstract

This study aims to explore the reality of higher accounting education in Libya and the factors affecting its efficiency and identify its suitability for the labour market requirements. Therefore, A questionnaire was prepared and circulated among four groups (Academic members, accounting students, accounting graduates, and managers in the labour market). The findings indicated that there is a weakness in the higher education accounting programs in Libya, in terms of the lack of modern teaching methods that support the quality of accounting education, and there are no programs to develop the skills of accounting faculty members at universities. Furthermore, the findings show that the current accounting curricula are insufficient to provide students with the requirements of the labour market in terms of skills and necessary expertise, and the absence of the communication between accounting departments and labour market to qualify students to practice the skills required. This study helps government, higher education officials and accounting faculty members in Libya to pay more attention to higher accounting education to improve its effectiveness and meet the demands of the labour market.

Keywords: Accounting education, modern teaching methods, universities, labour market, skills, Libya.

1. المقدمة

اهتمت معظم دول العالم لاسيما المتقدمة منها في الوقت الحاضر باستثمار كل ما لديها من إمكانيات وقدرات لتحقيق التقدم والرقى لأبنائها في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وقامت بالاستثمار في مجال التعليم باعتباره من أهم القطاعات التي تحقق أهداف تلك الدول (Ozturk, 2008). تلعب مؤسسات التعليم العالي دوراً مهماً وأساسياً في تطوير المهارات والكفاءات اللازمة (Coşkun & Demirel, 2012)، وفي التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية للمجتمع (García et al., 2016). ولا يمكن لأي بلد تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة دون استثمار كبير في رأس المال البشري، حيث أنه يساهم في رفع إنتاجية المجتمع ويعزز روح المبادرة والإبداع والتقدم التكنولوجي (Ozturk, 2008).

ونظراً لما يشهده العالم الآن من ثورة للمعلومات والاتصالات والتقدم العلمي والتكنولوجي في شتى المجالات والتي جعلت التنافس العالمي بين أكثر الدول امتلاكاً لها والأكثر ارتفاعاً بجودة التعليم وزيادة كفاءة مخرجاته، ورفع جودة الأنشطة الأكاديمية والعلمية (Balci et al., 2019)، وكذلك ما تشهده ليبيا في هذه السنوات من توسيع لقاعدة الملكية وظهور الشركات المساهمة وتشجيع الاستثمار الأجنبي (Masoud, 2014)، فإن ذلك يتطلب وقفة جادة لدراسة التعليم العالي في ليبيا وتطوير برامجه بما يواكب التطورات العلمية ومتطلبات سوق العمل، من خلال ربط المناهج والمواد الدراسية بالواقع العملي، وتحديد احتياجات سوق العمل، وتعليم وتدريب الطلاب المهارات والأعمال المختلفة اللازمة لخدمة سوق العمل. ونظراً لعدم استكمال الدراسات المتعلقة بهذا الجانب خاصة في ليبيا، تهدف هذه الدراسة إلى فهم واستكشاف واقع التعليم العالي المحاسبي في ليبيا والعوامل المؤثرة على كفاءته ومدى مواكبته للتطورات العلمية المعاصرة وتلبية متطلبات سوق العمل، ومن ثم تحديد الاجراءات التي تعزز جودة التعليم المحاسبي في ليبيا.

ولتحقيق أهداف الدراسة وإلقاء الضوء على هذه المسألة، سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل واقع التعليم العالي المحاسبي في ليبيا والعوامل المؤثرة على كفاءته ومدى مواكبته للتطورات العلمية المعاصرة وتلبية متطلبات سوق العمل، من خلال

إجراء دراسة ميدانية باستخدام الاستبيان لجمع البيانات من عينة عشوائية من أربع فئات والتي لها علاقة أو تأثير على منظومة التعليم العالي في مجال المحاسبة في ليبيا، ألا وهي: أعضاء هيئة التدريس بأقسام المحاسبة بمؤسسات التعليم العالي، وطلبة أقسام المحاسبة، وخريجو أقسام المحاسبة والذين يعملون بسوق العمل، ومدراء ورؤساء أقسام المحاسبة والمالية في بعض القطاعات بسوق العمل.

تكمن الأهمية الرئيسية لهذه الدراسة في حقيقة أن نتائجها يمكن أن تساعد المسؤولين بالتعليم العالي وأعضاء هيئة التدريس الجامعي لاسيما بأقسام المحاسبة في ليبيا لإيلاء اهتمام أكبر للتعليم العالي المحاسبي والعوامل المؤثرة على كفاءته ومدى مواكبته للتطورات العلمية المعاصرة وتلبية متطلبات سوق العمل. وتسعى هذه الدراسة للمساهمة في النقاش الدائر في الأدب المحاسبي حول واقع التعليم العالي المحاسبي، ومدى كفاءة هذا التعليم بالجامعات الليبية وجوانب القصور التي يتضمنها وقدرته على تلبية احتياجات سوق العمل، ومن ثم تحديد الاجراءات التي تعزز جودة هذا التعليم في ليبيا. علاوة على ذلك، وخلافاً لمعظم الدراسات السابقة في هذا الجانب، ستقوم الدراسة بتقديم وجهات نظر فئات متعددة لها علاقة بالعملية التعليمية بالجامعات الليبية (أعضاء هيئة التدريس المحاسبي، وطلبة أقسام المحاسبة، وخريجو أقسام المحاسبة، ومدراء ورؤساء أقسام المحاسبة والمالية بمؤسسات سوق العمل) وهذا ما يميز الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة.

2.مراجعة الادب

من خلال مراجعة الأدبيات تؤكد هذه الدراسة على دور التعليم العالي المحاسبي وأهميته من الناحية الاقتصادية في الاستثمار في رأس المال البشري، والتطور الاقتصادي والاجتماعي والثقافي والسياسي للدول (García et al., 2016). وقد ركزت الكثير من البحوث الأكاديمية، خاصة بالدول المتقدمة، على أهمية التعليم العالي المحاسبي (على سبيل المثال، Carenys and Moya, 2016; Tormo-Carbó et al., 2016; Schiopoïu et al., 2016; Aldredge et al., 2018; Pérez-López and Ibarrondo-Dávila, 2019; Conrath-Hargreaves and Wüstemann, 2019; Reinstein et al., 2019). وعلى المستوى المحلي والعربي، هناك أيضاً العديد من الدراسات التي تناولت هذا الجانب (علي سبيل المثال: الفطيمي، 2010؛ عرب، 2014؛ قمبر، 2016؛ رشوان، 2018). وقد توصلت العديد من الدراسات حتى بالدول المتقدمة

إلى وجود فجوة بين المعارف التي تتضمنها المناهج الدراسية للتعليم الحاسبي والمهارات والخبرات التي تتطلبها بيئة الأعمال، مما انعكس سلباً على كفاءة الخريجين (Majzoub and Aga, 2015; Alshbili and Elamer, 2019)، وأن هذا التعليم الحاسبي بالجامعات لا يزود الطلاب بما يكفي بالمهارات اللازمة للنجاح في الممارسة العملية (Romburgh, 2014)، فأصبحوا غير قادرين على الاستجابة لديناميكية الوظائف التي يتولونها في سوق العمل بعد تخرجهم، والذي أدى إلى تعرض هذا التعليم لانتقادات من قبل مختلف المهنيين والباحثين خلال العقدين الماضيين (Obaid, 2016).

1.2 التعليم الحاسبي في ليبيا

رغم أن بداية التعليم العالي في ليبيا وتكوين الجامعة الليبية في الخمسينات من القرن الماضي بهدف تخريج العناصر المؤهلة في كل المجالات وتأهيل الكوادر المهنية والأكاديمية المتخصصة في جميع المجالات، ورغم مساهمة مؤسسات التعليم العالي الحاسبي منذ إنشائها في سد احتياجات المجتمع الليبي في هذا التخصص، إلا أن المناهج العلمية الحاسوبية التي يتلقاها الطلاب لم تتغير ولم تتطور بالشكل المطلوب حتى تلأئم احتياجات سوق العمل وأن هناك قدرًا واضحًا من عدم الرضا عن مخرجات التعليم الحاسبي في ليبيا الذي لا يزال يعتمد على المناهج الدراسية التقليدية (الفطيمي، 2010; Masli, 2018; Maatoug, 2014).

وتعتبر مهنة الحاسبة من المهن الاجتماعية، وقد أصبحت عصب الاقتصاد لأي دولة، فلم يعد ينظر لها كأداة للرقابة فحسب وإنما أداة للتخطيط وقياس الإنتاجية وتحليل الأنشطة الاقتصادية المختلفة، حيث تزود رجال الأعمال والمقرضين والمستثمرين والجهات الرسمية بالمعلومات الضرورية لاتخاذ قرارات اقتصادية سليمة (النجار والدمجة، 2000). وتنبع أهمية الحاسبة من أهمية النظام الحاسبي الذي يعتبر من أهم المصادر لتوفير المعلومات الحاسوبية والمالية بالشركات، والتي تعد هامة وأساسية في عملية اتخاذ القرارات اللازمة لهذه الشركات (Stanković et al., 2012; الهيني، 2018). وحتى يمكن الوفاء باحتياجات متخذي القرارات من المعلومات الحاسوبية، كان لا بد من الاهتمام بعملية التعليم العالي الحاسبي التي يمكن من خلالها إعداد الكوادر الأكاديمية والمهنية

القادرة على سد احتياجات الطلب المتزايد على تلك المعلومات والناشئ عن التطورات العديدة التي تحدث بصورة مستمرة في عالم الأعمال (صالح خلاط وآخرون ، 2009). وفي هذا الصدد فإن التعليم العالي في ليبيا شأنه في ذلك شأن الدول النامية يعاني من أوجه قصور عديدة ، وخاصة ما يرتبط منها بالمناهج الدراسية المقررة والتي يغلب عليها الطابع النظري ولا تتضمن تطبيقات عملية للواقع المهني، ولا تواكب احتياجات سوق العمل (إشميلة والطرلي، 2013). ونجد انفصلاً شبه تام بين مؤسسات التعليم العالي والمجالات التطبيقية خارج أسوارها. وفي مجال التدريس، نلاحظ أن الأساليب التقليدية هي الشائعة، والتي غالباً ما تعتمد على التلقين أكثر من الإبداع (Alfatiemy, 2013; Maatoug, 2014)، وبالتالي لا تنمي التفكير المنطقي والتحليل النقدي لدى الطلاب. أما فيما يتعلق بالوسائل التعليمية، فلا تتوافر الوسائل الحديثة التي تواكب التطورات المعاصرة في العملية التعليمية (قمبر، 2016).

2.2 الدراسات السابقة

- دراسة (الكيلاي، 2000) : تناولت الدراسة دور التعليم المحاسبي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في ليبيا، وذلك من خلال تحديد مدى ملائمة التعليم المحاسبي لاحتياجات التنمية فيها. أشارت الدراسة إلى أن التعليم العالي في مجال المحاسبة يعتمد على المنهجية المقررة والمحاضرات الفصلية ويركز على إعداد الطالب لغرض الامتحانات دون تنمية مهاراته على التحليل الانتقادي والتفكير المستقل.
- دراسة (الدالي، 2003) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التعليم المحاسبي في ليبيا ودورها في تطوير ورفع كفاءة الطلبة والخريجين بأقسام بالجامعات الليبية. وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج لعل من أهمها أن المناهج التعليمية هي أكثر عناصر التعليم المحاسبي مساهمة وتأثيراً في رفع كفاءة الطلبة والخريجين.
- دراسة (الفطيمي، 2010) : هدفت الدراسة إلى إجراء مسح لبعض الدراسات السابقة من أجل الوقوف على المهارات اللازمة لسوق العمل، ودور التعليم المحاسبي في صقلها، وأهم التحديات التي تواجه

التعليم المحاسبي. وتوصلت النتائج إلى أن كافة مدخلات التعليم المحاسبي المتمثلة في المناهج، وطرق التدريس، وأعضاء هيئة التدريس تواجه تحديات متعددة أهمها: ضعف الكادر القائم على تدريس برامج المحاسبة في ليبيا، كما أن كفاءة خريج المحاسبة تأثرت بالمشاكل التي يعانها التعليم المحاسبي في ليبيا؛ مما أثر في قدرته على مواكبة الأساليب الحديثة المطبقة في سوق العمل.

• دراسة (أشميلة والطرلي، 2013):

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى التوافق بين مناهج التعليم المحاسبي ومتطلبات سوق العمل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وخريجي أقسام المحاسبة بالجامعات الليبية. وخلصت الدراسة إلى أن مناهج التعليم المحاسبي في الجامعات الليبية لا تفي بمتطلبات سوق العمل، حيث بينت النتائج وجود عدد من العناصر من شأنها أن تزيد الفجوة بين التعليم المحاسبي ومتطلبات سوق العمل، كان أهمها انعدام أي برامج مشتركة بين الجامعات والوحدات الاقتصادية، وإهمال المناهج المحاسبية المعتمدة التي تتعلق باستخدام الحاسوب في المحاسبة بكفاءة، وعدم وجود فترة للتدريب العملي متزامنة مع الدراسة النظرية ضمن برنامج التعليم المحاسبي.

• دراسة (دمنهوري 2013):

هدفت الدراسة إلى معرفة الأسباب التي تؤدي إلى عدم الموازنة بين مخرجات التعليم الجامعي ومتطلبات سوق العمل السعودي، ومعرفة المهارات التي يجب أن تكسبها الجامعة. وتوصلت الدراسة إلى أن أهم الأسباب التي تؤدي إلى عدم الموازنة هي: زيادة عدد الملتحقين بالتعليم الجامعي، وعدم كفاءة الإرشاد الأكاديمي في توجيه المقبولين إلى التخصصات التي يحتاجها سوق العمل، بالإضافة إلى عدم تطوير المناهج، وعدم إجادة خريجي الجامعة للغة الإنجليزية. وأوصت بالابتعاد عن أسلوب التلقين واستخدام أساليب جديدة.

• دراسة (زريقات والعزام، 2014):

هدفت الدراسة إلى التحقيق في المهارات التي تقدمها برامج التعليم المحاسبي في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، وذلك اعتماداً على مضمون معيار التعليم المحاسبي IES رقم (3) والذي يحدد طبيعة المهارات اللازمة لخريجي المحاسبة. أظهرت نتائج الدراسة أن برامج التعليم المحاسبي في الجامعات الأردنية تقدم كل من المهارات الفكرية

والمهارات التقنية والوظيفية لطلبتها. بينما تفتقر هذه البرامج إلى كل من المهارات الشخصية ومهارات التواصل والمهارات التنظيمية والإدارية وبشكل يشير إلى وجود ضعف في مخرجات هذه البرامج، وعدم مواكبتها لمتطلبات سوق العمل.

• دراسة (مطر وآخرون، 2015):

هدفت الدراسة إلى معرفة الأهمية النسبية لمساقات العملية الحاسوبية التي يدرسها خريج المحاسبة من حيث تزويده بالمعارف والمهارات والقدرات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أساليب التدريس المتبعة حالياً هي أساليب تقليدية بالنسبة لما تم عرضه في الاطار النظري ونتائج وجهات النظر بين ارباب العمل والخريجين الذين التحقوا بالعمل حديثاً، وأن المناهج في برامج المحاسبة نادراً ما يتم تطويرها لتتواءم مع تطورات سوق العمل، ويتم التركيز على التأهيل التخصصي، وإغفال الجوانب الأخرى خاصة فيما يتعلق بالممارسة الأخلاقية للمهنة، وتبين أن أساليب التدريس المتبعة تقليدية ولا تفي بأغراض المحاسبة الحديثة، وتبين أن فترة التدريب غير كافية لتأهيل المحاسب من الجوانب العملية.

• دراسة (قمبر 2016):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة التعليم الحاسبي، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات الاقتصاد في جامعة الزاوية الليبية. النتائج توصلت إلى افتقار أقسام المحاسبة إلى عدة جوانب متعلقة بالجودة، مثل: خدمات الدعم الأكاديمي كالأجهزة والتجهيزات، والإمكانات المادية كالمرافق والخدمات، ورسالة وأهداف محددة وواضحة تكون أساساً للتخطيط واتخاذ القرارات. وأظهرت النتائج أن اختيار أعضاء هيئة تدريس لا يتم على ضوء رسالة الأقسام وأهدافها، كما أن هناك معوقات تمنع تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي كعدم تناسب مهارات الموظفين بالقسم مع مسؤولياتهم. وتوصي بتوفير ميزانيات لتوفير خدمات دعم أكاديمي ملائمة كالأجهزة والتجهيزات الداعمة للبرنامج.

• (دراسة محمد، 2016):

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى قدرة التعليم الحاسبي بالجامعات السودانية على الوفاء بمتطلبات بيئة الأعمال المعاصرة، وبيان مدى التوافق بين مخرجات التعليم الحاسبي واستراتيجية التعليم للتأهيل المهني للاتحاد الدولي للمحاسبين، واقتراح بعض الإجراءات التي قد تساهم في تطوير مناهج وطرق التعليم الحاسبي وتحديثها في

الجامعات السودانية. وتوصلت النتائج إلى أن مناهج التعليم المحاسبي في الجامعات السودانية توفر إلى حد كبير متطلبات بيئة الأعمال المعاصرة، مع وجود بعض أوجه القصور، وضعف التوافق بين مناهج التعليم المحاسبي في الجامعات السودانية، ومتطلبات استراتيجية التعليم للتأهيل المهني الصادرة من الاتحاد الدولي للمحاسبي.

• دراسة (عجيلة وقيع، 2016):

هدفت الدراسة إلى التعرف مدى مساهمة التعليم المحاسبي الإلكتروني في تنمية قدرات ومهارات طلبة المحاسبة بالجزائر، بالإضافة لمعرفة مدى قدرة استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم المحاسبي في التأثير على مهارات طلبة المحاسبة. وتوصلت إلى أن التعليم المحاسبي الإلكتروني ساهم في سرعة وصول المعلومات وزيادة التفاعل بين الطلبة في حجرة الدراسة، بالإضافة إلى زيادة سرعة الحصول على المعلومة، والمساعدة في حل مشكلات المحاسبة بطرق مبدعة، إلا أن استخدام هذا الأسلوب من التعليم يعاني من مشكلات مادية وفنية. وأوصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بإنشاء دورات تدريبية عن استخدام الوسائل التكنولوجية في مجال التعليم المحاسبي، وإدخال البرامج الإلكترونية المحاسبية في الواقع المهني ضمن المناهج المحاسبية.

• دراسة (رشوان، 2017):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام شبكات الانترنت الاجتماعية في التعليم المحاسبي على تنمية قدرات طلبة تخصص المحاسبة، وتأهيل طلبة المحاسبة علمياً ومهنياً وتطوير المناهج الدراسية للتعليم المحاسبي لكي تلائم متطلبات سوق العمل. وتوصلت الدراسة إلى أنه يؤدي استخدام الشبكات الاجتماعية إلى تنمية مهارات الطلبة وإلى تأهيل الطلبة علمياً ومهنياً وتكنولوجياً بما يلائم سوق العمل، وأيضاً توصلت إلى أن المناهج الدراسية للتعليم المحاسبي في الجامعات الفلسطينية لا تؤدي لتزويد الحاسبين الخريجين بمهارات التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

• دراسة (الأسمرى 2018):

هدفت الدراسة إلى التعرف على أدوار التعليم المحاسبي من أجل ترسيخ أخلاقيات مهنة المحاسبة في المملكة العربية السعودية، بالإضافة للوقوف على العلاقة بين التعليم المحاسبي وترسيخ أخلاقيات مهنة المحاسبة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعليم المحاسبي وترسيخ أخلاقيات مهنة المحاسبة، وإلى تأثير المبادئ

والمعايير على الالتزام بأخلاقيات مهنة المحاسبة، وإلى ضرورة الالتزام بالمحور الأخلاقي عند تعليم المحاسبة لأنه يساعد في القضاء على الفساد المالي.

• دراسة (الجحدلي وعبدالرحمن 2019):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى ملاءمة التعليم المحاسبي في الجامعات السعودية لمتطلبات سوق العمل من خلال دراسة فعالية تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي الدولي (AACSB) على كفاءة مخرجات أقسام المحاسبة. أشارت النتائج إلى وجود علاقة بين مخرجات التعليم المحاسبي ومتطلبات سوق العمل، ووجود علاقة بين تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي وكفاءة مخرجات أقسام المحاسبة، ووجود علاقة بين فعالية تطوير المناهج عند تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي ورفع كفاءة الخريجين، كما أن المناهج الحالية قادرة على اكساب الخريج لبعض المهارات المهنية. علاوة على ذلك، أظهرت النتائج حاجة الأقسام لتنفيذ برامج مشتركة مع سوق العمل لتأهيل الطلاب لممارسة المهنة. وأوصت الدراسة بتوطيد العلاقة بين أقسام المحاسبة وسوق العمل من خلال تنفيذ برامج مشتركة تساعد على تأهيل الطلاب لممارسة المهنة.

• دراسة (Lodh and Nandy, 2017):

هدفت الدراسة إلى التحقيق في واقع المساواة بين الجنسين وشمول المعوقين في التعليم العالي المحاسبي ومهنة المحاسبة خلال الأزمات المالية. الدراسة استهدفت 104 جامعة في بريطانيا، وخلصت إلى أنه خلال الأزمات المالية، فإن الفجوة في الأجور بين المتخصصين في المحاسبة من الإناث والذكور تقل وتؤثر على عدم المساواة بين الجنسين في التعليم العالي. بالإضافة إلى ذلك، فإن الدعم الأقل والأجور المنخفضة للعاملين في مجال المحاسبة المعاقين يثبطون الطلاب المعوقين في المحاسبة في التعليم العالي. وبسبب التخفيضات في الميزانية خلال الأزمة المالية، فإن الجامعات تحد من دعمها للنساء والمعوقين.

• دراسة (Howieson, 2003):

استهدفت هذه الدراسة التطبيق المحاسبي في الألفية الجديدة، حيث تعرضت إلى العديد من الموضوعات الهامة التي تؤثر على العملية التعليمية بأكملها. وقد خلصت نتائجها إلى أن محاسبي المستقبل سوف يكون لهم إلمام بالتقنية ومهارات التحليل والابتكار

في حل المشكلات ومهارات الاتصال وعلاقات الزبائن، كما أكدت الدراسة على أن أساتذة المحاسبة في حاجة ماسة إلى الأخذ بعين الاعتبار التحول المتوقع في مهارات المحاسب وتطوير المقررات الدراسية وطرق التدريس التي تكون أكثر تداخلاً مع حقول المعرفة الأخرى.

• دراسة (Schiopoiu Burlea et al., 2016):

هدفت الدراسة إلى التحقيق في العلاقة بين مناهج أعضاء هيئة التدريس والاختيار الوظيفي لطلاب المحاسبة ومعرفة ما إذا كان منهج التعليم المحاسبي يؤثر على السلوك القيادي لطلاب المحاسبة. طبقت الدراسة نظرية القيادة على طلاب المحاسبة، وتوقعت أن سلوك المناهج والقيادة بالكلية في ارتباط طلاب المحاسبة قد يختلف بسبب تطور سوق العمل وبيئة الأعمال. تم استخدام خريطة مفاهيمية للعوامل التي تؤثر على سلوك القيادة لطلاب المحاسبة، والتي اعطت هذه الخريطة نظرة عامة للعوامل الرئيسية التي يمكن أن تسهم في تحسين السلوك القيادي لطلاب المحاسبة الجامعيين. النتائج عززت حجة نظرية القيادة بأن سلوك القيادة الناتج عن التفاعل بين طلاب المحاسبة والأساتذة يؤثر على اختيار مهنة طلاب المحاسبة. وتقتصر الدراسة أن تطوير المناهج التي تعمل على تطوير السلوك القيادي لطلاب المحاسبة أمر ضروري لفهم وتحسين الآثار القيادية لسلوك هؤلاء الطلاب.

• دراسة (Chen, 2015):

الهدف من هذه الدراسة هو التحقيق ما إذا كانت الصين وروسيا بحاجة إلى إصلاحات في التعليم المحاسبي عندما لا يتحدثان الإنجليزية، وليس لديهم أنظمة محاسبية مطورة كما تفعل الدول الرئيسية الناطقة بالإنجليزية. وخلصت الدراسة إلى أن البلدين بحاجة ماسة لتغيير التعليم المحاسبي وأن التغييرات التدريجية تحدث في كلا البلدين، على الرغم من أن الصين تمر بمرحلة تطوير أكثر تقدماً بسبب تجارتها الدولية. هناك علامات على أن كلا البلدين يميلان نحو اتجاه مبادرات لجنة تغيير التعليم المحاسبي. تركز الصين على نطاق التعليم أكثر من التخصص، وروسيا في مرحلة أولية لتعزيز نظام الإبلاغ المالي.

• دراسة (Zureigatm, 2018) :

هدفت الدراسة إلى البحث في برامج المحاسبة في الجامعات السعودية عن دمج المهارات ذات الصلة في مناهجها الدراسية. أشارت النتائج إلى أن الجامعات السعودية تدمج المهارات الفكرية والمهارات الفنية والوظيفية ومهارات التعامل مع الآخرين في مناهج برامجها المحاسبية، بينما تفتقر هذه البرامج إلى المهارات الشخصية والمهارات التنظيمية وإدارة الأعمال. تدعم هذه النتائج عدم وجود إطار شامل في الجامعات السعودية لبرامجها المحاسبية. الدراسة أوصت الجامعات والمنظمين بإجراء تقييم عميق لبرامج المحاسبة في الجامعات السعودية وإعادة تصميم مناهجها لتلبية الحاجة للمحاسبين المهرة والمؤهلين.

• دراسة (Alfatiemy et al., 2012) :

هدفت الدراسة إلى دراسة تصورات خريجي المحاسبة في ليبيا فيما يتعلق بأساليب التدريس التي يمارسها معلمو المحاسبة الليبيون في فصولهم الدراسية، ومدى كفاية موارد التعليم والتعلم في الجامعات الليبية. كشفت النتائج أن الخريجين في مجال المحاسبة أبلغوا عن تطبيق عالي المستوى للطرق التي تركز على المعلمين عن الأساليب التي تركز على المتعلم في الجامعات الليبية. علاوة على ذلك، أشار خريجو المحاسبة في هذه الدراسة إلى عدم كفاية الموارد التعليمية. حيث أن طرق التدريس هذه تحتاج إلى بعض الموارد الخاصة مثل أجهزة الكمبيوتر المحمولة والإنترنت وأجهزة الكمبيوتر وما إلى ذلك، فإن نقص هذه الموارد سيعيق استخدام هذه الأساليب التدريسية.

• دراسة (Corte and Martínez, 2014) :

هدفت الدراسة إلى تحليل الاختلافات الموجودة في مجال المحاسبة بين التدريب على الكفاءات التي تقدمها الجامعات في المكسيك والمتطلبات المتعلقة بسوق العمل، والتي تركز على المعرفة والمهارات والقيم. تظهر النتائج التي تم الحصول عليها في هذه الدراسة أن هناك درجة كبيرة من الاختلاف بين تدريب الكفاءات الذي تلقاه المحاسبون الذين تخرجوا حديثاً من الجامعات المكسيكية والمتطلبات الحالية لسوق العمل.

• دراسة (Obaid, 2016):

هدفت الدراسة إلى مناقشة التحديات الرئيسية التي يواجهها تعليم المحاسبة على الصعيدين العالمي والإقليمي وتركز على كلية إدارة الأعمال والاقتصاد بجامعة القصيم بالمملكة العربية السعودية. أكدت الدراسة على نجاح هذه الكلية كشركة رائدة في مجال الابتكار في التعليم المحاسبي والتي تستخدم عدد من الأفكار من أهمها إشراك أصحاب المصلحة المختلفين بما في ذلك الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين في عملية التعليم والتعلم، وايضا تقسيم المناهج المحاسبية إلى قسمين؛ يركز الأول على محتويات المناهج الدراسية الرئيسية اللازمة لبناء المهارات الأساسية للطلاب، بينما يمكن تعديل الثاني بشكل مستمر ليعكس القضايا الحالية في المحاسبة التي تهدف الكلية إلى خدمتها. ومن خلال هذه الدراسات التي تناولت بشكل مختصر جوانب عدة لها علاقة بالتعليم العالي المحاسبي، يمكن أن يخلص الباحث إلى ما يلي :

1. التعليم العالي في مجال المحاسبة يعتمد على المنهجية المقررة والمحاضرات الفصلية ويركز على إعداد الطالب لغرض الامتحانات دون تنمية مهاراته على التحليل الانتقادي والتفكير المستقل.
2. عدم توافق المناهج المقررة بأقسام المحاسبة مع متطلبات أداء الأعمال في الوحدات الاقتصادية، وعدم تضمين التعليم المحاسبي المهارات والسلوكيات التي ينبغي على مزاولي المهنة التحلي بها.
3. الفجوة بين المعارف التي تتضمنها مناهج التعليم المحاسبي والمهارات والخبرات التي تتطلبها بيئة العمل تزداد اتساعاً يوماً بعد يوم، مما انعكس سلباً على نوعية الخريجين ، فأصبحوا غير قادرين على تولي الوظائف في سوق العمل بعد تخرجهم.
4. ليس هناك تعاون بين المنظمات المسؤولة عن المهنة ومؤسسات التعليم العالي لغرض التعليم والتدريب المستمر للمحاسبين بعد تخرجهم.
5. ليس هناك برامج ومناهج دراسية وتأهيلية وتدريبية بمؤسسات التعليم العالي تنسجم مع المستجدات والتحديات اليومية التي يفرضها الاقتصاد العالمي.

وبشكل عام، نجد أن هذه المشاكل والصعاب تؤثر على كفاءة وفعالية منظومة التعليم العالي المحاسبي وتعوقها على تحقيق الأهداف الموضوعية لها على المستوى العربي والدولي. وفي ليبيا، لم يحظَ التعليم العالي بالاهتمام الكافي من المؤسسات العلمية والأكاديمية والمنظمات والنقابات المهنية والقطاعات والشركات المختلفة في ليبيا. فالدراسات والبحوث التي تناولت هذا الموضوع محدودة، ولم يتم الاستفادة من النتائج والتوصيات والاقتراحات التي توصلت إليها هذه الدراسات والبحوث. لذلك، تحاول هذه الدراسة سد فجوة في الأدبيات الموجودة من خلال التركيز على واقع التعليم العالي المحاسبي، ومدى كفاءة هذا التعليم بالجامعات الليبية وجوانب القصور التي يتضمنها وقدرته على تلبية احتياجات سوق العمل، ومن ثم تحديد الاجراءات التي تعزز جودة التعليم المحاسبي في ليبيا. خاصة أنه لأول مرة في ليبيا - حسب علم الباحث - يقدم وجهات نظر فئات متعددة لها علاقة بالعملية التعليمية بالجامعات الليبية (أعضاء هيئة التدريس المحاسبي، وطلبة أقسام المحاسبة، وخريجو أقسام المحاسبة، ومدراء ورؤساء أقسام المحاسبة والمالية بمؤسسات سوق العمل). وبالتالي كان من المهم تحديد فرضية الدراسة كما يلي:

"التعليم العالي المحاسبي في ليبيا لا يتوافق مع متطلبات سوق العمل"

3. منهجية الدراسة

تتضمن هذا الدراسة لمنهج الوصفي التحليلي في تجميع وتحليل وتفسير ما ورد من نقاش وجدل حول هذا الموضوع من خلال الكتب والمنشورات والدوريات العلمية، ومن ثم إجراء دراسة ميدانية من خلال صحيفة استبيان صممت لهذا الغرض لبيان آراء المشاركين في الدراسة والذين لهم علاقة مباشرة بموضوع هذه الدراسة، ومن ثم تحليل وتفسير النتائج التي انتهت إليها هذه الدراسة.

1.3 مجتمع وعينة الدراسة

بما أن الهدف الرئيسي للدراسة هو تقييم منظومة التعليم العالي المحاسبي في ليبيا، ومدى مواكبتها للتطورات الحديثة وتلبية احتياجات سوق العمل، فإن مجتمع الدراسة تمثل في أربع فئات والتي لها علاقة أو تأثير على منظومة التعليم العالي في مجال المحاسبة في ليبيا، وهي: أساتذة أقسام المحاسبة بمؤسسات التعليم العالي، طلبة أقسام المحاسبة بمؤسسات التعليم العالي، خريجو أقسام المحاسبة والذين يعملون في بعض القطاعات

والمؤسسات المختلفة بسوق العمل ولم يمضِ على تخرجهم أكثر من خمس سنوات، مدراء الإدارات المالية ورؤساء أقسام المحاسبة في بعض القطاعات والمؤسسات المختلفة بسوق العمل والذين لهم علاقة مباشرة بخريجي التعليم الحاسبي. وقد تم اختيار عينة عشوائية بلغ عددها (135) من الفئات المذكورة، وقد اكتفت الدراسة الميدانية بالوقوف على آراء هذه العينة البسيطة من الفئات المذكورة وذلك لاعتبارات الوقت والجهد، رغم قناعة الباحث بأن أخذ آراء عينة كبيرة من هذه الفئات المتعددة من شأنه أن يثري الدراسة، ويعمق تحليل وجهات النظر المختلفة.

2.3 تصميم استمارة جمع البيانات

استخدم الباحث استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات ، وتضمنت هذه الاستمارة مجموعة من العناصر والتي يعتقد بأنها تمثل أهم ما يجب أن تكون عليه عملية تقييم منظومة التعليم العالي الحاسبي في الجامعات الليبية ومدى مواكبتها للتطورات الحديثة وتلبية احتياجات سوق العمل، وقد تم تصميم استمارة الاستبيان على جزأين: الأول، ويشتمل هذا الجزء على معلومات عامة عن المستهدف من هذا الاستبيان، بينما الجزء الثاني يشتمل على أربع مجموعات من العبارات، تحتوي كل مجموعة منهما على الجوانب التالية: الأولى، وهي تتعلق بأساتذة أقسام المحاسبة بمؤسسات التعليم العالي. الثانية، وهي تتعلق بطلبة أقسام المحاسبة بمؤسسات التعليم العالي.. الثالثة، وهي تتعلق بخريجي أقسام المحاسبة والذين يعملون في بعض الوحدات الاقتصادية المختلفة بسوق العمل. وأخيراً الرابعة، وتتعلق بمدراء الإدارات المالية ورؤساء أقسام المحاسبة بالمؤسسات المختلفة بسوق العمل.

وقد تم صياغة العبارات في الجزء الثاني من استمارة الاستبيان بحيث يتم تحويل الإجابة إلى قيم كمية على مقياس ليكرت ذي الخمس نقاط Five Points Likert Scale

والذي يأخذ المدى من (1 - 5) وذلك على النحو التالي:

مستوى القياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

كما أنه تم تخصيص جزء من استمارة الاستبيان لإضافة أي تعليقات أو ملاحظات أو آراء حول موضوع الدراسة، والتي يرى المشارك في الدراسة أهمية إدراجها في هذه الاستمارة. وبعد الانتهاء من تصميم هذه الاستمارة، تم عرضها على بعض أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مجالات المحاسبة والإحصاء، وذلك لمراجعتها والتأكد من صلاحيتها مثل هذه الدراسات، وكذلك التأكد من وضوح العبارات وسهولة فهمها وعدم غموضها، ومن ثم تعديل بعضها وتطوير هذه الاستمارة، حتى تكون هناك درجة مقبولة وملائمة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة من خلال هذه الاستمارة.

3.3 جمع البيانات

بعد الانتهاء من تصميم استمارة الاستبيان المعدة لغرض جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، تم توزيعها على عينة الدراسة المشار إليها أعلاه وأرفق مع كل استمارة خطاب موجه من الباحث مبيناً فيه عنوان الدراسة والهدف منها، وكذلك أهمية دقة وموضوعية المشارك في اختيار إجاباته وأثرها على نتائج الدراسة. ولقد بذل الباحث كل ما في وسعه من أجل الحصول على أعلى نسبة مشاركة ممكنة، حيث كانت نتائج الردود على النحو المبين بالجدول التالي:

جدول رقم (1) عدد الاستمارات الموزعة على الفئات المشاركة في الدراسة

الفئات المشاركة	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المستلمة	عدد الاستمارات غير الصالحة للتحليل	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل	نسبة الاستمارات الصالحة إلى الموزعة
أعضاء هيئة التدريس	15	15	-	15	100%
طلبة المحاسبة	40	38	1	37	92.5%
خريجو المحاسبة	50	43	3	40	80.0%
مدراء ورؤساء اقسام المالية بالمؤسسات	30	27	-	27	90.0%
الإجمالي	135	123	4	119	88.1%

وقد قام الباحث بفرز استمارات الاستبيان بعد استلامها والتأكد من اكتمال إجاباتها ، واستبعاد أي استمارة غير صالحة للتحليل ، وبذلك يصبح عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (119) استمارة أي بنسبة 88.1 % من عدد الاستمارات الموزعة.

4. تحليل البيانات ومناقشة النتائج

1.4 تحليل البيانات

لتحليل البيانات قام الباحث باستخدام اختبار t لمجموعة واحدة (One - Sample T- Test)، حيث أن ينص الفرض الصفري : $\mu = 3$ ، H_0 ، بينما ينص الفرض البديل: $H_1: \mu > 3$ ، وإذا كانت $P - value < 0.05$ يقبل الفرض الصفري ، أما إذا كانت $P - value > 0.05$ فيتم رفض الفرض الصفري.

ولعرض وتحليل وتفسير نتائج ردود المشاركين حول مدى توافق التعليم العالي الحاسبي في ليبيا مع متطلبات سوق العمل، نستعرض فيما يلي نتائج تحليل ردود المشاركين في الدراسة:

أولاً - أعضاء هيئة التدريس بأقسام المحاسبة : جدول رقم (2)

ت	العبارات	المتوسط	t الحسوية	P value	القرار
1.	اعتماد المنظومة التعليمية الجامعية على التلقين أكثر من الإبداع وهذه المنظومة لا تنمي التفكير المنطقي والتحليل النقدي لدى الطلاب .	4.133	8.50	0.00 0	رفض
2.	يعاب على مناهج المحاسبة وجود قصور في الاهتمام بإعداد الطلاب إعداداً جيداً فيما يتعلق باستخدام الحاسوب بكفاءة في التعليم الحاسبي.	4.667	13.23	0.00 0	رفض
3.	لا توجد برامج لتحديث المناهج العلمية الحاسوبية التي تدرس للطلاب ، ولا تتوافر الوسائل التعليمية الحديثة التي تواكب التطورات المعاصرة في العملية التعليمية .	4.000	3.87	0.00 1	رفض
4.	حجم المقررات الدراسية لا يتناسب مع قدرات الطلاب العلمية .	2.333	- 4.18	1.00 0	قبول
5.	هناك تكرار لا داعي له لبعض المواضيع والمفردات في مواد محاسبية مختلفة .	3.400	1.70	0.05 5	رفض
6.	الكتب والمراجع الدراسية المستخدمة لا تتلاءم وأهداف التعليم الحاسبي ، وقلة تلك المراجع الموجودة بالكتبة .	3.667	2.47	0.01 4	رفض
7.	لا يتم استكمال المناهج الحاسوبية خلال فترة الفصل الدراسي ، وأن المواد الحاسوبية لا تتناسب والوعاء الزمني المحدد لها .	3.600	2.07	0.02 9	رفض
8.	ليس هناك برامج تركز على تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال في التعليم الحاسبي .	4.333	7.14	0.00 0	رفض
9.	عدم وجود برنامج علمي مدروس للتدريب العملي للطلاب وربطهم بمواقع العمل بالوحدات الاقتصادية .	4.600	12.22	0.00 0	رفض

10.	عدد الطلاب في المجموعة الدراسية الواحدة غير ملائم لاستيعاب الطلبة للمادة العلمية بشكل جيد .	3.267	0.84	0.20 6	قبول
11.	ليس هناك اهتمام بتطوير المادة العلمية من قبل أعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي .	3.200	0.76	0.22 9	قبول
12.	لا وجود لبرامج منظمة تعمل على تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس في أساليب التعليم الجامعي الحديثة وتطبيقاتها وتعزيز وتنمية الإبداع والتميز في أدائهم .	4.333	7.14	0.00 0	رفض
13.	لا وجود لبرامج مدروسة ومطبقة لتدريب وتطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس من خلال تشجيعهم على إجراء البحوث العلمية، وتأليف الكتب، وحضور المؤتمرات والندوات العلمية في الداخل والخارج .	4.133	5.91	0.00 0	رفض
14.	لا يتم تقديم أي خدمات لعضو هيئة التدريس الجامعي التي يحتاجها في العملية التعليمية مثل الاشتراك في المجلات العلمية واستخدام شبكة المعلومات الدولية .	4.533	7.99	0.00 0	رفض

وباستخدام اختبار t (جدول رقم 2) تبين للباحث رفض الفرض الصفري للعبارة 1، 2، 3، 5، 6، 7، 8، 9، 12، 13، 14، حيث نلاحظ أن $0.05 > P \text{ value}$ لهذه العبارات، وهذا يعني موافقة أعضاء هيئة التدريس المحاسبي على هذه العبارات، بينما تم قبول الفرض الصفري للعبارة 4، 10، 11، وهذا يعني عدم موافقة أعضاء هيئة التدريس المحاسبي على هذه العبارات.

الجدول رقم (3)

القرار	P value	t المحسوبة	المتوسط
رفض	0.000	4.92	3.871

وباستخدام اختبار t (الجدول رقم 3) لإيجاد متوسط إجمالي هذه العبارات تبين رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، مما يعني موافقة أعضاء هيئة التدريس المحاسبي المشاركون في الدراسة علي فرضية الدراسة وهي أن " التعليم العالي المحاسبي في ليبيا لا يتوافق مع متطلبات سوق العمل " .

ثانياً - طلبية أقسام المحاسبة :

الجدول رقم (4)

القرار	P value	t الحسوية	المتوسط	العبارات	ت
رفض	0.000	9.86	4.216	مناهج المحاسبة الحالية يغلب عليها الطابع النظري . وعدم الاهتمام بالجانب التطبيقي بمواقع العمل .	1.
رفض	0.000	14.73	4.568	يعاب على مناهج المحاسبة وجود قصور في الاهتمام بإعداد الطلاب إعداداً جيداً فيما يتعلق باستخدام الحاسوب بكفاءة في التعليم الحاسوبي.	2.
رفض	0.000	12.47	4.405	عدم توافر الوسائل التعليمية الحديثة بالجامعات، وعدم مواكبة مناهج المحاسبة للتطورات الحديثة في العملية التعليمية .	3.
رفض	0.031	1.93	3.297	هناك تكرار لا داعي له لبعض المواضيع والمفردات في مواد محاسبية مختلفة .	4.
رفض	0.000	6.66	4.000	ضعف المنظومة التعليمية الجامعية واعتمادها على التلقين أكثر من الإبداع.	5.
قبول	0.405	0.24	3.054	لا يتم استكمال المناهج المحاسبية خلال فترة الفصل الدراسي، وأن المواد المحاسبية لا تتناسب والوعاء الزمني المحدد لها .	6.
قبول	0.055	1.64	3.297	حجم المقررات الدراسية لا يتناسب مع قدرات الطلاب العلمية.	7.
رفض	0.000	7.11	3.973	قلة المراجعات المكتبية خارج أوقات المحاضرات ، وقلة المعيين لحل المسائل والتطبيقات العملية .	8.
رفض	0.000	9.14	4.486	ضعف اللغة الإنجليزية الأمر الذي يؤدي إلى عدم الاستفادة من المراجع الإنجليزية	9.
رفض	0.000	4.82	3.811	قلة الكتب والدوريات والمراجع العلمية الموجودة بالمكتبة وعدم كفايتها للطلاب.	10.
قبول	0.708	- 0.55	2.919	لا يقوم الأستاذ باستثمار وقت المحاضرة كاملاً في شرح المادة العلمية، ولا يتطرق لكافة جوانبها النظرية والعملية .	11.
رفض	0.000	6.81	4.054	ليس هناك تشجيع للطلبة وتحفيزهم على طرح الأسئلة والاستفسار، والإجابة عليها بشكل مقنع ، ولا يتم التأكيد دائماً من استيعاب الطلبة للمادة بشكل جيد.	12.
رفض	0.000	12.37	4.486	وجود فروق واضحة في معايير التدريس والتقييم بين الأساتذة .	13.

وباستخدام اختبار t (الجدول رقم 4) تبين للباحث رفض الفرض الصفري للعبارات 1 ، 2 ، 3 ، 4 ، 5 ، 8 ، 9 ، 10 ، 12 ، 13 ، حيث نلاحظ أن $P \text{ value} > 0.05$ لهذه العبارات، وهذا يعني موافقة طلبة المحاسبة على هذه العبارات ، بينما تم قبول الفرض الصفري للعبارات 6 ، 7 ، 11 ، وهذا يعني عدم موافقة طلبة المحاسبة على هذه العبارات .

الجدول رقم (5)

القرار	P value	t المحسوبة	المتوسط
رفض	0.000	5.60	3.890

وباستخدام اختبار t (الجدول رقم 5) لإيجاد متوسط هذه إجمالي هذه العبارات تبين أن موافقة طلبة المحاسبة المشاركون في الدراسة علي فرضية الدراسة وهي أن " التعليم العالي المحاسبي في ليبيا لا يتوافق مع متطلبات سوق العمل".

ثالثاً - خريجو أقسام المحاسبة :

الجدول رقم (6)

ت	العبارات	المتوسط	t المحسوبة	P value	القرار
1.	ليس هناك توافق بين ما يدرس في قاعات الدرس والواقع العملي ، وأن مناهج المحاسبة غير كافية لتزويد الطلاب بمتطلبات سوق العمل من حيث المهارات والخبرات اللازمة.	3.800	5.10	0.000	رفض
2.	مناهج المحاسبة الحالية يغلب عليها الطابع النظري. ولا تتضمن هذه المناهج تطبيقات عملية للواقع المهني .	4.200	8.89	0.000	رفض
3.	يعاب على مناهج المحاسبة وجود قصور في الاهتمام بإعداد الخريجين إعداداً جيداً فيما يتعلق بمواكبة التطورات الحديثة المعاصرة ذات العلاقة بمهنة المحاسبة، والتي من بينها استخدام الحاسوب بكفاءة في العمل المحاسبي.	4.300	10.85	0.000	رفض
4.	هناك قصور في الاهتمام بتوجيه بحوث التخرج نحو المشكلات العملية التي تتعرض لها الوحدات الاقتصادية.	4.100	9.35	0.000	رفض
5.	هناك صعوبة في تولي خريجو المحاسبة الجدد الوظائف بإحدى الوحدات الاقتصادية ، وذلك لعدم تدريبهم والمأمهم بالتطبيقات والإجراءات العملية بالوحدات الاقتصادية .	3.700	4.35	0.000	رفض
6.	لا يمكن للخريج بعد استلام عمله مباشرة القيام بأي أعمال محاسبية تطلب منه ، والإلمام بهذه الأعمال بالصورة المقبولة	3.775	4.37	0.000	رفض

7.	ليس هناك أي اتصال للخريجين بعد تخرجهم بالكلية والأقسام التي درسوا بها. وليس هناك تجاوب من أساتذة المحاسبة بهذه المؤسسات مع استفسارات هؤلاء الخريجين.	3.950	5.94	0.000	رفض
8.	مؤسسات التعليم العالي لا تحرص على إرسال دعوات إلى الخريجين لحضور الدورات والندوات والمؤتمرات العلمية، وحثهم على استكمال الدراسات العليا في مجال تخصصهم .	4.525	13.48	0.000	رفض
9.	ليس هناك أي تعاون بين الكليات والأقسام العلمية مع الوحدات الاقتصادية في إطار تطوير المعرفة والمهارات للخريجين .	4.275	9.88	0.000	رفض
10.	مؤسسات التعليم العالي أو الأقسام التي تُدرّس المحاسبة لم تقم بتوجيه أي دعوات لحضور مناقشات تتناول مشاكل مالية تتصل بوحدة اقتصادية مناظرة.	4.300	9.99	0.000	رفض

وباستخدام اختبار t (الجدول رقم 6) تبين للباحث أنه تم رفض الفرض الصفري لجميع العبارات ، حيث نلاحظ أن $P \text{ value} > 0.05$ لهذه العبارات ، وهذا يعني موافقة خريجي المحاسبة على جميع هذه العبارات .

الجدول رقم (7)

القرار	P value	t المحسوبة	المتوسط
رفض	0.000	7.53	3.992

وباستخدام اختبار t (الجدول رقم 7) لإيجاد متوسط هذه إجمالي هذه العبارات تبين موافقة خريجي المحاسبة المشاركون في الدراسة علي فرضية الدراسة وهي "أن التعليم العالي الحاسبي في ليبيا لا يتوافق مع متطلبات سوق العمل".

رابعاً - مدراء الإدارة المالية المحاسبة بمؤسسات سوق العمل :

الجدول رقم (8)

ت	العبارات	المتوسط	t المحسوبة	P value	القرار
1.	لا يوجد توافق بين مناهج المحاسبة التي درسها خريجو المحاسبة ومتطلبات سوق العمل من حيث المهارات والمعارف والخبرات اللازمة .	3.259	1.57	0.064	قبول
2.	من خلال إلمامكم بوضع خريجي المحاسبة ، فإن مناهج المحاسبة التي درسها هؤلاء الخريجين يغلّب عليها الطابع النظري ، ولا تتضمن هذه المناهج تطبيقات عملية للواقع المهني.	3.741	4.26	0.000	رفض

3.	عدم إلمام خريجو المحاسبة بمواكبة التطورات الحديثة المعاصرة ذات العلاقة بمهنة المحاسبة، والتي من بينها استخدام الحاسوب بكفاءة في العمل المحاسبي.	4.000	5.92	0.000	رفض
4.	هناك قصور في الاهتمام بتوجيه بحوث الطلبة نحو المشكلات العملية التي تعترض الوحدات الاقتصادية من حين لآخر.	4.185	8.37	0.000	رفض
5.	ليس هناك اهتمام من قبل إدارة بالوحدة الاقتصادية بخصوص نتائج وتوصيات البحوث التي أجراها الطلبة على هذه الوحدة، وهذه البحوث لم تتوصل إلى نتائج وتوصيات تستفيد منها الإدارة في حل المشاكل والصعوبات.	4.148	6.04	0.000	رفض
6.	هناك صعوبة في تولي خريجو المحاسبة الجدد الوظائف بإحدى الوحدات الاقتصادية، وذلك لاحتياج هؤلاء الخريجين لفترة غير قصيرة لتعلم وفهم الإجراءات والمهام التي يقوم بها نظرائهم بهذه الوحدات الاقتصادية	3.481	2.38	0.012	رفض
7.	صعوبة قيام خريجي المحاسبة الجدد بعد استلام عمله مباشرة من القيام بأي أعمال محاسبية تطلب منه، والإلمام بهذه الأعمال بالصورة المقبولة.	3.370	2.29	0.015	رفض
8.	ليس هناك أي تعاون أو تسهيلات من قبل الوحدة الاقتصادية مع طلبة التعليم العالي عند إجراء الدراسة العملية والتدريب وبعث التخرج، وإمدادهم بأي معلومات لهذا الغرض.	2.667	- 1.67	0.946	قبول
9.	ليس هناك أي شعور بأن خريجي المحاسبة الجدد لديهم القدرة على الإبداع وتطوير الإجراءات والتطبيقات المحاسبية بالوحدة الاقتصادية التي يعملون بها.	2.963	- 0.17	0.567	قبول
10.	لا يوجد أي تعاون بين الوحدة الاقتصادية وبين مؤسسات التعليم العالي في إطار تطوير المعرفة والمهارات للخريجين، ومناقشة أي مشاكل أو صعوبات تتعلق بهؤلاء الخريجين.	4.037	4.94	0.000	رفض

وباستخدام اختبار t (الجدول رقم 8) تبين للباحث أنه تم رفض الفرض الصفري للعبارة 2 ، 3 ، 4 ، 5 ، 7 ، 10 ، حيث نلاحظ أن $P \text{ value} > 0.05$ لهذه العبارات ، وهذا يعني موافقة مدراء الإدارة المالية والمحاسبة بمؤسسات سوق العمل المشاركون في الدراسة على هذه العبارات، بينما تم قبول الفرض الصفري للعبارة 1 ، 8 ، 9 ، وهذا يعني عدم موافقة هؤلاء المشاركين على هذه العبارات .

الجدول رقم (9)

القرار	P value	t المحسوبة	المتوسط
رفض	0.003	3.53	3.585

وباستخدام اختبار t (الجدول رقم 9) لإيجاد متوسط هذه إجمالي هذه العبارات تبين أن موافقة مدراء الإدارة المالية والمحاسبة بمؤسسات سوق العمل المشاركون في الدراسة علي فرضية الدراسة والتي تنص على أن "التعليم العالي الحاسبي في ليبيا لا يتوافق مع متطلبات سوق العمل".

2.4 استنتاج بشأن فرضية الدراسة

الجدول رقم (10)

القرار	P value	t الحسوبة	المتوسط
رفض	0.001	9.56	3.8345

وباستخدام اختبار t (الجدول رقم 10) لإيجاد متوسط إجمالي جميع العبارات الموجهة للفئات الأربعة المشاركة في الدراسة ، تبين أن $P \text{ value} > 0.05$ ، أي رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل، وهو يعني موافقة جميع المشاركين في الدراسة (من أعضاء هيئة التدريس الحاسبي وطلبة وخريجي أقسام المحاسبة بالكليات ومدراء المالية ورؤساء أقسام المحاسبة بالوحدات الاقتصادية الموجودة بسوق العمل) علي فرضية الدراسة والتي تنص على أن:

" التعليم العالي الحاسبي في ليبيا لا يتوافق مع متطلبات سوق العمل "

3.4 مناقشة النتائج

تؤكد تحليلات واستنتاج الدراسة أعلاه ما جاء بالأدبيات التي تتعلق بوجود قصور بالمنظومة التعليمية الجامعية في مجال المحاسبة، حيث تتفق نتائج الدراسة مع الاستنتاجات التي توصلت إليها دراسات (القطيمي، 2010; 2014; Maatoug) من حيث وجود ضعف بالتعليم العالي الحاسبي واعتماده على التلقين أكثر من الإبداع ولا يزال يعتمد على المناهج الدراسية التقليدية، وأيضاً وجود قصور فيما يتعلق باستخدام الحاسوب بكفاءة في التعليم الحاسبي والتي تتفق مع دراسة (أشميلة والطرلي، 2013). وأشار غالبية المشاركين إلى عدم توافر الوسائل التعليمية الحديثة التي تواكب التطورات والبرامج العلمية المعاصرة وتكنولوجيا المعلومات كالأجهزة والتجهيزات الداعمة لبرنامج التعليم الحاسبي والتي تتماشى مع النتائج التي توصلت إليها دراستي (قمبر، 2016؛

رشوان، 2017). أشارت هذه الدراسة أيضاً إلى قلة الكتب والدوريات والمراجع العلمية خاصة المراجع الإنجليزية نتيجة لضعف اللغة الإنجليزية للطلاب والتي بينتها دراستي (دمنهوري، 2013؛ Chen, 2015). علاوة على ذلك، أكد المشاركون في الدراسة على عدم توجيه بحوث الطلبة نحو المشاكل التي تتعرض لها المؤسسات والمصارف، والتي تتفق مع دراسة (الجحدلي وعبدالرحمن 2019). ومن جانب آخر، أبرزت دراسة الفطيمي (2010) أن هناك ضعف وقصور من الكادر القائم على تدريس برامج المحاسبة في ليبيا، وهذا بسبب ما أشارت إليه الدراسة الحالية إلى عدم وجود برامج لتطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس في أساليب التعليم الجامعي الحديثة وتطبيقاتها خاصة من خلال إجراء البحوث العلمية وحضور المؤتمرات والندوات العربية والدولية والاطلاع على تجارب الدول المتقدمة. أخيراً، توصلت الدراسة إلى أن مناهج المحاسبة الحالية غير كافية لتزويد الطلاب بمتطلبات سوق العمل من حيث المهارات والخبرات اللازمة، وعدم وجود برامج مشتركة مع مؤسسات سوق العمل لتأهيل الطلاب لممارسة المهنة بسوق العمل، والتي أكدت عليها نتائج بعض الباحثين (اشميلة والطرلي، 2013؛ زريقات والعزام، 2014؛ مطر وآخرون، 2015؛ الجحدلي وعبدالرحمن 2019؛ Corté and Martínez, 2014).

5. خلاصة نتائج الدراسة

توصلت العديد من الدراسات في الدول المتقدمة إلى أن هناك فجوة بين المعارف التي تتضمنها المناهج الدراسية للتعليم المحاسبي والمهارات والخبرات التي تتطلبها بيئة الأعمال، مما انعكس سلباً على كفاءة الخريجين، فأصبحوا غير قادرين على الاستجابة لديناميكية الوظائف التي يتولونها في سوق العمل بعد تخرجهم. وفي ليبيا، لم يحظ التعليم العالي ومدى مواكبته للتطورات العلمية الحديثة ومتطلبات سوق العمل بالاهتمام الكافي من المؤسسات العلمية والأكاديمية والمنظمات والنقابات المهنية والقطاعات والشركات المختلفة في ليبيا، فالدراسات والبحوث التي تناولت هذا الموضوع محدودة، ولم يتم الاستفادة من النتائج والتوصيات والاقتراحات التي توصلت إليها هذه الدراسات والبحوث. ومن خلال التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية خص الباحث للنتائج التالية:

1. وجود قصور بالمنظومة التعليمية الجامعية واعتمادها على التلقين أكثر من الإبداع، ووجود قصور في الاهتمام بإعداد الطلاب إعداداً جيداً فيما يتعلق باستخدام الحاسوب بكفاءة في التعليم الحاسوبي.
2. لا تتوافر الوسائل التعليمية الحديثة التي تواكب التطورات المعاصرة، وليس هناك برامج تركز على تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال في العملية التعليمية.
3. وجود قصور في برامج تحديث المناهج العلمية الحاسوبية، وهناك تكرار لبعض المواضيع والمفردات في مواد حاسوبية مختلفة، وهذه المناهج لا تتناسب والوعاء الزمني المحدد لها.
4. قلة الكتب والدوريات والمراجع العلمية الموجودة بالمكتبة وعدم كفايتها للطلاب، وهي لا تتلاءم وأهداف التعليم الحاسوبي بالشكل المطلوب، وعدم الاستفادة من المراجع الإنجليزية نظراً لضعف اللغة الإنجليزية للطلاب.
5. ليس هناك تشجيع للطلبة وتحفيزهم على طرح الأسئلة والاستفسار والإجابة عليها بشكل مقنع، والتأكد من استيعاب الطلبة للمادة بشكل جيد، مع وجود فروق في معايير التدريس والتقييم بين الأساتذة.
6. هناك قصور في الاهتمام بتوجيه بحوث التخرج نحو المشاكل والصعوبات التي تتعرض لها الوحدات الاقتصادية، على الرغم من وجود تعاون وتسهيلات لطلاب التعليم الحاسوبي لإجراء هذه البحوث بعدد من الوحدات الاقتصادية.
7. قلة المراجعات المكتبية للطلاب خارج أوقات المحاضرات، وقلة المعيدين لحل المسائل والتطبيقات العملية.
8. ليس هناك أي تعاون بين الأقسام العلمية بالكليات والوحدات الاقتصادية في إطار تطوير المعرفة والمهارات للخريجين، وليس هناك أي اتصال للخريجين بعد تخرجهم بالكليات والأقسام التي درسوا بها، ولا وجود لأي دعوات لهؤلاء الخريجين لحضور مناقشات تتناول مشاكل مالية تتصل بالوحدات الاقتصادية.
9. ليس هناك برامج منظمة تعمل على تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس في أساليب التعليم الجامعي الحديثة وتطبيقاتها وتعزيز وتنمية الإبداع والتميز في

أدائهم، وتشجيعهم على إجراء البحوث العلمية وتأليف الكتب وحضور المؤتمرات والندوات العلمية والاطلاع على تجارب الدول المتقدمة.

10. مناهج المحاسبة الحالية يغلب عليها الطابع النظري، وهي غير كافية لتزويد الطلاب بمتطلبات سوق العمل من حيث المهارات والخبرات اللازمة، وعدم وجود برامج مشتركة مع سوق العمل لتأهيل الطلاب لممارسة المهنة وربطهم بمواقع العمل بالوحدات الاقتصادية، والتي أدت إلى صعوبة تولي خريجي المحاسبة الإجدد الوظائف بالوحدات الاقتصادية، والقيام بأي أعمال محاسبية تطلب منهم فور حصولهم على الوظائف.

6. توصيات الدراسة

بالنظر للنتائج التي تم التوصل إليها، يمكن للباحث أن يوصي بالآتي:

1. التركيز على المناهج التعليم المحاسبي من حيث جودتها واستقرارها وتعزيزها بالتقنية الحديثة، وفقاً لخطط محددة ومعايير موضوعة مسبقاً وبالشكل الذي ينسجم مع متطلبات الواقع العملي، مع ضرورة التنسيق في ذلك بين المؤسسات التعليمية والجمعيات المهنية والمؤسسات ذات العلاقة.
2. تطوير أساليب التدريس المحاسبي بما يعمق الربط بين الدراسة النظرية والتطبيق العملي، والابتعاد عن الأسلوب التقليدي القائم على التلقين والذي لا ينمي التفكير المنطقي والتحليل النقدي لدى الطالب، وتوفير وسائل العرض والتكنولوجيا المتطورة في هذا المجال.
3. تعديل وتطوير برامج ومواضيع المعرفة المحاسبية في مناهج التعليم المحاسبي خاصة البرامج العملية منها، من خلال دراسة سوق العمل في البيئة المحلية والمهارات والمعارف المطلوبة للمحاسبين.
4. يجب أن يتم تضمين منظومة التعليم المحاسبي فترة تدريب عملي بالوحدات الاقتصادية للطلاب أثناء وبعد استكمال الدراسة النظرية، وكذلك العمل على إنشاء معمل محاسبي بالكليات تتوافر به جميع السجلات والدفاتر المحاسبية والحواسيب لتدريب الطلاب على الجانب العملي، مع وجود إشراف من الأساتذة والمهنيين على هذه العملية.

5. توفير الكتب والدوريات والمراجع العلمية بما يتلاءم وأهداف التعليم المحاسبي لاسيما المراجع الإنجليزية، والاهتمام بتدريس المحاسبة باللغة الإنجليزية للطلاب.
6. الاهتمام بتوجيه بحوث التخرج نحو المشاكل والصعوبات العملية التي تتعرض لها الوحدات الاقتصادية، حتى تتوصل هذه البحوث إلى نتائج وتوصيات وحلول لهذه المشاكل يستفيد منها أعضاء هيئة التدريس والطلاب خاصة بعد تخرجهم وشغلهم لوظائف بالوحدات الاقتصادية.
7. وضع برامج بين أقسام المحاسبة والوحدات الاقتصادية لتطوير المعرفة والمهارات للخريجين، وقيام هذه الأقسام المحاسبية بتوجيه دعوات لهؤلاء الخريجين لحضور المناقشات والندوات التي تتناول المشاكل والصعوبات المحاسبية التي تتعرض لها الوحدات الاقتصادية.
8. وضع برامج علمية لتطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس في أساليب التعليم الجامعي الحديثة وتطبيقاتها وتعزيز وتنمية الإبداع والتميز في أدائهم، وتمكينهم من حضور الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات في المجال العلمي والتربوي والاشتراك في المجالات العلمية واستخدام شبكة المعلومات الدولية وإجراء البحوث العلمية وتأليف الكتب.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الأسمرى، هاجر، 2018. دور التعليم الحاسبي في ترسيخ أخلاقيات مهنة المحاسبة في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية: من وجهة نظر موظفي الإدارة المالية في شركة خالد بن عفير وشريكه محاسبون ومراجعون قانونيون، *مجلة الطريق التربوية والعلوم الاجتماعية*، 5 (24)، 53-83.
- إشميلة، ميلاد رجب؛ والطري، محمد مفتاح، 2013. "مدى التوافق بين مناهج التعليم الحاسبي ومُتطلبات سوق العمل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وخريجي أقسام المحاسبة بالجامعات الليبية"، *مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة المرقب، زليتن، ع 1*، 254-292.
- الجدلي، أبرار عبيد وعبد الرحمن، نجلاء إبراهيم، 2019. مدى مُلاءمة التعليم الحاسبي في الجامعات السعودية لمتطلبات سوق العمل: دراسة استكشافية، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 3 (2)، 46-82.
- دمهوري، هند محمد الشيخ، 2013. "أسباب عدم مواءمة مُخرجات التعليم العالي لمتطلبات سوق العمل السعودي"، *مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، الاقتصاد والإدارة، جدة*، 27 (1)، 169-225.
- رشوان، عبد الرحمن، 2017. أثر استخدام الشبكات الاجتماعية في التعليم الحاسبي على تنمية مهارات الطلبة لتلائم متطلبات سوق العمل: دراسة تطبيقية على الجامعات في الفلسطينية، *مجلة دراسات وأبحاث، جامعة الجفلة، بالجزائر*، 1 (26)، 1-28.
- زريقات، قاسم محمد والعزام، عيسى أحمد، 2014. "واقع برامج التعليم الحاسبي في الجامعات الأردنية وتوافقها مع متطلبات المعيار 3 من المعايير الدولية للتعليم الحاسبي"، *الجلة العربية للمحاسبة*، 17 (2)، 104-124.
- سها النجار وانتصار الدمجة، "التدريب المؤسسي والمهني للتعليم الحاسبي خلال الدراسة وبعدها وأهميته"، *المؤتمر العلمي المهني الثاني تحت شعار المحاسبة وتحديات المستقبل*، عمان، 2000.
- صالح خلاط ومصطفى فتوحة وفتحي موسى، "العوامل المؤثرة على قرار الطالب في اختيار تخصص المحاسبة في جامعة السابع من أبريل"، *مجلة التخطيط والتنمية، طرابلس*، (العدد الثالث، أكتوبر 2009).

- عجيلة، محمد وقتيع، احمد، 2016. مساهمة التعليم المحاسبي الإلكتروني في تنمية مهارات طلبة أقسام المحاسبة، *المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية*، 1 (3)، 37-47.
- عرب، محمد عبدالعزيز عبدالله، 2014 "إطار مقترح لتطوير برامج التعليم المحاسبي الجامعي في المملكة العربية السعودية في ضوء الاتجاهات الحديثة لمتطلبات المعايير الدولية للتعليم المحاسبي"، *مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بور سعيد، مصر*، ع 1، 166-221.
- الفضيمي، محمد مفتاح، 2010. " دور التعليم المحاسبي في صقل الخريجين بالمهارات اللازمة لسوق العمل "، *المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، جامعة مصراتة، ليبيا*، 1-16.
- الكيلاوي عبد الكريم الكيلاني، "التعليم المحاسبي وعلاقته بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية في ليبيا"، *مجلة البحوث الاقتصادية، بنغازي، مركز البحوث الاقتصادية، المجلد الحادي عشر، (العددين الأول والثاني، 2000).*
- محمد، فتح الإله محمد أحمد، 2016. مدى التوافق بين التعليم المحاسبي في الجامعات السودانية ومتطلبات بيئة الأعمال المعاصرة والاتحاد الدولي للمحاسبين من وجهة نظر أرباب العمل وأعضاء هيئة التدريس، *الخرطوم، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد (9)، العدد (23)، 191-213.*
- محمود محمد الدالي، 2003. " دور التعليم المحاسبي في رفع وتطوير الكفاءة المهنية لخريجي أقسام المحاسبة بالجامعات الليبية"، *رسالة ماجستير غير منشورة (طرابلس، أكاديمية الدراسات العليا، 2003).*
- مطر، محمد، وآخرون، 2015. الارتقاء بالتعليم المحاسبي الجامعي لتحقيق الشروط المنصوص عليها في معايير التعليم المحاسبي الدولية، عمان، جمعية المحاسبين القانونيين الأردنيين، *المؤتمر العلمي المهني الدولي الحادي عشر: نحو عالمية مهنة المحاسبة والتدقيق، 9-10 أيلول/2015.*
- الهنيني، إيمان احمد، (2018)، دور المعلومات الحاسوبية في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات في المنشآت الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية على المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الأردن، *مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد (26) سبتمبر، 121-141.*

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Aldredge, M., Cooley, G. and DuBois, S., 2018. The Impact of International Financial Reporting Standards on Course Coverage in The Us Accounting Curricula: Empirical Study. *International Journal of Education Research*, 13 (1).
- Alfatiemy, M. M., 2013. *The relationship between teaching practices, capabilities and resources with the development of core competencies among Libyan accounting students*. Ph.D. thesis, Sultan Idris Education University, Malaysia.
- Alfatiemy, M. M., Norwani, N. M., & Yusof, R. 2012. The Impact of Teaching Resources on the Use of Different Teaching Methods: Libyan Accounting Graduates' Perceptions. *International Journal of Economics Business and Management Studies*, 1(3), 76-85.
- AlMotairy, Obaid, 2016. Innovative Delivery Strategy, Assessment and Assurance of Learning in Teaching of Accounting Courses: A Case Study of an AACSB Accredited Institution. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 10 (1), 80-87.
- Alshbili, Ibrahim and Elamer, Ahmed Ahmed, The Vocational Skills Gap in Accounting Education Curricula: Empirical Evidence from the UK, 2019. *International Journal of Management in Education*, Forthcoming. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3373034>.
- Bacı, V., Yüce, A. and Katırcı, H., 2019. Evaluation of Sports Education at Higher Education Level in the Scope of Total Quality Management. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 4 (2), 167-180.
- Carenys, J. and Moya, S., 2016. Digital game-based learning in accounting and business education. *Accounting Education*, 25 (6), 598-651.
- Chen T. T. Y 2015, "Is Reform In Accounting Education Needed In China and Russia: A Literature Review", *Australasian Accounting Business & Finance Journal*, 9 (3), ss. 72-83.
- Conrath-Hargreaves, A. and Wüstemann, S. 2019, "Multiple institutional logics and their impact on accounting in higher education", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 32 No. 3, pp. 782-810.
- Corte, J. M.- Martínez, G. M. F. 2014, "Accounting Training Received In College Vs. Labor Market Demands: The Case of Mexico", *The New Educational Review*, 35 (2), 168-181.
- Coşkun, Y. D., & Demirel, M, 2012. Üniversite öğrencilerinin yaşam boyu öğrenme eğilimleri. [Lifelong learning tendencies of university students]. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 42(42), 108-120.
- García, I.Á., de Luna Flores, J. and Haro, Maribel del Carmen Casas, 2016. Alternative Concepts of Economic Development and Their Implications

- for Higher Education. *In: Alternative Concepts of Economic Development and Their Implications for Higher Education. Systemic Knowledge-Based Assessment of Higher Education Programs*. IGI Global, 2016, pp. 86-101.
- Howieson, B., 2003, "Accounting Practice in the New Millennium: Is Accounting Education Ready to meet the Challenge?", *The British Accounting Review*, Vol. 35, No. 2, PP. 69-103.
- Maatoug, A. G. S., 2014. Accounting Education in Libya: An Institutional Perspective. *Ph.D. thesis, University of Dundee, UK*.
- Majzoub, S. and Aga, M., 2015. Characterizing the gap between accounting education and practice: evidence from Lebanon. *International Journal of Business and Management*, 10 (12), 127.
- Masli, A.M., 2018. *The Role of the Audit Committee as a Corporate Governance Mechanism: The Case of the Banking Sector in Libya*. Ph.D. thesis., Nottingham Trent University.
- Masoud, N., 2014. What the Libyan Economy Can Learn from Emerging Countries. *In: The University of Huddersfield Annual Learning and Teaching Conference, University of Huddersfield, Huddersfield, UK: Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2429827>*.
- Ozturk, I., 2008. The role of education in economic development: a theoretical perspective. *Available at SSRN 1137541* ج
- Reinstein, A., Churyk, N., Taylor, E. and Williams, P. 2019, "Using Accounting Department Advisory Councils and Higher Quality Continuing Education Requirements to Improve the Accounting Profession's Ethical Reasoning Skills", Calderon, T. (Ed.) *Advances in Accounting Education: Teaching and Curriculum Innovations* (Advances in Accounting Education, Vol. 23), Emerald Publishing Limited, pp. 177-193.
- Schiopoiu Burlea, A., Mihai, M. and Mihai, L., 2016. The leadership behaviour of the accounting students: A dilemma for higher education. *International Journal of Organizational Leadership*, 5, 299-306.
- Stanković A, Mitrić M & Knežević S, 2012. Business and Financial Decisions Based on Information Provided by Accounting Information Systems. *In Proceedings in ARSA-Advanced Research in Scientific Areas* 660–663.
- Van Romburgh, H., 2014. *Accounting Education: Investigating the Gap between School, University and Practice*. https://repository.nwu.ac.za/bitstream/handle/10394/12082/Van_Romburgh_H.pdf?sequence=1&isAllowed=y

تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة على فعالية مراقبة التسيير: دراسة حالة

مؤسسات اقتصادية في الشرق الجزائري

The impact of the ERP system on the effectiveness of management control: Case study of economic enterprise in the east of Algeria

حسيني أمينة أ. حمانة كمال

الجزائر

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز تأثير نظم المعلومات على مراقبة التسيير، وذلك من خلال البحث في نظام تخطيط موارد المؤسسة كونه نظام تقني حديث التنفيذ في المؤسسات الجزائرية، حيث تم استخدام أسلوب التحليل الوصفي من خلال استقراء ما ورد في الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، إضافة إلى المنهج التحليلي من خلال توزيع استمارات الاستبانة على عدة مؤسسات مطبقة لهذا النظام وتم تحليلها في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، تخطيط موارد المؤسسة، مراقبة التسيير.

Abstract

This study aims to highlight the impact of information systems on management control, through the search in ERP (enterprise resources planning) due to its recent implementation in the Algerian enterprises. We used the descriptive approach to review the literature and previous studies related to the subject in addition to the analytical approach to analyze the data collected through the distribution of questionnaires to several enterprises using the ERP. The results from the SPSS program showed a statistically significant correlation between the two variables.

Keywords: information systems, ERP, management control.

مقدمة

نظام مراقبة التسيير أداة من أدوات التسيير الفعالة لأنه يساعد في تحديد الأهداف التي تنتج من تفاعل فرص و قيود المحيط مع نقاط القوة و الضعف في المؤسسة، لهذا فإنه من الضروري أن يصمم حسب أهداف المؤسسة التي سيستخدم فيها بحيث ينسجم مع المحيط المتواجدة به.

فمراقبة التسيير تهدف أساسا إلى الاستخدام الأمثل للموارد، و الرقابة على استخدام هذه الموارد في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة بالاعتماد على نظام معلومات فعال يحقق شرطي السرعة والدقة، كما أنه يجب على مراقب التسيير إقناع مسؤولي المؤسسة على كل المستويات أن الغاية من وراء مراقبة التسيير ليس العقاب، إنما الوقوف على الانحرافات و تفسيرها ليتم تصحيحها و تفادي تكرارها مستقبلا، و بالتالي تحسين أدائهم و أداء المؤسسة ككل.

لكن في السنوات الأخيرة ظهر نظام ERP وهو برنامج يعمل على تسهيل، توفير ودمج تدفق المعلومات بين جميع الوظائف داخل المؤسسة بشكل واضح باستمرار، كونه يسمح للمؤسسات بتنفيذ نظام متكامل واحد مدمج عن طريق استبدال أو إعادة هيكلة نظم المعلومات القديمة.

I. الإطار العام للدراسة

1) الإشكالية: عرف نظام تخطيط موارد المؤسسة تطورا ملحوظا حيث أن قيمة مبيعاته تطورت من 21.3 مليون دولار سنة 2010 إلى 34.358 مليون دولار سنة 2017، و هذا ما يدل على إقبال المؤسسات على شرائه كونه يعد من أهم الأنظمة التي تساعد على تعزيز التواصل بين أقسام المؤسسة، و توفير المعلومات في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات المناسبة و ذلك لاتصاله بقاعدة بيانات مركزية متصلة بجميع الأقسام و التي تحدث باستمرار.

من هذا المنطلق تطرح الإشكالية التالية: ما مدى تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة على فعالية مراقبة التسيير؟ و من هنا يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ هل يوجد تطبيق لنظام ERP في المنظمات؟
- ✓ هل يوفر نظام ERP المعلومات اللازمة لمسؤولي المؤسسة؟

✓ هل يوجد تأثير لتطبيق نظام ERP على فعالية مراقبة التسيير؟
(2) الفرضيات: تمت صياغة الفرضيات اعتمادا على الإشكالية وأسئلتها الفرعية بالطريقة التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: H01 لا يتميز نظام ERP بالموثوقية في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الرئيسية الثانية: H02 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام ERP على فعالية مراقبة التسيير في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ، ويتفرع من هذه الفرضية 3 فرضيات فرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: H02a لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام ERP على تحقيق الحوكمة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الفرعية الثانية: H02b لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام ERP على جودة إعداد التقارير في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

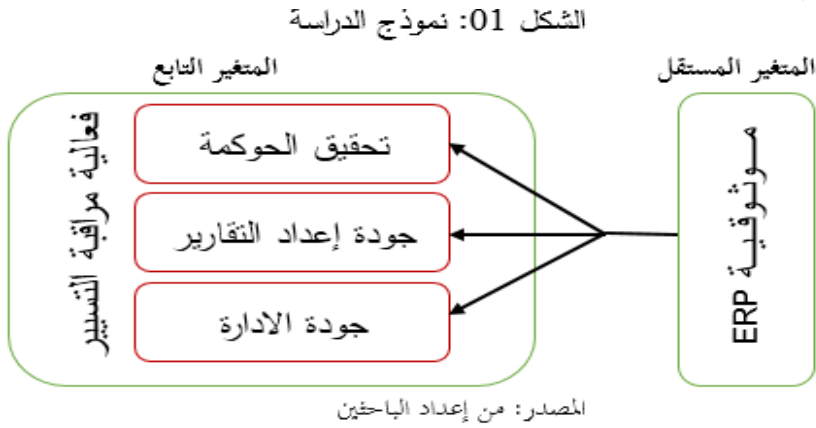
الفرضية الفرعية الثالثة: H02c لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام ERP على جودة الإدارة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

(3) أهمية البحث: تنبع أهمية هذا البحث من أهمية نظام ERP و الرواج الذي عرفه عالميا، والذي شرعت بعض المؤسسات الجزائرية في تبنيه حديثا، وهذا ما يدفعنا للبحث في موثوقية هذا النظام و دراسة أثره على فعالية مراقبة التسيير في المؤسسات المطبقة له.

(4) الأهداف: إن الهدف من هذه الدراسة هو:

- ✓ تحديد مفهوم مراقبة التسيير، أهدافها، وأدواتها؛
- ✓ تحديد مفهوم نظام تخطيط موارد المؤسسة في المؤسسات، وحداته و مهامه؛
- ✓ تحديد العلاقة بين نظام تخطيط موارد المؤسسة ومراقبة التسيير؛
- ✓ تحديد أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة في المؤسسات.

- (5) منهجية البحث: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة ومتغيراتها وذلك بالاعتماد على كل ما ورد في الكتب العربية والأجنبية والدوريات ومواقع الانترنت وذلك للتعرف على أهم المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث.
- (6) مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من بعض المؤسسات الاقتصادية في الشرق الجزائري والتي تبنت نظام تخطيط موارد المؤسسة، حيث تم توزيع (85) استبانة على (05) مؤسسات و تم إسترجاع (58) أي ما يمثل 68%.
- (7) نموذج الدراسة:



II. الدراسات السابقة

- (1) مقال نور الدين مزهودة (2016) تحت عنوان: دور نظام تخطيط موارد المؤسسات في تحسين أداء المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP⁽¹⁾
- أبرزت هذه الدراسة دور نظام ERP في تحسين الأداء، وذلك من خلال البحث في العلاقة بين متطلبات نظام ERP و مؤشرات تحسين الأداء، و اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، و لتحقيق أهداف الدراسة تم معالجة 56 إستمارة بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS V22، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن المؤسسة محل الدراسة لا تهتم جيدا بالتغيير وإعادة هندسة العمليات، و لا تعمل على تحقيق رضا العاملين، لتنتهي في الأخير بأن تحسين الأداء

يتأثر بأربعة عوامل: تتمثل في دعم موردي النظام، دعم الإدارة العليا، الإتصال، إدراك فوائد النظام.

(2) مقال Anass Mawadia, Philippe Chapellier, Ariel Eggrickx (2016) بعنوان: تخطيط موارد المؤسسة ومجال أنشطة مراقب التسيير: تطور عبر المستويات؟⁽²⁾

قام الباحثون في هذا المقال بتسليط الضوء على مجال أنشطة مراقب التسيير بعد تنفيذ نظام ERP، وهو يستند إلى نموذج Besson (1999) الذي يحددها قبل و بعد تنفيذ نظام ERP. حيث أجريت دراسة بين عامي 2010 و 2011 عن طريق دراسة استقصائية باستخدام (30) استبيان ثم (06) محادثات مباشرة في مؤسسة خدمات متعددة الجنسيات التي وضعت نظام ERP: JD Edwards، حيث توصلت الدراسة إلى أنه إذا كان نظام ERP يساهم في تطور مجال أنشطة مراقب التسيير، فإن تحول مراقبة التسيير من مهنة إلى دور دعم في القيادة يفترض شرط مزدوج: تنفيذ أدوات ذكاء الأعمال (BI) وإرادة قوية للإدارة.

(3) أطروحة ماجستير حياة يحيى يامين (2015) تحت عنوان: أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على أداء الشركات الصناعية المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن⁽³⁾

اتبعت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة باستخدام استبانة بهدف قياس أثر تطبيق النظام على الأداء من خلال الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن، توصلت الباحثة إلى وجود أثر لتطبيق نظام ERP على الأداء في هذه المؤسسات، و وصت بالحرص على استمرارها ERP بتطبيقه لتأثيره على مؤشرات الأداء لديها، و حث المؤسسات غير المطبقة لهذا النظام بأن تسعى لتطبيقه لتستفيد من نتائجه المؤثرة على الأداء المالي وغير المالي لديها.

(4) مقال Deltour François, Farajallah Mehdi, Lethiais Virginie (2014) تحت عنوان: تجهيز المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بنظام تخطيط موارد المؤسسة: تبني موجه حسب الأولويات الإستراتيجية؟⁽⁴⁾

هذه الدراسة تختبر تأثير الأولويات الإستراتيجية ل PME على إختيار استخدام أو عدم استخدام نظام ERP، وإجراء تحقيقات على PME منذ عام 1977 ويبين

أن البحث عن التفاعل هو التوقع الإستراتيجي الوحيد الذي يرفع من احتمال تبني ERP، حيث تكونت عينة الدراسة من مؤسسات تحتوي من 10 إلى 250 موظف قدموا في النهاية ردود معتدلة؛ من ناحية مؤسسات تركز الأولويات الإستراتيجية حول خصائص المنتجات أو الخدمات المباعة (منتجات جديدة، التخصيص، الجودة) لا تميل لتبني ERP، من ناحية أخرى فإن المؤسسات الموجهة إستراتيجيا نحو شكل من أشكال التميز التشغيلي (تكاليف منخفضة، تفاعل قوي) مستعدة لتبني ERP، فالتقضايا الإستراتيجية تلعب دورا في اعتماد ERP لكن هناك متغيرات أخرى لها تأثير مثل الانتماء إلى مجموعة دولية، حجم المؤسسة، درجة الحوسبة ووجود مهارات تكنولوجية داخلية.

(5) مقال Ayman M. Al-Serafi Ahmed A. Elragal (2011) تحت عنوان أثر تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة على أداء الأعمال: دراسة حالة إستكشافية⁽⁵⁾

إعتمد الباحثان في هذه الدراسة على توزيع إستبيانات في فرع من مؤسسة متعددة الجنسيات لصناعة المواد الكيماوية، وبعد تحليل ومقابلة أجوبة المديرين الماليين، التشغيليين والتسويقيين على الإستبيانات توصلوا إلى النتائج التالية: وفقا للمدير المالي التحسن في الأداء العام للمؤسسة قوبلت بنجاح نظام ERP نظرا لأهمية المعلومات التي يوفرها وتأثيرها على الأداء، ومساعدته فيما يتعلق بالتكامل مع وحدات أو فرق الأعمال الأخرى، توفير الكثير من الوقت في أداء المهام والوظائف وتوفير المزيد من المعرفة، ولكن تخفيض عدد الأخطاء عند تنفيذ المهام قليلا مع غياب أثر ملموس. أما بالنسبة للمزايا التشغيلية فالمدير التشغيلي والمدير التسويقي اتفقا على أن ERP قد أدى إلى تقليص وقت توفير المنتجات للعميل كما له أثر كبير على: قدرة المؤسسة تقديم المزيد من المنتجات والخدمات، تخفيض كمية المخزون، تحسين القدرة على الإستجابة للعملاء وزيادة رضائهم، تخفيض عدد أخطاء الشحن وإرجاع المبيعات، وله تأثير كبير في تحسين التواصل مع العملاء والتكامل مع الشركاء، غير أنه لم يخف في الوقت اللازم لإنتاج الوحدة الواحدة.

(6) مقال François Meyssonier, Frédéric Pourtier (2011) تحت عنوان: هل تغير نظم تخطيط موارد المؤسسة مراقبة التسيير؟⁽⁶⁾

استند هذا البحث إلى 10 دراسات حالة بين النوعية والإستبيان بالإضافة إلى المقابلات بهدف وصف أدوات الرقابة و سلوك مراقبي التسيير في بيئة نظام ERP، وبعد دراسة معمقة توصل تحليل النتائج إلى عرض وجهة نظر منطقية لتطور مراقبة التسيير

بعد إدخال نظام ERP لكن هذا الابتكار التكنولوجي لم يحدث تأثيرا كبيرا في الابتكار الإداري في أدوات الرقابة و القيادة بل جدت بشكل كبير مع تمتعها بعدم التكرار. علاوة على ذلك فإن نظام ERP لا يبدو عاملا وحيدا حاسما في تطور ممارسات و وظيفة مراقب التسيير فهي تعتمد على عوامل محتملة مثل: حجم المؤسسة (مؤسسة كبيرة/ المؤسسات الصغيرة و المتوسطة)، الهيكل التنظيمي (مجموعة/ كيان واحد)، الأهداف الإدارية، إستقرار سيرورة "الوظيفة"، و خصوصا الطرق التنظيمية في تنفيذ و دعم المشروع (مراكز الكفاءة). في نهاية الدراسة تبين أن تنفيذ نظام ERP لا يؤدي دورا حاسما في تطور وظيفة مراقب التسيير سواء في هيكلها المفاهيمي أو التنظيمي.

(7) مقال Stavropoulos Despina Galani, Efthymios Gravas, Antonios

(2010) تحت عنوان: تأثير نظم تخطيط موارد المؤسسة على العمليات المحاسبية⁽⁷⁾

تستكشف هذه الدراسة أثر نظم المعلومات في المؤسسة ولتحديد إجابات أسئلة البحث اعتمد الباحثون على دراسة استقصائية في 30 مؤسسة يونانية قسمت إلى مجموعتان: 12 مؤسسة مستخدمة لنظام ERP و تمت مقارنتها ب 18 مؤسسة غير مستخدمة له، حيث تم استهداف المدراء المسؤولين، حيث توصلت هذه الدراسة إلى نتائج آثار نظم ERP على جودة نظام معلومات المؤسسة واستخدام الممارسات الجديدة للمحاسبة الإدارية، فالنتائج المتعلقة بنظام المعلومات الموجه للتخطيط الإستراتيجي والتشغيلي في أعلى مستوى مقارنة مع الأنظمة القديمة، وكذلك التقارير، المرونة، والكفاءة. علاوة على ذلك فمستخدمو هذا النظام يقدمون تقارير أعلى تصنيفا، بالإضافة إلى ذلك تشير النتائج إلى مستوى عال جدا من الرضا عن الإعتماد على نظام ERP لجمع البيانات وعن الأداء في إعداد التقارير والتحليل.

التعليق على الدراسات السابقة :

تناولت الدراسات السابقة البحث في العلاقة بين متطلبات تطبيق نظام ERP من استراتيجية، حجم ومهارات المؤسسة وأثر تطبيقه على الأداء، كذلك هل يغير نظام ERP مراقبة التسيير، وقامت بتسليط الضوء على مجال أنشطة مراقب التسيير بعد تنفيذ نظام ERP، حيث توصلت إلى تبني المؤسسات الموجهة إستراتيجيا نحو شكل من أشكال التميز التشغيلي لنظام ERP مع وجود أثر لتطبيقه على الأداء في هذه المؤسسات، بالرغم

من هذا عدم اهتمام بعض المؤسسات بالتغيير وإعادة هندسة العمليات خاصة بالنسبة لتلك التي تركز أولوياتها الإستراتيجية حول خصائص المنتجات أو الخدمات المباعة لا تميل لتبني ERP، أما بالنسبة لتحويل مراقبة التسيير من مهنة إلى دور دعم في القيادة يفترض شرط مزدوج: تنفيذ أدوات ذكاء الأعمال (BI) وإرادة قوية للإدارة حيث أن تنفيذ نظام ERP لا يؤدي دورا حاسما في تطور وظيفة مراقب التسيير، ورغم الجوانب المختلفة التي تناولتها الدراسات السابقة تأتي هذه الدراسة خاصة مع نقص الدراسات التطبيقية في الجزائر حول هذا النظام كما صغر عدد المؤسسات المطبقة له للبحث في خصائصه ومتطلبات نجاحه مع تحديد وجود تأثير تطبيقه على فعالية مراقبة التسيير.

III. الإطار المفاهيمي للدراسة :

(1) مراقبة التسيير:

1-1) تعريف المراقبة-مراقبة التسيير: إن المفهوم الشائع لكلمة المراقبة "contrôle" هو التحقق "vérification"، أي التأكد من أن ما تم التخطيط له ينفذ فعلا، إضافة إلى قياس الانحرافات و متابعة التنفيذ و وضع نظام خاص بالجزاء والمكافأة. غير أن هذا المفهوم يمثل المعنى الضيق و السلبي لكلمة المراقبة، نتيجة الترجمة غير المناسبة للمصطلح الأنجلوساكسوني "control"، والذي يعني التحكم "maîtrise" و السيطرة على الوضع⁽⁸⁾.

فعملية المراقبة تشمل ما يلي: التحقق "vérifier" من مطابقة النتائج للأهداف المحددة، المراقبة "surveiller" الدائمة لسير العمليات، تقييم "évaluer" الانحرافات في النتائج مقارنة بالأهداف الموضوعية، و التحكم "maîtriser" في العمليات من خلال استخدام معايير تصحيحية في الوقت المناسب عبر مختلف مراحل نشاط المؤسسة⁽⁹⁾. فهي سيرورة تغطي جميع مراحل أعمال المؤسسة :

- ✓ قبل العمل: هل القرار صحيح؟ ما هي الأهداف؟ ما هي الموارد؟ إذن سيتم تقدير الملاءمة (pertinencia) عبر الثنائي وسائل/أهداف.
- ✓ أثناء العمل: المسار المتبع هل هو جيد؟ كيف يمكن إعادة توجيه العمل؟ إذن سيتم تقدير فعالية (l'efficacité) تنفيذ الوسائل.

✓ بعد العمل: كيف يتم قياس النتائج؟ الاستفادة من الخبرات لتطوير معايير و تنبؤات الدورة القادمة. إذن سيتم تقدير كفاءة (l'efficience) الأعمال الإدارية⁽¹⁰⁾.

يعرف Bescos&Alii مراقبة التسيير كأسلوب إدارة "السيرورة التي من خلالها يضمن مسيرو المؤسسة أن الوسائل مستعملة بكفاءة و فعالية لتحقيق الأهداف"، أما R. Anthony يعرفها على أنها "سيرورة تهدف إلى تحفيز المسؤولين و لتشجيعهم على تنفيذ الأنشطة التي تسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية"⁽¹¹⁾. كما يعرفها P.BERGERON "أنها تلك العملية التي تسمح للمسيرين بتقييم أداءهم وبمقارنة نتائجهم مع المخططات والأهداف المسطرة و باتخاذ الإجراءات التصحيحية لمعالجة الوضعيات غير الملائمة"⁽¹²⁾. حيث يقول C.ALAZARD "أن مراقبة التسيير تبحث عن إدراك ووضع وسائل معلوماتية موجهة لتمكين المسؤولين من التصرف وتحقيق التنسيق الاقتصادي العام بين الأهداف والوسائل وما هو محقق، لذا يجب اعتباره نظاما معلوماتي لقيادة وتسيير المؤسسة كونه يراقب فعالية و نجاعة الأداء لبلوغ الأهداف"⁽¹³⁾.

يعرف Kenneth A.M & Wim A.V أنظمة مراقبة التسيير بشكل عام "أنها تشمل كل شيء يقوم به المديرون للمساعدة في ضمان تنفيذ استراتيجيات و خطط مؤسستهم، وإذا استدعت الظروف التغيير"⁽¹⁴⁾، حيث أن السيطرة الكاملة تتطلب ضمنا كاملا بأن جميع أنظمة التحكم المادي مضمونة و جميع الأفراد الذين يجب على المؤسسة أن تعتمد عليهم دائما يعملون بأفضل طريقة ممكنة"⁽¹⁵⁾، ويحدد موقعها Henri Bouquin كحلقة وصل بين المراقبة الاستراتيجية ومراقبة التنفيذ (أو التشغيل) "تضمن الإتساق بين الاستراتيجي و اليومي"⁽¹⁶⁾.

أما مستويات مراقبة التسيير: أولا المراقبة الاستراتيجية، وتخص القادة وتخطيط الاستراتيجية والأهداف طويلة الأجل للمؤسسة لإصدار الحكم على أهميتها، ثانيا: المراقبة الموجهة للإطارات والمسؤولين لتقييم أثر القرارات المتخذة على المدى المتوسط لتحقيق الأهداف، وهي مدى الملاءمة بين استعمال الموارد والاستراتيجية قيد النظر، ثالثا المراقبة التشغيلية، و التي يتم مراقبتها يوميا، على المدى القصير جدا، السير الجيد للعمليات، ويشمل في المقام الأول الموظفين التنفيذيين⁽¹⁷⁾.

1-2) متطلبات و مراحل تصميم مراقبة التسيير: تتطلب عملية تصميم و تحسين أنظمة مراقبة التسيير الإجابة عن سؤاين أساسيين: ما هو المطلوب؟ ما الذي يحتمل أن

يحدث؟ فإذا كان ما هو مرجح مختلف عن ما هو مرغوب فيه، يجب على المديرين بعد ذلك التوجه للسؤالين التاليين لتصميم نظام مراقبة التسيير: ما هي الضوابط الواجب إستخدامها؟ كيف تطبق بإحكام؟⁽¹⁸⁾.

حسب F.Hémici&C.Hénot مراقبة التسيير سيرورة قيادة لتسيير المؤسسة، تتمثل مراحلها في:

✓ المرحلة الأولى لسيرورة مراقبة التسيير تعتمد على تحديد الأهداف التي تتوقف على الاستراتيجية المرغوبة من طرف المسير، أيضا على البيئة الخارجية أو المعلومات الحديثة، إذن هذه الأهداف أُشِيتْ عبر نظرة طويلة الأجل و توقعات بعيدة وأكثر دقة.

✓ التخطيط: سيرورة الإنتاج (توقع الإحتياجات ومستويات المبيعات، القدرة الإنتاجية، تضادي البطالة التقنية وعدم استغلال القدرات، ميزانية وتكاليف التخزين) وبالتالي: إعداد الموازنات لتضادي نقص المواد وتقييم تكاليف التخزين لترشيد التكاليف، كذلك تخطيط المعدات القديمة، التطور التكنولوجي، المنتجات والأسواق الجديدة، استراتيجيات النمو التي تقود إلى تقييم المؤسسة بانتظام لفرص الاستثمار المتوفرة لها.

✓ التأكد من توفر المؤسسة على الموارد اللازمة لتمويل الإنتاج و الاستثمارات، و بالتالي تخطيط إحتياجات التمويل على المدى المتوسط و إنشاء ميزانيات الخزينة و ميزانيات المبيعات، الإنتاج، التوقعات، المخزونات، و الاستثمارات.

✓ مراقبة ما تم تحقيقه و يفضل ذلك عبر لوحة القيادة حيث أنها توفر كل المعلومات الخاصة بتحقيق الأهداف في مختلف المستويات.

✓ حساب الانحرافات بين الميزانية المتوقعة في البداية والإنجاز الفعلي، لمعرفة الأسباب وتصحيحها (إعادة تحديد الأهداف، أو عدم تصحيحها في حالة ما إذا كانت ناتجة عن تطورات بيئية)⁽¹⁹⁾.

1-3) أدوات مراقبة التسيير: مما سلف يمكن القول أن مراقبة التسيير ليست وظيفة محددة ومنعزلة، بل هي سيرورة تمارس على كافة المستويات والوظائف وكافة المراحل التي تمر بها المؤسسة، و لكي تتحقق هذه الأهداف يجب تتوفر عدة أدوات (تقليدية أو حديثة) و وسائل نذكر منها:

أ) المحاسبة: هي تسجيل و تبويب المدخلات و العمليات التي تمثل الأحداث الاقتصادية وفق نظام معين، و المعلومات المالية المستخدمة بشكل أساسي من المدراء و المستثمرين و الجهات الضريبية و متخذي القرارات الآخرين، بهدف توزيع الموارد ضمن المنظمات أو الحكومة.

➤ المحاسبة العامة: هي أول مصدر للمعلومة في المؤسسة، فهي من جهة تسمح بالإشعار بالمنتجات والتكاليف التي تديرها المؤسسة خلال الممارسة و تحديد ما نتج عنها، و من جهة أخرى التوجه (بعد نهاية كل ممارسة) لتحديد وضعية الأصول (الميزانية) و دراسة التغيرات (جدول التدفقات النقدية)، و بالتالي فهي تشكل أداة تحليلية لا يستهان بها في مراقبة التسيير⁽²⁰⁾.

وتعتبر المحاسبة العامة أداة لإظهار و تقديم النتائج، وهي نظام إعلامي يزود الجميع بما يحتاجه من بيانات، فهي إذن لغة اتصال ذات قواعد أساسية، فهي تسجل العمليات المحاسبية و تقدم النتائج حسب شروط معينة متعارف عليها⁽²¹⁾.

➤ محاسبة التسيير: مهمتها تجميع و تحليل بيانات التكاليف، و توزيع المصروفات من أجل تحديد ثمن تكلفة المنتجات أو الخدمات، و تقديم معلومات دقيقة إلى إدارة المؤسسة، و تقوم بتسجيل كل العمليات النسبية الخاصة بنشاط المؤسسة⁽²²⁾.

ب) الموازنات التقديرية: هي عبارة عن خطة رقمية لنشاط المؤسسة المستقبلي على المدى القريب أو المتوسط، و توضع بعد قيام المؤسسة بدراسة كافة العوامل المحيطة بها، وهي أداة تخطيطية تمكن المؤسسة من استغلال مواردها أفضل استغلال كما تتيح لها السيطرة على التكاليف. كما يعتبر عرض الخطة بصيغة ميزانيات تقديرية أداة تمكن إدارة المؤسسة من متابعة التنفيذ و الرقابة المستمرة على السياسات و الإجراءات التنفيذية و الأسس التي بنيت عليها الخطة لهذا تسمى عادة ب "نظام السيطرة عن طريق الميزانيات التقديرية"⁽²³⁾.

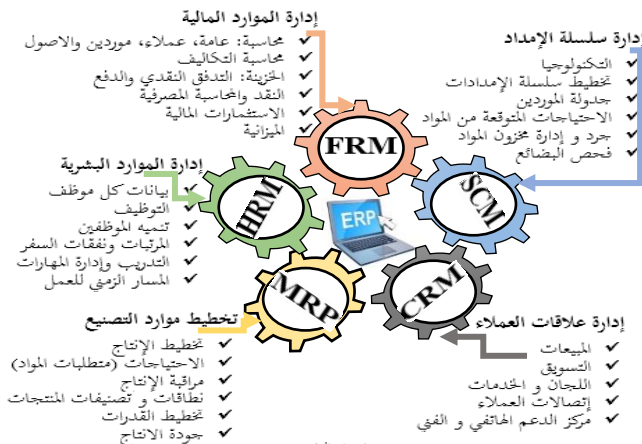
ج) لوحات القيادة: هي جدول ملخص يحتوي على المؤشرات الرئيسية و الأساسية لإدارة المؤسسة على المدى القصير، و يمكن تعريف المؤشرات على أنها معلومات تمكن من معرفة حالة النظام مع القدرة على استنباط تحسن أو تدهور للوضع بسرعة كبيرة و أخذ الإجراءات التصحيحية إن أُلزم، حيث يجب أن تتصف هذه المؤشرات بالملاءمة، الدقة، التلخيص و الإستقرار⁽²⁴⁾.

(2) نظام تخطيط موارد المؤسسة :

1-2) خلفية عن نظم تخطيط موارد المؤسسة: إن نظام ERP هو امتداد لنظام تخطيط الموارد المادية MRP ونظم الحاسبة المتكاملة مثل الأجور، دفتر الأستاذ العام والضويرة، حيث يحقق فوائد كبيرة جدا: تنسيق العمليات و المعلومات، الحد من تكاليف الحملة، تقليص مدة الدورة وتحسين الإستجابة لإحتياجات العملاء⁽²⁵⁾.

فنظم ERP هي برامج و إجراءات متكاملة لمؤسسة ما لتشغيل و أتمتة عملياتها الرئيسية، تعتمد عادة على نظام إدارة قواعد البيانات المركزية، و هي برمجيات صممت لإدارة الأعمال وتشمل وحدات دعم المجالات الوظيفية مثل: التخطيط، التصنيع، المبيعات، التسويق والتوزيع، الحاسبة والمالية، إدارة الموارد البشرية، إدارة المشاريع، إدارة المخزون، الخدمات، الصيانة، النقل، و التجارة الإلكترونية⁽²⁶⁾. بنية البرنامج تسهل التكامل الشفاف للوحدات وتوفير تدفق المعلومات بين جميع الوظائف داخل المؤسسة بطريقة مرئية حيث يتيح التعاون بين حوسبة المؤسسة مع نظام ERP تنفيذ نظام واحد متكامل عن طريق إستبدال أو إعادة هندسة نظم المعلومات القديمة التي لا تتوافق في معظمها⁽²⁷⁾. وتشمل سيرورة ERP: تسجيل البيانات بإدخالها في قاعدة بيانات، تقييم جودة وإتساق البيانات، وإعداد التقارير بإخراج البيانات مصنفة حسب معايير معينة (Januschkowitz 2001) ويمكن دعم معظم العمليات التشغيلية الرئيسية من خلال نظام ERP على الرغم من تباين تصميم وحداته عبر حزم الموردين، ونظم ERP يمكن أن تدعم جميع العمليات المالية، عمليات سلسلة التوريد، عمليات التصنيع، عملية خدمة العملاء، وإدارة الموارد البشرية وترابطها⁽²⁸⁾. ويمكن تلخيص بعض المهام الرئيسية في نظم ERP في الشكل الموالي:

الشكل 02: مخطط لوحدات نظام تخطيط موارد المؤسسة



من إعداد الباحثين

حيث أن عوامل جذب نظم ERP للمؤسسات هي قيمة التكامل، تحسين العمليات الجارية، التكامل بين وحدات الأعمال، الوصول في الوقت الحقيقي إلى البيانات والمعلومات، توحيد عمليات المؤسسة، زيادة المرونة، زيادة الإنتاجية، زيادة رضا العملاء، تحسين سلسلة التوريد، نمو الأعمال، تحسين وقت أمر الدفع، القدرة على تحديد المواقع التنافسية، الخدمات المشتركة، تحسين وقت دورات السوق، وتحسين جودة المنتج (Peterson&Cook, 1998)⁽²⁹⁾.

2-2) الخصائص والانتقادات:

الخصائص: نظم ERP هي مجموعة فرعية من نظام المعلومات عرفت بأنها "نظم حاسوبية مصممة لمعالجة معاملات المنظمة و تسهيل التكامل بين التخطيط، الإنتاج و الإستجابة للعملاء في الوقت الفعلي" (O'Leary 2000)، والتي تدمج الخصائص العامة التالية:

- ✓ الإدارة الفعالة في عدة مجالات في المؤسسة بواسطة وحدات متكاملة أو برامج مهنية تمكن من تحقيق تعاون السيوررات؛
- ✓ وحدة مستودع البيانات يعرف على أنه مجموعة من البيانات المرجعية، كذلك التعليمات اللازمة لاسترداد البيانات نفسها من قاعدة البيانات؛
- ✓ تكيف سريع لقواعد التشغيل (المهنية، القانونية أو الناتجة عن التنظيم الداخلي للشركة والقواعد التي تملئها السوق)؛
- ✓ تفرد إدارة النظام الفرعي (التطبيقات)؛
- ✓ توحيد الواجهات بين الإنسان والآلات؛ نفس تصميم الشاشات، نفس الأزرار، نفس أشرطة القوائم، ونفس مفاتيح الوظائف والإختصارات؛
- ✓ وجود أدوات تطوير أو تخصيص مكملات التطبيق⁽³⁰⁾.

الانتقادات: في حين وجود عدة مزايا لنظام ERP هناك أيضا العديد من العيوب، فتكاليف تنفيذه عالية جدا بحيث يمنع ذلك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من الحصول على هذه الأنظمة، وبالإضافة إلى ذلك، يتطلب وقتا طويلا لتنفيذها في المؤسسة، وقد تؤدي إلى إبطاء العمليات الروتينية داخل المؤسسة خلال فترة التنفيذ، وبما أن هذا النظام المتكامل يجب أن يكون محددًا جيدًا في بداية التنفيذ، فسيكون من الصعب تغييره بعد ذلك، حيث توجز انتقادات النظام في:

أ) عدم المرونة: بمجرد تثبيت نظام ERP يصعب جدا تغيير كيفية عمل و تنظيم المؤسسة فهو مثل الإسمنت من في البداية لكن جامد بعد ذلك.

ب) طول فترات التنفيذ: يستغرق وقتا طويلا من 3 إلى 5 سنوات شائعة إلى حد ما في الشركات الكبيرة، و من 5 إلى 10 سنوات في مجال الأعمال الحالي المتسم بسرعة التغيير.

ت) الافراط في التسلسل الهرمي في التنظيمات: تفترض نظم ERP أن المنظمات لديها بنية هرمية محددة جيدا يتم من خلالها مراقبة المعلومات مركزيا و لهذا فإن هذه النظم لن تتطابق مع استراتيجيات التمكين أو الموظفين كوكلاء أحرار⁽³¹⁾.

إضافة لهذه العيوب يمكن أن تسجل مخاطر لتبني نظام ERP يمكن إيجازها فيما يلي: مخاطر تنظيمية (التعايش بين النظام وتنظيم المؤسسة)، التنفيذ (على مستوى تدريب المستخدمين)، وظيفيا (الوظائف التي يوفرها النظام مقارنة مع الوظائف المتوقعة)، تقنيا (التعاقد بين المحرر و المؤسسة)، والمخاطر الاقتصادية للإستثمار.

3) علاقة مراقبة التسيير بنظام تخطيط موارد المؤسسة:

من بين شروط نجاح مراقبة التسيير في تحقيق أهدافها؛ وجود أخلاقيات المؤسسة، توزيع الأدوار على العناصر المتكئة، أساليب إعداد ووضع نظام المعلومات، البنية الواضحة وسهولة الإتصال، جودة المعلومة ومرونتها وقدرتها على التكيف⁽³²⁾، فالتقارير تحدد من نظام المعلومات الذي يوفر المعلومات اللازمة لتنفيذ سيرورة المراقبة وإجراء الإصلاحات اللازمة، كما يساهم بطريقة أساسية في العلاقة «معلومة-قرار-مراقبة»، وحاليا ظهور ERP كمرجع مفضل ليس فقط كنظام معلومات بل كأداة أساسية لنظام مراقبة التسيير، فهو نظام يهدف إلى التمكين من إدارة الموارد من خلال توفير هيكل وحدات لنظام المعلومات ومرجع وحيد لجميع مكونات المؤسسة، مع إمكانية تطوير هذه الوحدات باستمرار وإثراء النظام بوحدات جديدة. فهو يؤدي إلى التكامل بين وظائف التسيير الرئيسية في نظام معلومات واحد يضمن تدفق المعلومات بصفة "تلقائية"، والذي يسمح بالإصلاحات اللازمة في الوقت اللازم، فبمجرد إدارته لسلسلة التوريد من قاعدة بيانات وحيدة سيحل محل قواعد بيانات تخدم تخطيط وتنفيذ المبيعات مثل: التنبؤ، التخطيط والطلبات⁽³³⁾.

إختيار المؤسسة لأنسب نظام ERP، مع سرعة تطور التكنولوجيا و ظهور مميزات و وظائف جديدة أصبح من الضروري أن تحصل المؤسسة على أفضل خيار ممكن، حيث تم تصميم ERP بشكل جيد فالبعض منها ملائمة لأعمال المقاولات ذات الضوابط اللامركزية، في حين أن البعض الآخر ملائمة للمؤسسات ذات العمليات الموحدة. و بما أن هناك المئات من نظم ERP المتاحة على الصعيد العالمي يجب على المؤسسة التأكد من حصولها على الأنسب حيث لا يتم شراء النظام الذي يملكه الجميع أو ذلك الذي يملك أكبر حصة من الأسواق لأن هذا ليس ضمانا أنها سوف تناسب المؤسسة و تدعم رؤيتها المستقبلية، بل تبني ذلك الذي يتناسب بصفة فردية مع المؤسسة وفقا ل: نوع النشاط، الإستراتيجية، و البرامج المختارة⁽³⁴⁾.

IV. تحليل نتائج الإستبيان

1) وصف متغيرات الدراسة: تم اختبار ثبات النموذج باستخدام معامل الثبات (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات الاستمارة التي استعملت كأداة للقياس في هذه الدراسة من حيث اتساقها الداخلي، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم 01.

عدد العبارات	Cronbach's Alpha
41	,933

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات لكل أبعاد الاستمارة تزيد عن 0.60 وهي القيمة الدنيا التي تعكس مدى الاتساق الداخلي للاستمارة حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ $\alpha = 0.933$.

أما في اختبار صدق النموذج فقد بلغ قيمة الصدق 0.9659 (وهي الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ) للاستمارة ككل وهذا ما يعطي للاستمارة درجة معتبرة وقوية من الصدق تؤكد أنها تقيس فعلا ما وضعت لقياسه.

2) اختبار الفرضيات: من أجل اختبار فرضيات الدراسة عند مستوى ثقة 95% تم رفض أو قبول الفرضيات بناء على قيمة مستوى الدلالة (P-Value).

1-2) الفرضية الرئيسية الأولى: تم استخدام اختبار (One Sample T-test) و نتائج الجدول 02 تؤكد صحة الفرضية من عدمها.

الجدول رقم 02: تقديرات اختبار (t-test) لعينة واحدة لأبعاد موثوقية ERP

النتيجة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة T	فرق المتوسطات
الرفض	0.000	52	72,182	4,280

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول رقم 02 أن قيمة T تساوي 72,182 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05، وبما أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 يتم رفض الفرضية الصفرية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن نظام ERP يتميز بالموثوقية في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

(2-2) الفرضية الثانية:

(أ) الفرضية الفرعية الأولى: لاختبار هذه الفرضية نقوم بحساب معامل الارتباط كما هو موضح:

الجدول رقم 03: معامل الارتباط بين تطبيق نظام ERP وتحقق الحوكمة (Correlations)

	A تحقيق الحوكمة	X تطبيق نظام ERP
A Pearson Correlation	1	,580(**)
Sig. (2-tailed)		,000(♣)
N	53	53
X Pearson Correlation	,580(**)	1
Sig. (2-tailed)	,000(♣)	
N	53	53

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بما أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 يتم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام ERP على تحقيق الحوكمة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث يوضح الجدول رقم 03 أن العلاقة بين تطبيق نظام ERP كمتغير مستقل والحوكمة في المؤسسات كمتغير تابع طردية حيث بلغ معامل الارتباط 0.580.

(ب) الفرضية الفرعية الثانية: لاختبار هذه الفرضية نقوم بحساب معامل الارتباط كما هو موضح:

الجدول رقم 04: معامل الارتباط بين تطبيق نظام ERP و جودة إعداد التقارير
(Correlations)

	B جودة إعداد التقارير	X تطبيق نظام ERP
B Pearson Correlation	1	,489 (**)
Sig. (2-tailed)		,000(♠)
N	53	53
X Pearson Correlation	,489 (**)	1
Sig. (2-tailed)	,000(♠)	
N	53	53

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

بما أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 يتم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية و قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام ERP على جودة إعداد التقارير في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث يوضح الجدول رقم 04 أن العلاقة بين تطبيق نظام ERP كمتغير مستقل و جودة إعداد التقارير في المؤسسات كمتغير تابع طردية حيث بلغ معامل الارتباط 0.489.

ت) الفرضية الفرعية الثالثة: لاختبار هذه الفرضية نقوم بحساب معامل الارتباط كما هو موضح:

الجدول رقم 05: معامل الارتباط بين تطبيق نظام ERP و جودة الإدارة (Correlations)

	A جودة الإدارة	X تطبيق نظام ERP
A Pearson Correlation	1	,596 (**)
Sig. (2-tailed)		,000(♠)
N	53	53
X Pearson Correlation	,596 (**)	1
Sig. (2-tailed)	,000(♠)	
N	53	53

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بما أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 يتم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة و قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية

لتطبيق نظام ERP على جودة الإدارة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث يوضح الجدول رقم 05 أن العلاقة بين تطبيق نظام ERP كمتغير مستقل و جودة الإدارة في المؤسسات كمتغير تابع طردية حيث بلغ معامل الارتباط 0.596.

ث) الفرضية الرئيسية الثانية: لاختبار هذه الفرضية نقوم بحساب معامل الارتباط كما هو موضح:

الجدول رقم 06: معامل الارتباط بين تطبيق نظام ERP وفعالية مراقبة التسيير (Correlations)

	Y فعالية مراقبة التسيير	X تطبيق نظام ERP
Y Pearson Correlation	1	,659 (**)
Sig. (2-tailed)		,000(♦)
N	53	53
X Pearson Correlation	,659 (**)	1
Sig. (2-tailed)	,000(♦)	
N	53	53

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بما أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 يتم رفض الفرضية الصفرية الرئيسية الثانية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام ERP على فعالية مراقبة التسيير في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث يوضح الجدول رقم 06 أن العلاقة بين تطبيق نظام ERP كمتغير مستقل وفعالية مراقبة التسيير في المؤسسات كمتغير تابع طردية حيث بلغ معامل الارتباط 0.695.

الجدول رقم 07: الارتباط الخطي بين تطبيق نظام ERP وفعالية مراقبة التسيير (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,659(a)	,434	,423	,30010

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

كما تشير قيمة معامل التفسير أو التحديد r^2 التي تساوي 0.434 إلى أن تطبيق نظام ERP في المؤسسات محل الدراسة تفسر فعالية مراقبة التسيير بنسبة 43.4% وهي

نسبة معتبرة وتعتبر جيدة، أما 56.6 % الباقية تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة وهذا حسب الجدول رقم 07.

و من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم 08 يمكن تحديد العلاقة بين المتغيرين رياضياً التي تأخذ الشكل $y_i = \alpha + \beta x_i + \epsilon_i$ كما يلي:

الجدول رقم 08: خط الانحدار بين تطبيق نظام ERP وفعالية مراقبة التسيير (Coefficients)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,597	,415		3,851	,000
	X	,602	,096	,659	6,249	,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تمثل هذه العلاقة بمعادلة خط مستقيم كما يلي: $Y_i = 1.597 + 0.602X_i + \epsilon_i$

حيث: Y_i المتغير التابع الذي يمثل فعالية مراقبة التسيير

X_i المتغير المستقل الذي يمثل تطبيق نظام ERP

ϵ_i المتغير العشوائي

نتائج الدراسة:

قد أثبتت هذه الدراسة أن نظم ERP تمتاز بالموثوقية حيث تضمن حماية وسرية المعلومات من الدخلاء مع سهولة استرجاع، تسجيل و تعديل البيانات (من الأشخاص المخول لهم) حيث تتميز هذه النظم بالمرونة في التصميم و التطبيق حسب احتياج أو مجال نشاط كل مؤسسة لكي تلبي احتياجات كل مستخدميها في كل المستويات، مما ينتج عنه التخلي عن تعدد أنظمة المعلومات في مؤسسة واحدة و بالتالي عن الجهود والتكاليف اللازمة لصيانتها إضافة إلى تخفيض نسبة الأخطاء و التكرارات الناتجة عن الأنظمة القديمة.

كما أثبتت الدراسة أن نظم ERP تزيد من فعالية مراقبة التسيير بتحقيق الحوكمة من خلال: تحديد المهام، ترشيد سلوك صانعي القرار، احترام القواعد وطرق العمل وتوحيدها، دمج المعلومات بحيث تسهل التفاعل بين الوظائف المختلفة للشركة و الاتصال بين المستويات المختلفة (التشغيلية / الوظيفية). كذلك تحسين جودة إعداد

التقارير من خلال توفير معلومات تمتاز بالملاءمة، المصدقية، الوضوح، الموضوعية، السرعة والسهولة حيث تبرز أهمية هذه النظم في توفيرها لمؤشرات الأداء الرئيسية في الوقت الفعلي (KPI) مما يؤدي إلى نجاعة مراقبة مختلف الأنشطة في المؤسسة. وأخيرا جودة الإدارة بتحسين التخطيط، التنبؤات، إدارة التكاليف، وكذلك رأس المال البشري كما تؤدي رفع مستوى العملاء و تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.

التوصيات:

- ✓ ضرورة إدراج وظيفة البحث والتطوير كوظيفة محورية في هيكل المؤسسة الاقتصادية باعتبارها أساس الإبداع التكنولوجي؛
- ✓ يجب أن يسبق تعليم الإدارة في المؤسسة التدريب على البرامج الحاسوبية؛
- ✓ على المديرين التنفيذيين تقديم التشجيع والدعم لاستخدام البرنامج؛
- ✓ العمل على توعية وتدريب العمال وتكوينهم لمواكبة التطورات التكنولوجية،
- ✓ ينبغي العمل على توفير نظام فعال للمعلومات داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، باعتبار أن المعلومات من المصادر الداخلية للميزة التنافسية؛
- ✓ ضرورة الاهتمام بنظم المعلومات كونها نظام تقني صمم لتنسيق جميع الموارد، المعلومات، والأنشطة اللازمة لإتمام الإجراءات العملية، وإمكانية تبادل البيانات بين أجزائه المختلفة؛
- ✓ ضرورة تبني المنظمات لنظام ERP الذي يعمل على تسهيل، توفير ودمج تدفق المعلومات بين جميع الوظائف داخل المنظمة بشكل واضح، كونه يسمح للمنظمات بتنفيذ نظام متكامل واحد مدمج عن طريق استبدال أو إعادة هيكلة نظم المعلومات القديمة أو غير المتوافقة.

المراجع

- (1) نورالدين مزهودة، دور نظام تخطيط موارد المؤسسات في تحسين أداء المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 09، 2016.
- (2) Anass Mawadia, Philippe Chapellier, Ariel Eggrickx, ERP et profil d'activités du contrôleur de gestion : une évolution par paliers ?, Management & Avenir, N° 87, 2016/5.
- (3) حياة يحيى يامين، أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على أداء الشركات الصناعية المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، أطروحة ماجستير في المحاسبة، كلية الدراسات العليا، جامعة الزرقاء-الأردن، 2015.
- (4) Deltour François, Farajallah Mehdi, Lethiais Virginie, L'équipement des PME en systèmes ERP : une adoption guidée par les priorités stratégiques ?, Management international 182, 2014.
- (5) Ahmed A. Elragal, Ayman M. Al-Serafi, The Effect of ERP System Implementation on Business Performance : An Exploratory Case-Study, IBIMA, 2011.
- (6) François Meyssonier, Frédéric Pourtier, Les ERP changent-ils le contrôle de gestion ?, HAL, 2011.
- (7) Despina Galani, Efthymios Gravas, Antonios Stavropoulos, The Impact of ERP Systems on Accounting Processes, International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering Vol:4, No:6, 2010.
- (8) J -P. Simeray, Le Contrôle de Gestion, Collection Cadréco. Tome 1, 2ème édition, Entreprise Moderne d'édition, Paris, 1972, p.24- 25.
- (9) P. Lauzel et Robert Teller Contrôle de Gestion et Budgets, Sirey Editions, Paris, 7ème édition, 1994, p 11.
- (10) Abdelkrim Toudjine, la pratique du Contrôle de Gestion ABC/ABM, OPU, 2013, p 18.
- (11) Hélène Löning et autres, le Contrôle de Gestion : organisation, outils et pratiques, 3ème édition, Dunod, Paris, 2008, p 2.
- (12) ناصر دادي عدون وآخرون، مراقبة التسيير في المؤسسة الاقتصادية، دار الحمديّة، الجزائر، 2003، ص، 10.
- (13) C.alazard et S.separi, Contrôle de Gestion, 3ème édition, Dunod, 1996, p 6.
- (14) Kenneth A.M & Wim A.V, Management Control Systems, 2nd edition, Pearson Education, England, 2007, p xiii.
- (15) Kenneth A.M & Wim A.V, op cit, p 11.

- (16) Henri Bouquin, Le contrôle de gestion, PUF, 1986.
- (17) Hélène Löning et autres, op cit, p 8.
- (18) Kenneth A.M & Wim, A. Vop cit, p 218.
- (19) C.Hénot & F.Hémici, Contrôle de Gestion, Breal, Paris, 2007, pp6-8.
- (20) Michel GERVAIS, Contrôle de Gestion, Economica, Paris, 1997, 6ème édition, p 27.
- (21) عاشور كتوش، المحاسبة العامة: أصول و مبادئ و وفقا للمخطط المحاسبي الوطني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص 14.
- (22) بويعقوب عبد الكريم، المحاسبة التحليلية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، الطبعة الثالثة، ص 8.
- (23) خالص صافي صالح، رقابة تسيير المؤسسة في ظل اقتصاد السوق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ط 2، ص ص 213-215.
- (24) C.Hénot & F.Hémici, op cit, pp 138-140.
- (25) BooYoung Chung, An analysis of success and failure factors for ERP systems in engineering and construction firms, Dissertation Faculty of the Graduate School of the University of Maryland, College Park, Doctoral Dissertation, 2007, p1.
- (26) Dan Brandon, Project Management for modern Information Systems, IRM Press, USA, 2006, p 391.
- (27) Liaquat Hossain & others, Enterprise Resource Planning-Global Opportunities & Challenges, Idea Group Publishing, 2002, p 16.
- (28) BooYoung Chung, op cit, p21.
- (29) Gerald Grant, ERP & Data Warehousing in Organizations: Issues and Challenges, IRM Press, USA, 2003, p 9.
- (30) Jean-Louis LEQUEUX, Manager avec les ERP, Eyrolles, Paris, 2008, 3ème édition, p 31.
- (31) BooYoung Chung, op cit, p p 13-15.
- (32) Norbert Guedj et autres, Le contrôle de gestion pour améliorer la performance des entreprises, Edition D'Organisation, 3eme édition, Paris, PP 71-83.
- (33) Hélène Löning et autres, op cit, p 205.
- (34) Carol A.Ptak, ERP Tools, Techniques, and Applications for Integrating the Supply Chain, ST.LUCIE PRESS, USA, 2004, 2nd ed, pp 255-259.

أثر الاعتماد علي المعرفة القائمة علي التكنولوجيا في ترشيد استخدام الموارد

التعليمية بالجامعات الحكومية

دراسة حالة كلية الاعمال - جامعة الملك خالد

The impact of depending on E- knowledge to rationalize the use of educational resources in governmental universities “the College of Business - King Khalid University” Case study

د. لبنى أحمد موسى محمد

جامعة الملك خالد - المملكة العربية السعودية

مدرس بقسم المالية العامة - كلية التجارة - جامعة الإسكندرية - مصر

ملخص

يهدف البحث الي دراسة أثر المعرفة القائمة علي التكنولوجيا متمثلة في خدمات التعليم الالكتروني وخدمات المكتبة الرقمية السعودية في تحقيق الاستخدام الامثل للموارد التعليمية بجامعة الملك خالد - كلية الاعمال كمثال لمؤسسة تعليمية حكومية ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم سحب عينة (69 مضرده) ممثلة لمجتمع البحث وهم اعضاء هيئة التدريس وبعض طالبات الدراسات العليا وطالبات المستوي الثامن بالكلية، وباستخدام برنامجي SPSS، (Structure Equation Modeling by AMOS) لتحليل البيانات والفروض الموضوعية وفقاً لما تم الحصول عليه من قوائم الاستقصاء، ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث هو أن جودة الخدمات المقدمة وسهولة الاستخدام لهما دور فعال ومباشر في تحسين كفاءة استخدام الموارد التعليمية، علاوة علي القدرة علي تحقيق اضافة ملموسة في تحسين مخرجات العملية التعليمية . واخيراً يساعد الاعتماد علي المعرفة القائمة علي التكنولوجيا لمرحلة التعليم الجامعي في التغلب علي المشكلات التي قد تعوق العملية التعليمية حال نقص الموارد المادية والبشرية لدي الجامعات الحكومية .

Abstract

The aim of the research is to study the impact of E- knowledge represented by e-learning and the Saudi digital library services in achieving optimal use of educational resources at King Khalid University - College of Business as an example of governmental educational institution. In order to achieve this goal, a sample (69) representing the research community: staff members, some post graduate female section, and eighth level female section was drawn, using SPSS and the Structure Equation Modeling by AMOS program. The data and assumptions were analyzed according to collected data from the research community. the research findings that the quality of services provided and ease of use have an effective and direct influence in improving the efficiency of the use of educational resources. Moreover, Depending on E-knowledge increase the ability to achieve a tangible addition in improving the outputs of the educational process. Finally, it helps to overcome problems that can hinder the educational process because of lack of material and human resources.

المقدمة :

تضمنت رؤية المملكة العربية السعودية 2030 اهتمام كبير بالتعليم خاصة الجامعي واسندت للبحث العلمي العديد من المهام التي من شأنها مساندة كافة قطاعات الاقتصاد لتحقيق رؤية المملكة في ضوء توجه بالاعتماد علي مصادر دخل غير نفطية وكذلك ترشيد استخدام الموارد المتاحة وتعظيم الاستفادة منها (vision2030) . كما اهتمت رؤية المملكة 2030 أيضاً بالتركيز علي التعليم القائمة علي التكنولوجيا فزي أحد محاورها ركزت علي "تتعلم لتعمل". بهدف دعم الاقتصاد القومي بالتركيز على تطوير المهارات الأساسية والمواهب الشخصية. ووفقا لما ورد عبر منصة KKUx أن المنتدى الاقتصادي العالمي حدد في 2016 أهم 10 مهارات يحتاجها الموظف عام 2020 هي : القدرة على حل المشاكل المعقدة -التفكير الناقد -الإبداع -الإدارة والقيادة -التعاون مع الآخرين -الذكاء العاطفي -اتخاذ القرارات السليمة -روح المبادرة والمساعدة -مهارات الاتصال والتفاوض -المرونة) وأكدت المنصة علي ضرورة تطوير أساليب الحصول علي المعرفة ودعها للمعرفة القائمة علي التكنولوجيا.

ومن هذا المنطلق تبنت العديد من الجامعات خاصة الحكومية، ومنها جامعة الملك خالد هذا التوجه باستغلال كافة الموارد المتاحة لها استغلالاً امثلاً، في سعيها لتحقيق رؤيتها التي هي جزء من رؤية المملكة؛ إذ تعد تكنولوجيا المعرفة محركاً أساسياً في هذا التوجه . كما اعتمدت الجامعة علي كل من التعليم الالكتروني وخدمات المكتبة الرقمية في تعظيم مخرجات العملية التعليمية والبحثية ، وكذلك التعويل عليهما في سد عجز بعض الموارد المادية والبشرية حال حدوثها. ويقدم البحث دراسة حالة لكلية الاعمال جامعة الملك خالد ليوضح مدي تأثير استخدام المعرفة القائمة علي التكنولوجيا في ترشيد استخدام الموارد التعليمية وتعظيم الاستفادة منها في تحقيق رؤية ورساله الكلية كخطوة في طريق تحقيق رؤية ورسالة الجامعة وبالتالي المملكة.

أهداف البحث:

يهدف البحث التعرف علي مدي قدرة الجامعات الحكومية علي توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل يمكن من تحسين مخرجات العملية التعليمية وحسن استغلال الموارد

المتاحة وكذلك الوقوف علي مدي قدرة المعرفة القائمة علي استخدام التكنولوجيا في ترشيد استخدام الموارد التعليمية المتاحة والتغلب علي النقص الممكن حدوثه في الموارد المادية والبشرية لدي بعض الجامعات.

مشكلة البحث :

تتمثل مشكلة البحث في الاجابة علي التساؤلات التالية :

- 1- ما مدي قدرة الجامعات الحكومية علي استغلال المعرفة القائمة علي التكنولوجيا في ترشيد استخدام الموارد التعليمية ؟ ويتفرع من هذا التساؤل سؤالين فرعيين :
الاول : ما مدي قدرة خدمات التعليم الالكتروني علي تحقيق الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية . والثاني: ما مدي قدرة قواعد البيانات الرقمية (المكتبات الرقمية لدي الجامعات) علي تحقيق الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية.
- 2- ما مدي تأثير سهولة الاستخدام وجودة الاستخدام لخدمات التعليم القائمة علي استخدام التكنولوجيا علي تحقيق الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية.

أهمية البحث :

أظهرت رؤية جامعة الملك خالد الداعمة لرؤية المملكة 2030 ضرورة التركيز علي التعليم القائمة علي التكنولوجيا دعماً لـ "تحول" "نتعلم لنعمل". كما اشارت جامعة الملك خالد عبر موقعها الرسمي ضمن منصة KKUX ضرورة تبني توجهات تعليمية قائمة علي المعرفة. والتركيز علي المحتوى الإلكتروني الذي تقدمه الجامعة من حيث جودة الخدمات المقدمة وسهولة الاستخدام لإعداد خريجها للمستقبل مع التركيز علي كيفية الاستفادة من التطورات التكنولوجية وتوظيفها لتعزيز استفادة الاطراف المستفيدة من العملية التعليمية وبالتالي الاقتصاد القومي .

مما سبق ، تتمثل أهمية البحث علي المستوي الاكاديمي في اضافة مرجع اكاديمي فيما يتعلق بأثر تكنولوجيا المعلومات علي العملية التعليمية وعلي المستوي التطبيقي توضيح الدور الممكن ان تلعبه تكنولوجيا المعلومات كأداة في ترشيد الانفاق علي العملية التعليمية وتعزيز استفادة الاطراف المستفيدة منها بما يحسن مخرجات التعليم ويساعد في تحقيق رؤية ورسالة الجامعات الحكومية خاصة في ظل قيود نقص الموارد المادية والبشرية

منهجية البحث:

اعتمد البحث في منهجيته علي وضع اطار نظري يقوم علي تحليل الادبيات السابقة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم الجامعي وفقاً للمدخل الاستنباطي . واعتمد الجزء التطبيقي في البحث علي المنهج الاستقرائي لتحليل النتائج التي تم التوصل اليها في معرفة مدي تأثير المعرفة القائمة علي التكنولوجيا سواء من خلال الاعتماد علي التعليم الالكتروني أو استخدام المكتبة الرقمية السعودية كمتغيرات مستقلة في تحسين كفاءة استخدام الموارد التعليمية كمتغير تابع وتوظيف ذلك لتعظيم مخرجات العملية التعليمية بما يتوافق مع تحقيق رؤية الكلية والجامعة وبالتالي رؤية المملكة العربية السعودية 2030 ولتحقيق ذلك تم استخدام مجموعة من البرامج الاحصائية وهي : SPSS , the Structure Equation Modeling by AMOS .

فروض البحث:

- في ضوء المتغيرات الواردة في منهجية البحث وكذلك اعتماداً علي أهداف البحث ومشكلته وأهميته تم صياغة فرضيات البحث التالية :
- HO1 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ($\alpha = 0.05$) لكفاءة خدمات التعليم الالكتروني على الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية "
- HO2 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ($\alpha = 0.05$) لكفاءة خدمات المكتبة الرقمية السعودية علي الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية "
- HO3 : لا تعد سهولة الاستخدام عاملاً وسيطاً بين كفاءة خدمات التعليم الالكتروني والاستخدام الكفاء للموارد التعليمية عند مستوي معنوية ($\alpha = 0.05$)
- HO4 : لا تعد جودة الاستخدام عاملاً وسيطاً بين كفاءة خدمات المكتبة الرقمية والاستخدام الكفاء للموارد التعليمية عند مستوي معنوية ($\alpha = 0.05$)
- HO5 : لا تعد خدمات التعليم الالكتروني ذات اثر علي سهولة الاستخدام
- HO6 : لا تعد كفاءة خدمات المكتبة الرقمية السعودية ذات أثر علي جودة الاستخدام
- HO7 : لا تعد كفاءة خدمات المكتبة الرقمية ذات أثر علي سهولة الاستخدام

الاطار النظري :

أولاً: التأسيس النظري :

اهتمت العديد من الدراسات بأثر استخدام التكنولوجيا في إثراء المعرفة ودور ذلك في ترشيد استخدام الموارد التعليمية فنجد منها من ركزت علي أهمية استخدام المكتبات الرقمية ومنها من أولت الاهتمام بالتعليم الالكتروني وفيما يلي رصد لاهم هذه الدراسات:

1- تعد أهمية استخدام المكتبات الرقمية والاعتماد عليها كمصدر تعليمي لطلاب مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا من أدوات التعلم القائم علي التكنولوجيا ، التي تحظى بأهمية كبيرة حالياً لما لها من قدرة علي توفير مصادر معلوماتية وبحثية محدثة وموثقة ومصنفة محلياً ودولياً. وفي ضوء تحليل الدراسات التي تناولت أهمية ودور الاعتماد علي المكتبات الرقمية في إثراء العملية التعليمية والبحثية والفائدة المتحققة لمستخدميها نجد أن كلاً من: (2016). Asad Khan et. al. (2017). Alzahrani, et. al., Chang et.al.,(2015) قد إتفقوا علي أن جودة أنظمة المكتبات الرقمية ، وجودة خدمة الموقع تؤثر بشكل ايجابي وفعال علي دور المكتبات الرقمية في تحقيق الفائدة لمستخدميها وتعمل علي تعزيز الحافز لديهم للاعتماد علي المكتبات الرقمية كمصدر أساسي وهام في الحصول علي المادة العلمية اللازمة للتعلم والبحث العلمي.

في حين أن كلاً من : (2011). Rahman, et. al., ، Vuljak, et. al., (2012) اتجهوا إلي أن جودة الخدمة وجودة المعلومات المقدمة من خلال موقع المكتبة الرقمية ليست العامل الرئيسي المؤثر في تحقيق الاستفادة من خدمات المكتبة الرقمية بقدر توافر سهولة الاستخدام والتصميم الجيد للموقع. كما اكدت وجهة النظر هذه دراسات كل من: (2018). Arif et. al., (2006). Ramayah, et. al., Yusoff, et. al., (2009). Arif et. al., (2017) بوجود العديد من العوامل الواجب مراعاتها في ضوء التأكيد علي أهمية سهولة استخدام المكتبات الرقمية ومن أهم العوامل التي رصدتها هذه الدراسات جودة تصميم الشاشة وتنظيم قواعد البيانات وطرق الحصول علي مقتنيات المكتبة الرقمية واتفقوا علي أن لهذه العوامل تأثيراً قوياً في اقبال المستخدمين علي الاستفادة من الخدمات المقدمة .

2- فيما يتعلق بالتعليم الالكتروني فنجد أن كلاً من (عامر، عبد العزيز: 2019) و (نصرت، خليفة: 2014) اتفقا أن التعليم الالكتروني أصبح من الوسائل الأساسية في العمارة التعليمية؛ إذ أنه يدعم التوجه نحو التعليم وليس التدريس وبالتالي بات من الضروري السعي لتوفير المتطلبات اللازمة لتقديم تعليم الكتروني كفاء يمكن من إثراء العملية التعليمية

3- فيما يتعلق بترشيد الموارد التعليمية وتعظيم الاستفادة منها نجد أن كل من (محمد، لبني: 2016) و (Raposo, et, al., :2012) و (Stigliz, J., E., :2000) اتفقوا على أن من أهم الخصائص المؤثرة على الكفاءة هي الامكانيات المتاحة من موارد مادية وبشرية . كما اكدت (محمد، لبني: 2016) أن طريقة تقديم الخدمة بالجامعات الحكومية تتحدد بخصائص مدخلات العملية التعليمية (الطلاب - اعضاء هيئة التدريس- الاداريون) اضافة الي الامكانيات العملية المتاحة التي تمتلكها الجامعة . وفي حين أكد البعض على (Johnes., et., al., : 2009) على ضرورة تضمين قياس الكفاءة في تقييم اداء الجامعات الحكومية . كما أوضح البعض الآخر (عبد الرحمن ،ضحي: 2019) و(كراسات استراتيجية، مجلس وزراء مصر-2013) الدور الذي تلعبه نظم المعلومات على كافة مستويات الجامعة في تحسين العملية التعليمية بداية من نظم دعم القرار DSS ونظم ادارة المعلومات MIS في توفير المعلومات بصورة منتظمة حول الاداء الحالي ومشكلات التطبيق .

ثانياً: أساليب جمع البيانات

1- مجتمع البحث: يشمل مجتمع البحث طالبات كلية الاعمال والبالغ عددهن 999 طالبة وكذلك طالبات الدراسات العليا والبالغ عددهن 21 طالبة ، وعضوات هيئة التدريس والبالغ عددهن 25 عضوة ليكون العدد الاجمالي 1045 .

2- عينة البحث: يشمل مجتمع البحث طالبات كلية الاعمال بالمستوي الثامن (الاخير) والبالغ عددهن 72 طالبة وكذلك طالبات الدراسات العليا والبالغ عددهن 21 طالبة ، وعضوات هيئة التدريس والبالغ عددهن 25 عضوة ليكون العدد الاجمالي 118 وتم هذا الاختيار لضمان أن يكون المستقضي منه على دراية

كافية وواعية بالخدمات التعليمية القائمة علي استخدام التكنولوجيا التي تقدمها الكلية .

3- حدود البحث: أقتصرت الدراسة علي طالبات كلية الاعمال بالمستوي الثامن (الاخير) وكذلك طالبات الدراسات العليا ، وعضوات هيئة التدريس وتم جمع بيانات البحث خلال الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 1440/1441 .

4- اساليب التحليل الاحصائي : تم الاعتماد علي قائمة استقصاء وفقاً لنموذج E-SERVQUAL وهو مقياس يستخدم لقياس مدي جودة وسهولة الخدمات الالكترونية . ثم تحليل البيانات باستخدام الاساليب الاحصائية مثل معامل كرومباخ ألفا Cranbach Alfa لقياس ثبات المقياس المستخدم وبعض اساليب الاحصاء الوصفي لتحديد خصائص متغيرات البحث المستقلة والتابعة والوسيطه لاختبار الصدق بجانب التحليل العاملي الاستكشافي (EFA) Exploratory Factor Analysis . بالاضافة الي ، استخدام برنامجي SPSS ، (Structure Equation Modeling by AMOS) في بناء وتحليل المعادلات الهيكلية وشرح العلاقات السببية المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات النموذج .

ثالثاً: تحليل البيانات واختبار الفروض

1- جودة البيانات:

تم تحديد المتغيرات لتابعة والوسيطه والمستقلة لموضوع البحث في ضوء الادبيات سابقة الذكر والفروض المستهدف اختبار مدي صحتها كما يلي:

- المتغير التابع : الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية
- المتغيرات المستقلة : كفاءة خدمات التعليم الالكتروني ، كفاءة خدمات المكتبة الرقمية السعودية
- المتغيرات الوسيطه : سهولة الاستخدام . جودة الاستخدام لكل من خدمات التعليم الالكتروني وخدمات المكتبة الرقمية السعودية

2- التحقق من صلاحية النموذج

Total Variance Explained						
Extraction Sums of Squared Loadings			Initial Eigenvalues			Component
Cumulative %	% of Variance	Total	Cumulative %	% of Variance	Total	
26.244	26.244	8.661	26.244	26.244	8.661	1
35.981	9.737	3.213	35.981	9.737	3.213	2
43.120	7.139	2.356	43.120	7.139	2.356	3
49.163	6.043	1.994	49.163	6.043	1.994	4
54.749	5.585	1.843	54.749	5.585	1.843	5
59.436	4.688	1.547	59.436	4.688	1.547	6
63.610	4.174	1.377	63.610	4.174	1.377	7
67.486	3.876	1.279	67.486	3.876	1.279	8
70.971	3.485	1.150	70.971	3.485	1.150	9
74.022	3.051	1.007	74.022	3.051	1.007	10
			76.860	2.838	0.937	11
			79.236	2.375	0.784	12
			81.517	2.281	0.753	13
			83.712	2.196	0.725	14
			85.585	1.873	0.618	15
			87.215	1.630	0.538	16
			88.708	1.493	0.493	17
			90.128	1.420	0.468	18
			91.489	1.361	0.449	19
			92.663	1.174	0.387	20
			93.778	1.115	0.368	21
			94.836	1.058	0.349	22
			95.716	0.880	0.290	23
			96.452	0.736	0.243	24
			97.135	0.683	0.225	25
			97.785	0.650	0.214	26
			98.373	0.588	0.194	27
			98.781	0.408	0.134	28
			99.121	0.341	0.112	29
			99.430	0.308	0.102	30
			99.695	0.266	0.088	31
			99.882	0.187	0.062	32
			100.000	0.118	0.039	33

Extraction Method: Principal Component Analysis.

جدول رقم (1) التحليل العاملي الاستكشافي

يعكس الجدول رقم (1) السابق مدى جودة الاسئلة المستخدمة في الاستبيان والبالغ عددها 33 سؤال لقياس كلاً من المتغيرات المستقلة (كفاءة التعليم الالكتروني وكفاءة خدمات المكتبة الرقمية السعودية كمكونات للمعرفة القائمة علي استخدام التكنولوجيا. ولم تجد الباحثة أي مشكلات تتعلق بهذه التساؤلات لما لها من قيم مقبولة احصائياً دليلاً علي جودتها في تحليل آراء المستهدفين. وفيما يلي تحليل تفصيلي لاختبار الصدق من خلال التحليل العاملي الاستكشافي السابق لكل متغير من متغيرات البحث

❖ اختبار الصدق من خلال التحليل العاملي الاستكشافي وعرف باسم (EFA) Exploratory Factor Analysis، ويقاس بالاعتماد علي كل من المقاييس التالية: (AVE Eigen Values, KMO,)

Total Variance Explained				
Eigen values	AVE	KMO	Factor loadings	Component
4.589	0.45892	0.679	0.661	ELS
				1
			0.387	2
			0.657	3
			0.720	4
			0.706	5
			0.632	6
				EDLS
4.134	0.590507	0.74	0.651	7
			0.624	8
			0.692	9
			0.882	10
			0.800	11
			0.798	12
			0.887	13
				EOU
2.478	0.5012	0.571	0.455	14
			0.525	15
			0.434	16
			0.581	17

Total Variance Explained				
Eigen values	AVE	KMO	Factor loadings	Component
			0.616	18
0.640	19			
0.412	20			
0.341	21			
0.628	22			
				QOU
3.666	0.523763	0.839	0.707	23
			0.651	24
			0.729	25
			0.786	26
			0.737	27
			0.563	28
			0.856	29
				EUOER
1.324	0.580999	0.679	0.720	30
			0.769	31
			0.766	32
			0.792	33

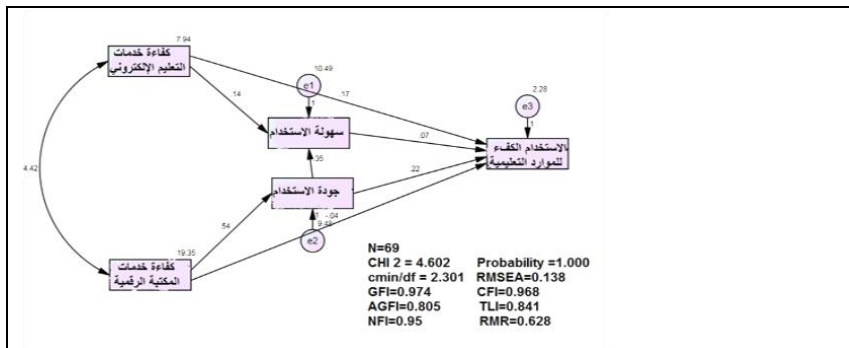
❖ وفقاً لتحليل KMO (Kaiser–Meyer Olken Measure of sampling) Adequacy تم اثبات ملائمة حجم العينة المستخدمة لإجراء التحليل العاملي وفقاً لما اقره (Field,2005) وذلك نظراً لحصول كل متغير من متغيرات البحث علي قيمة تتجاوز 0.5 كما هو موضح بالجدول رقم (2) السابق حيث حصلت كل من كفاءة خدمات التعليم الالكتروني، كفاءة خدمات المكتبة الرقمية، سهولة الاستخدام، جودة الاستخدام، واخيراً الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية علي القيم التالية علي التوالي (0.679 ، 0.74 ، 0.571، 0.839 ، 0.679) وجميعها أكبر من 0.5

- ❖ وفقاً لتحليل Eigen Values يتم اختيار هذا التحليل إذا تجاوزت القيم محل التحليل الواحد وفقاً لما اشار اليه (Hair.,et al.,1998) وبالنظر الي قيم Eigen Values لمتغيرات البحث كفاءة خدمات التعليم الالكتروني، كفاءة خدمات المكتبة الرقمية، سهولة الاستخدام، جودة الاستخدام، واخيراً الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية علي القيم التالية علي التوالي: (4.5 ، 4.13 ، 2.47، 3.66، 1.324) مما يعكس قبول تحليل هذه المتغيرات احصائياً.
- ❖ وفقاً لتحليل AVE (Average Variance Extracted) يتم اختيار هذا التحليل إذا تجاوزت القيم محل التحليل 0.5 وفقاً لما اشار اليه (Hair.,et al.,1998) وبالنظر لقيم AVE لمتغيرات البحث كفاءة خدمات التعليم الالكتروني، كفاءة خدمات المكتبة الرقمية، سهولة الاستخدام، جودة الاستخدام، واخيراً الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية علي القيم التالية علي التوالي (0.4، 0.59، 0.5، 0.52، 0.58) مما يعكس قبول تحليل هذه المتغيرات احصائياً.
- ❖ وفقاً لعاملات التحميل Factor loadings نجدها جميعا تجاوزت 0.3 مما يمثل صلاحية مفردات التحليل وفقاً لما اشار اليه(Hair.,et al.,1998)

ثانياً : جودة النموذج Confirmatory Analysis

اعتمد البحث علي (AMOS ,20) the Structure Equation Modeling by AMOS إضافة الي (SPSS ,20) SPSS في تحليل بيانات النموذج المستخدم واحتساب كلا من العوامل التالية والتي يعكسها الشكل رقم (1) التالي:

شكل رقم (1) متغيرات النموذج



يعكس الشكل رقم (1) السابق متغيرات النموذج المستقلة والوسيطه والتابع hypothesized model with standardized estimates ويتضح من الجدول رقم (3) التالي مدلولات المقاييس الواردة بالشكل السابق كما يلي:

جدول رقم (3) ملخص نتائج مؤشرات جودة التوافق

النسب المحسوبة Actual indices	النسب المثلي Standardized Indices	مؤشرات التوافق Fit Indices
0.9968	More than 0.9	CFI
0.974		GFI
0.95		NFI
0.628	Less than 1	RMR

مما سبق للنموذج جودة توفيق كبيرة جدا حيث كانت قيمة $PROB=1$ وقيمة $RMR=0.628$ وقيمة $RMSEA=0.138$ وهي أقل من الواحد اي أن النموذج المقدر استطاع أن يفسر كافة الاختلافات الموجودة في المتغير التابع كما أن قيم CFI ، GFI ، NFI جميعها أكبر من 0.9 و بالتالي فإن النموذج جيد التوفيق كما أن قيمة $AGFI=0.805$ وقيمة $TLI=0.841$ وهي تقترب من 0.9 و بالتالي فإن النموذج جيد التوفيق وفقاً لما اشار اليه (Kline,2005) فيما يتعلق بمؤشرات جودة التوافق Goodness of Fit index. ومؤشر الجودة المقارن Comparative Fit index وكذلك مؤشر جذر متوسط المربعات المتبقي Root Mean Square Residual Index

ثانياً: اختبار الفروض

1- ثبات محاور البحث:

المحور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
كفاءة خدمات التعليم اللائكتروني	6	0.691
كفاءة خدمات المكتبة الرقمية السعودية	7	0.87
سهولة الاستخدام	9	0.655
جودة الاستخدام	7	0.838
الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية	4	0.758

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن محاور البحث تتسم بالثبات حيث أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل العبارات كان أعلى من 0.6

2- اختبار فرضيات البحث

تم اختبار فرضيات البحث عن طريق استخدام تحليل المسار باستخدام the SPSS , Structure Equation Modeling by AMOS. وتمثلت متغيرات البحث في المتغير التابع: الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية، المتغيرات المستقلة: كفاءة خدمات التعليم الالكتروني. كفاءة خدمات المكتبة الرقمية السعودية والمتغيرات الوسيطة : سهولة الاستخدام. جودة الاستخدام

جدول رقم (4) التأثيرات المباشرة و غير المباشرة لمتغيرات البحث

الفرضية	المستقل	التابع	التاثير المباشر	التاثير غير المباشر	التاثير الإجمالي	المعنوية	القرار
الأولى	كفاءة خدمات التعليم الالكتروني	الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية	0.173	0.009	0.183	0.0130	رفض الفرضية
الثانية	كفاءة خدمات المكتبة الرقمية	الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية	-0.042	0.134	0.093	0.45	قبول الفرضية
الثالثة	سهولة الاستخدام	الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية	0.067	0	0.067	0.24	قبول الفرضية
الرابعة	جودة خدمات المكتبة الرقمية	الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية	0.224	0.023	0.247	0.0001	رفض الفرضية
الخامسة	كفاءة خدمات التعليم الالكتروني	سهولة الاستخدام	0.142	0	0.142	0.32	قبول الفرضية
السادسة	كفاءة خدمات المكتبة الرقمية	جودة الاستخدام	0.544	0	0.544	0.0002	رفض الفرضية
السابعة	جودة خدمات المكتبة الرقمية	سهولة الاستخدام	0.35	0	0.35	0.0001	رفض الفرضية

مناقشة فرضيات البحث :-

- رفض الفرضية الأولى و التي تنص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ($\alpha = 0.05$) لكفاءة خدمات التعليم الالالكتروني على الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية " حيث كانت قيمة المعنوية = 0.013 و هي أقل من 0.05 و بالتالي هناك تأثير لكفاءة خدمات التعليم الالالكتروني على الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية
- قبول الفرضية الثانية و التي تنص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ($\alpha = 0.05$) لكفاءة خدمات المكتبة الرقمية علي

الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية " حيث كانت قيمة المعنوية = 0.45 و هي أكبر من 0.05

- قبول الفرضية الثالثة و التي تنص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية 0.05 سهولة الاستخدام علي الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية " حيث كانت قيمة المعنوية = 0.24 و هي أكبر من 0.05
- رفض الفرضية الرابعة و التي تنص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية (α= 0.05) لوجود الاستخدام علي الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية " حيث كانت قيمة المعنوية = 0.0001 و هي أقل من 0.05 و بالتالي هناك تأثير معنوي لوجود خدمات المكتبة على الاستخدام الكفاء للموارد التعليمية

- قبول الفرضية الخامسة و التي تنص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة دلالة إحصائية عند مستوي معنوية (α= 0.05) لكفاءة خدمات التعليم اللالكتروني على سهولة الاستخدام " حيث كانت قيمة المعنوية = 0.32 و هي أكبر من 0.05
- رفض الفرضية السادسة و التي تنص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة دلالة إحصائية عند مستوي معنوية (α= 0.05) لكفاءة خدمات المكتبة الرقمية على جودة الاستخدام حيث كانت قيمة المعنوية = 0.0002 و هي أقل من 0.05 و بالتالي هناك تأثير معنوي لكفاءة خدمات المكتبة الرقمية على جودة الاستخدام
- رفض الفرضية السابعة و التي تنص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة دلالة إحصائية عند مستوي معنوية (α= 0.05) لوجود خدمات المكتبة الرقمية على سهولة الاستخدام " حيث كانت قيمة المعنوية = 0.0001 و هي أقل من 0.05

النتائج والتوصيات :

أولاً : النتائج: توصل البحث إلي مجموعة من النتائج نسردها فيما يلي:

- 1- أن كفاءة خدمات التعليم الالكتروني ذات أثر مباشر وفعال في تحقيق كفاءة استخدام الموارد التعليمية
- 2- أن جودة استخدام خدمات التعليم الالكتروني وخدمات المكتبة الرقمية تلعب دور اساسي في تحسين مخرجات العملية التعليمية وبالتالي في كفاءة استخدام الموارد التعليمية
- 3- ترتبط كفاءة خدمات المكتبة الرقمية ارتباطاً وثيقاً بجودة استخدام خدمات المكتبة الرقمية وبالتالي كفاءة استخدام المحتوى العلمي للمكتبة في خدمة العملية التعليمية
- 4- تعد سهولة استخدام خدمات المكتبة الرقمية ذات تأثير مباشر علي قدرة الباحثين علي الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة الرقمية السعودية
- 5- لم تكن سهولة استخدام موقع خدمات التعليم الالكتروني بكلية الاعمال جامعة الملك خالد والمعروفة باسم البلاك بورد ذات تأثير واضح مقارنة بجودة الاستخدام ويعزي ذلك لجودة تصميم الموقع وارتفاع مهارات الطالبات في استخدام التكنولوجيا.
- 6- تمكنت كلية الاعمال - جامعة الملك خالد من توظيف المعرفة القائمة علي التكنولوجيا في التغلب علي العديد من المشكلات الناتجة عن بعض القصور في الموارد المادية والبشرية لديها.

ثانياً : التوصيات:

- 1- اتاحة استخدام خدمات التعليم الالكتروني للطلاب في كافة المقررات الالكترونية والنمطية بما يساعدهم علي الحصول علي محاضرات مسجلة للمادة وفق الضوابط التي وضعتها الجامعة لتطوير المحتوى العلمي للمقررات ، لما لذلك من أثر فعال علي زيادة القدرة الاستيعابية للطلاب
- 2- بذل مزيد من الاهتمام في تسهيل عمليات الوصول لمقتنيات المكتبة الرقمية السعودية إذ سجل البحث ضرورة الاهتمام بسهولة الاستخدام فيما يتعلق بخدمات المكتبة الرقمية.

المراجع العربية

- عبد الرحمن، ضحي (2019): أهمية تقنيات المعلومات والاتصالات وأثرها علي التعليم الالكتروني : دراسة تطبيقية في معاهد وكليات الجامعة التقنية الشمالية بمحافظة كركوك، العراق ، مجلة الدناير، العدد السادس عشر 2019 ص ص 454-428
- عامر، عبد العزيز(2018):الكفايات اللازمة من أجل تطبيق التعليم الالكتروني في جامعة الزاوية، المجلة العربية للارشيف والتوثيق والمعلومات ، السنة (22) العدد(44) ، ديسمبر 2018
- مجلس الوزراء ،كراسات استراتيجية :2013، تعزيز جودة التعليم العالي في مصر باستخدام نموذج محاكاة النظم ، مكتبة مجلس الوزراء ، مصر، ص ص 43-32.
- محمد،لبنى (2016) : تقييم كفاءة استخدام الموارد بالجامعات الحكومية باستخدام نظام القياس المتوازن المستدام للاداء -دراسة حالة -جامعة الاسكندرية، رسالة دكتوراه ، كلية التجارة ، جامعة الاسكندرية ، مصر، ص ص 112-1-107، 89-88
- نصرات ، خليفة (2014): التعليم الالكتروني وأثره في العملية التعليمية ، المجلة الليبية للدراسات ، السنة الثالثة ، المجلد الثاني ، العدد السادس ، ابريل 2014

References

- Asad Khan ., and Qutab, S. (2016). Understanding research students' havioural intention in the adoption of digital libraries: A Pakistani perspective, Library Review, 65 (4/5), pp. 295 – 319.
- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., &Alalwan,N.(2017).Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model.Journal of Librarianship and Information.

- Chang, S.S., Lou, S.J., Cheng, S.R., & Lin, C.L. (2015). Exploration of usage behavioral model construction for university library electronic resources. *The Electronic Library*, 33(2), pp.292-307.
- Rahman, A., Jamaludin, A., and Mahmud, Z. (2011). Intention to Use Digital Library based on Modified UTAUT Model: Perspectives of Malaysian Postgraduate Students. *World Academy of Science, Engineering and Technology, International Science Index 51, International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, Vol.5, Issue (3), pp.270 – 276. It appears at: [http://nopr.niscair.res.in/bitstream/123456789/31963/1/ALIS%2062\(2\)%2094-103.pdf](http://nopr.niscair.res.in/bitstream/123456789/31963/1/ALIS%2062(2)%2094-103.pdf)
- Ramayah, T. (2006). Interface characteristics, perceived ease of use and intention to use an online library in Malaysia. *Information Development*, Vol.22 Issue (2), pp.123–133.
- Vuljak, I. and Mekovec, R. (2012), E-service Quality of Faculty Web Portals: Exploring the Students' Perspective, *Varaždin: Central European Conference on Information and Intelligent Systems*. from <https://www.bib.irb.hr/594028>
- Yusoff, Y. M., Muhammad, Z., Zahari, M. S. M., Pasah, E. S., and Robert, E. (2009). Individual differences, perceived ease of use, and perceived usefulness in the e-Library usage. *Computer and Information Science*, Vol. 2 Issue (1), pp.76–83.
- Arif, Muhammad., Ameen, Kanwal, Rafiq, Muhammad. (2018), “Factors affecting student use of Web-based services: Application of UTAUT in the Pakistani context”, *The Electronic Library*, Vol.36 , Issue(3) PP.518-534, It appease at: <http://eds.a.ebscohost.com.sdl.idm.oclc.org/eds/results>
- Arif, Muhammad., Ameen, Kanwal, Rafiq, Muhammad. (2017),”[Assessing distance education students satisfaction with web-based services : A Pakistani’s perspective](#)”,
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS* , 2nd Edition, London: Sage Publications.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R.L., and Black, W.C. (1998). *Multivariate data analysis*, (5th ed.), NJ: Upper Saddle River, Prentice-Hall.
- Emerald Publishing Limited, Vol. 41, Issue 2, pp. 202-218.; It appease at: <http://eds.a.ebscohost.com.sdl.idm.oclc.org/eds/results> <https://vision2030.gov.sa/appeared> at: 20 april.2019

WEBSITES

<https://vision2030.gov.sa/>
<https://kkux.org/>

THE ROLE OF HUMAN RESOURCES EMPOWERMENT IN CREDIT RISK MANAGEMENT EFFICIENTLY

Iman Elhusadi

Libya

Abstract

The Libyan economy is under the influence of current political risks as well as bottlenecks and problems in all economic sectors operating in Libya, resulting in a sudden halt in petroleum products in the revolution period its followed by a further decline in oil exports and major economic activities. All of these factors played a major role in the downturn in the Libyan economy because the Libyan economy is based on oil revenues, which account for more than 90% of its total revenues and negatively affected other sectors. The banking sector was not immune to these current economic risks, and banks have also been affected by conflicts in banking policies, particularly concerning the cancellation of the interest rate and the withdrawal of money from the banking system. Therefore, the banking sector faced non-financial and financial risks. This study focuses on human resources with a high level of talent and skills and their role in strengthening and using their skills to overcome the banking risks faced by the banking sector. This is of great importance as the first study addressing the strengthening of human resources in effective risk management in the banking sector, especially in Libya. In this context, the impact of human resources empowerment on effective credit risk management has been demonstrated. For the study, a questionnaire method was used to collect data from banks operating in the eastern part of Libya. The survey was distributed to 320 employees and six banks were selected as targets to investigate the credit risks faced by the banking system as a result of the current political crisis. As a result of the research, it was determined that there is a positive and statistically significant relationship between the dimensions of human resources strengthening and effective credit risk management. In the study, it was seen that issues such as training, incentives, and participation, sharing of authority, teamwork for employees are important in risk management. Besides, the risk management and strengthening of human resources among the banks in Benghazi and Al Bayeda have been found to differ in their dimensions. The findings in this study seem to be consistent with many findings in the literature.

Keywords: Human resources empowerment, credit risk, efficient of risks management.

دور تمكين الموارد البشرية في إدارة مخاطر الائتمان بكفاءة

(دراسة حالة : المصارف التجارية في ليبيا)

الاستاذة: إيمان قاسم إحميدة الحصادي

جامعة عمر المختار ليبيا

ليبيا

يخضع الاقتصاد الليبي لتأثير المخاطر السياسية الحالية وكذلك الاختناقات والمشكلات في جميع القطاعات الاقتصادية العاملة في ليبيا، مما أدى إلى توقف مفاجئ في المنتجات البترولية في فترة الثورة، تلاه انخفاض آخر في صادرات النفط والأنشطة الاقتصادية الرئيسية.

لعبت كل هذه العوامل دوراً رئيسياً في التراجع في الاقتصاد الليبي لأن الاقتصاد الليبي يعتمد على عائدات النفط ، والتي تمثل أكثر من 90% من إجمالي إيراداتها وتؤثر سلباً على القطاعات الأخرى، ولم يكن القطاع المصرفي محصناً من هذه المخاطر الاقتصادية الحالية ، كما تأثرت البنوك أيضاً بالصراعات في السياسات المصرفية، خاصة فيما يتعلق بإلغاء سعر الفائدة وسحب الأموال من النظام المصرفي، لذلك واجه القطاع المصرفي مخاطر مالية وغير مالية.

تركز هذه الدراسة على الموارد البشرية بمستوى عال من المواهب والمهارات ودورها في تعزيز واستخدام مهاراتهم للتغلب على المخاطر المصرفية التي يواجهها القطاع المصرفي، هذا له أهمية كبيرة حيث أن الدراسة الأولى التي تتناول تعزيز الموارد البشرية في الإدارة الفعالة للمخاطر في القطاع المصرفي ، وخاصة في ليبيا.

في هذا السياق ، تم توضيح تأثير تمكين الموارد البشرية على الإدارة الفعالة لمخاطر الائتمان ، تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات من البنوك العاملة في الجزء الشرقي من ليبيا. تم توزيع المسح على 320 موظفاً وتم اختيار ستة بنوك كأهداف للتحقيق في مخاطر الائتمان التي يواجهها النظام المصرفي نتيجة للأزمة السياسية الحالية.

نتيجة لهذا البحث، تم تحديد وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين أبعاد الموارد البشرية والإدارة الفعالة لمخاطر الائتمان. في الدراسة، لوحظ أن قضايا مثل التدريب والحوافز والمشاركة وتقاسم السلطة والعمل الجماعي للموظفين مهمة في إدارة المخاطر. إضافة إلى ذلك، فقد تبين أن إدارة المخاطر وتعزيز الموارد البشرية بين البنوك في بنغازي والبيضاء تختلف في أبعادها. يبدو أن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة متسقة مع العديد من النتائج في الأدب.

الكلمات المفتاحية : تمكين الموارد البشرية ، مخاطر الائتمان ، كفاءة إدارة المخاطر

1. Introduction

Life is not without the various risks and through acquainted with the course of events especially political, economic or financial ones we noted that as risks have all kinds of roles in the history of people and communities, both in terms of demolition and construction. If we look at the folds of the major historical events, we find that risks over the centuries have mediated important stages in the life of people and between each stage and the stage of new risks, it due to the growth and expansion of communities, lack of various resources, and the intensity of political and economic competition that lengthened the life of risks. Here grew serious thought by humans to study, and analyse the risks, trying to get out from it with minimal losses or delay of the subsequent risks that cannot be disabled. So, risk management is the solution to the unexpected problems that could lead to disaster if not solved quickly. Commercial banks in most Libyan cities are facing a risk of cash shortage, with the Libyan dinar continuing to depreciate to its lowest levels against foreign currencies. The direct cause of these risks is that large depositors withdrew a lot of their cash deposits in Libyan banks, which led to a liquidity crisis this led to the inability of customers to repay their loans, and this is one of the main reasons banks are exposed to credit risk. The credit risk that faced the Libyan banks require human resources empowerment and that is one of the key factors in developing the management capacity of individuals to cope with the risks facing the organizations. And in light of these current risks, that are going through the Libyan economy and its various institutions especially banks, there is an urgent need from these institutions and departments to allow human resources empowerment to overcome these risks. So the Libyan government must be attentive to develop the skills of the employees and providing resources, possibilities and training them, to increase their effectiveness, because of the necessary need for these qualified and effective individuals and the need to empower them for overcoming the risks. And human resources empowerment is defined as improving the capabilities of employees through various means and methods to enable them to perform their work independently.

2. Problem and Questions of the study:

Organizations face various risk levels. And risks vary in terms of their nature or degree of impact, also in how they are managed from one organization to another, but a lot of organizations still lacked in specialist individuals in managing these risks. The interest in the empowerment of employees helps to develop the capabilities of employees and improve the level of their own culture and thus lead to good behavior in times of risks. The problem of the study revolves around the role of empowering the effective human resources on credit risks management effectively in a sample of Libyan Commercial banks and how to benefit from human resources in making correct decisions and changes necessary to get out of these risks. The problem of the study can be summed up in the answer to the following questions: what is the role of human resources empowerment in risk management efficiently in Libyan Commercial Banks? From the previous main question, a set of -questions arises as follows:

The First Question: What is the impact of human resources empowerment on credit risk management efficiently in Libyan commercial banks?

The Second Question: Are there differences in human resources empowerment and in credit risk management efficiently between the banks/ and two cities?

3. Hypotheses of the study

- H1:** There is a statistically significant relationship between human resources empowerment and efficient credit risk management.
- H2:** There is a statistically significant impact of human resources empowerment on efficient credit risk management.
- H3:** There are statistically significant differences in human resources empowerment in efficient credit risk management between the two cities (Al-Baidha and Benghazi).
- H3a:** There are statistically significant differences in training, incentives, and participation for individuals (HRMF1) between the two cities (Al-Baidha and Benghazi).

- H3b:** There are statistically significant differences in the delegation of power and teamwork (HRMF2) between the two cities (Al-Baidha and Benghazi).
- H3c:** There are statistically significant differences in efficient credit risk management between the two cities (Al-Baidha and Benghazi).
- H4:** There are statistically significant differences in human resources empowerment and efficient risk management between the banks.
- H4a:** There are statistically significant differences in training, incentives, and participation for individuals (HRMF1) between the banks.
- H4b:** There are statistically significant differences in the delegation of power and teamwork (HRMF2) between the banks.
- H4c:** There are statistically significant differences in efficient credit risk management between the banks.

4. Objective of the Study:

The main objective of this study is to investigate the credit Risks and that facing Libyan commercial banks in the Eastern Province and study the role of human resources empowerment in managing these risks and in helping the banks to overcome these risks. And to provide some recommendations and suggestions that help Libyan commercial Banks.

5. Importance of the study:

The importance of the study is reflected by shedding light on the subject of banking credit risk facing the Libyan commercial banks and the role of employees' empowerment in managing these risks. The study can also be used to enrich scientific research in the field of study and to develop appropriate solutions, providing more clear information that is likely the banks benefit from their results, also to highlight some of the obstacles facing training programs in the Libyan Commercial Banks, and this study is the only one study in Libyan that deals with the subject of the study with its different variables.

6. Limitations of the study:

The study is limited to trying to know the role of human resources in the management of banking risks efficiently with its dimensions and impact measurement, in addition to trying to know the differences between the cities, and the banks in the empowerment of human resources in the management of banking these risks, with focusing on training, incentives and participation for individuals; delegation of power and teamwork as the empowerment dimensions. The limits of the study can have summarized as follows:

- 6-1. The human limitations:** This study was limited to the various departments of the General Administration of commercial banks, and it included the directors and employees of the Medium administration of Libyan commercial these banks.
- 6-2. The Temporal Boundaries:** This study was conducted during the 2019 year.
- 6-3. The spatial limitations:** The study conducted in Libyan commercial banks, especially in the eastern cities of Libya, because these cities have security and political stability compared to the western region.
- 6-4. Objectivity boundaries:** The study focused on credit risks facing the banking and the reality of the empowerment of human resources in the banking sector under study and the relationship between human resources empowerment and efficient credit risks management.

7. The methodology of the study:

This study was based on the analytical descriptive method, First, the researcher used a descriptive approach to obtain information from various references, periodicals, articles, and internet sites to cover the theoretical aspect of the study. second, as the researcher to covered the analytical side by using the statistical package social for data analysis SPSS, and through it, we used the factor analysis to reduce the variables, correlation, regression, t-test, ANOVA test, and Multiple Comparisons (Scheffe Test) to reach conclusions and recommendations. The questionnaire was used as a tool for collecting the data related to study variables. The study community consisted of the General Administration of six commercial banks located in

the eastern region of Libya, and the total size of the study population (1957). The sample size of the study was determined (320) employees according to a table presented by (Krejcie and Morgan, 1970). This study was conducted during 2019.

1. The general conceptual framework of human resources empowerment

Empowerment is a good and modern subject that reflects the development and improvement of human resources. And empowerment is one of the latest and most important approaches to administrative reform in developed countries. Although there are many studies in this field, there is no specific definition of empowerment. There are many definitions according to researchers in this field. Conger and Kanugo's definition in 1988 of empowerment is the process by which the individual is assured of his or her abilities to perform his or her duties and tasks and to increase psychological motivation and self-efficacy by identifying and eliminating the factors and conditions that have caused the employee's inability. Potterfield (1999) defined empowerment as is to enhance the capabilities of the employees so that they have the internal inspiration for issuing judgments, assessments, and discretion in the cases facing them in the exercise of their duties, as well as their full participation in the decisions related to their works. Empowerment as practitioners see it, as a tool that supports staff and allows them to perform the necessary work, and stay away from doing exactly what others advise do (Thorlakson and Murray, 1996; Laschinger, H. et al., 2004). Wilson (1995) referred to empowerment as a set of interdependent elements some linked to the psychological and motivational affairs of individuals and the other is linked to structural changes, attitudes, and values within an organizational context within the organization as well as historical-cultural elements. Empowerment, as Gresov and Drazin in 1997 defined it, is a new stimulus factor in the dynamic work environment. The basis for providing the competitive advantage of this environment is not only the application of technology but there are also other factors related to the behavior individuals and their motivation such as innovation, creativity, quality, commitment, optimism and staff abilities, all these factors provide a competitive advantage and

reflect empowerment. Liden and et al., (2000) stated that empowerment can lead to more enriching experiences in work by encouraging decision-making at lower levels of the organization. and leaders, it is the top-down empowerment process, this is done when the higher levels in the organizational structure share the authority (Wilkinson, 1998), with the lower levels, and therefore empowerment includes; job enrichment, self-management practices, and team autonomy. According to Thomas and Velthouse (1990) pointed out that physiological empowerment depends on the four perceptions reflecting on the directions of staff attitudes in their work role. And the motivational trend focuses on the direction of employees towards empowerment, which is reflected in the confidence in the completion of tasks, which includes the effectiveness of performance and the independence of human resources and gives the work added value, and meaning more motivational where administrative empowerment ensures improvement of service quality and confidence between employees and beneficiaries and increase in openness and communication between the organization and its outputs.

1.2. Stages of implementing the employee's empowerment

Many researchers have made it clear that the process of empowering workers should be done in stages, and Bowen and Lawler (1992) identified three levels of empowerment in organizations range from orientation to control to orientation to fusion. Caudron (1995) prefers a progressive approach to empowering task forces, and self-management and decision-making responsibilities should be entrusted to employees after ensure they have been well-preparation. The ten steps model for Ford and Fottler (1995):

- 1. Identify the reasons of empowerment:** The empowerment process begins with upper management. So that managers must decide why the staff empowerment program is adopted or clarifying justifications, such as improving customer service, raising quality, increasing productivity, developing subordinates 'abilities and skills, reducing managers' workloads, and coping with crises and risks that the organization exposed. Whatever the reason, the explanation and clarification of this

for the subordinates helps to reduce the degree of ambiguity and uncertainty.

2. **Change in managers' behaviour:** One of the most important challenges to create a possible work environment is the managers must learn how to give up power. And before embarking seriously on implementing the empowerment program the managers must be committed and supported their employees.
3. **Determining information about the role in which subordinates will participate:** The role and allocates responsibilities, tasks, decision-making power must be defined by management to meet the organization's objectives. Determining the type of decisions that will be abandoned by managers to subordinates is one of the best ways for managers and employees to identify the requirements for change in their behavior. Managers usually do not like to relinquish the authority and power they have acquired during their stay in power. And also determine boundaries to clarify decisions employees will and will not make. Gradually subordinated, the quality of decisions must be assessed on a daily basis.
4. **Enhance managerial confidence:** One of the basic requirements of the empowerment process is trust, in the sense of managers' confidence in their subordinates. Some researchers have identified mutual trust among persons as the expectation of a person or group of persons that the information or undertakings of another person or group of persons are honest and reliable. When managers trust their employees, they treat them favourably, which means providing them with more information, and giving them freedom of action and choice. The trust of the manager leads to the empowerment of the employee.
5. **Team work composition:** Empowerment efforts must include the use of the team style. In order for the subordinates to be able to express an opinion regarding their functions, they must be aware of and understand how their functions affect other employees and the organization as a whole. Employees who work collectively have better ideas and decisions than the individual who works.

- 6. Choose the right individuals:** Managers should choose individuals who have the capacity and skills to work with others collectively, they could make correct decisions, and fulfil additional tasks and responsibilities, therefore management prefer to have clear and specific criteria for how to choose individuals to work.
- 7. Sharing organization information:** Sharing information with employees is a good step to enhance empowerment, providing information to their subordinates on issues related to their functions and an organization as a whole so that enables subordinates to make decisions and contribute better, clarifying visions, values, sharing good and bad information and share some sensitive information, review mistakes positively, helping employees understand the need for change.
- 8. Provide training to employees:** Training is one of the key components of staff empowerment efforts. The organization's efforts must include providing training programs such as problem-solving, communication, conflict management, teamwork, motivation to raise the technical and professional level of staff, inform employees to the different situations so they can feel they more related to their organization.
- 9. Applying reward programs (*Appreciation*):** Individual initiatives must inspire, management must take the lead in motivating the highly productive individuals and linking reward programs with the organization's goals. The organization should design a reward system that fits in with its direction of favouring work performance through teams. One of the key support elements of empowerment is finding and delivering rewards for employees to recognize their empowerment behaviour.
- 10. Do not rush results:** Empowerment is a comprehensive process that takes time and involves all parties in the organization. An organization that wishes to implement empowerment strategies must follow full and comprehensive procedures in the process of making appropriate decisions and in suitable situations and times.

2. Risks framework and banking risk management

Risks facing banks: The banking sector is considered a significant source of financing for most businesses so the financial sector plays a significant role in the evaluation of the economy and growth in any country. As a result of the significant impact of bank risk on the returns that the banks achieve, survival, and persistence of banks, the attention of banks in recent years in risks has increased. Attention has been drawn from international supervisory bodies such as the Basel Committee of the Bank for International Settlements, which have set capital requirements and linked them directly to bank risks. Thus, banks focused on the risks they face, how they are measured and their impact on their banking operations and the different ways of managing them, which highlighted the role of these banks in setting appropriate policies to determine the suitable level of risk. To manage these risks efficiently and effectively, banks have adopted several strategies to manage them. These strategies outline the nature of the bank's operations to provide a working environment that ensures the highest returns at the lowest level of possible risk and rationalization of decisions taken in the light of the relevant hazard. (Al-Beltagy, M. 2005) where the banks' willingness to risk exposure can be considered to the main justification of the benefits that obtain, whenever they are greater the risk surrounding granting the loans, the higher the expected return on the loan. Therefore, banks may be exposed to risk to maximize returns. Based on the above, we conclude that the concept of risk is inherent to banking activity. The primary interest of banks is how to achieve advancement and maximize returns by accepting the idea of risk and diligence in dealing with them and good management. However, this also depends on the bank's various management factors affecting banking risk.

2.1. Classification of banks risks

In today's dynamic global environment, the banking sector is considered as a significant index because it represents a source of financing for most businesses, sectors, and institutions but on the same time these banking sector face many types of risks and the risks faced by banks if not properly managed have the potentials to impact on the banks' financial performance and in extreme cases may lead to their failure. These risks can

be classified that are financial and non-financial risks and financial risks can be divided as market risk, liquidity risk, and credit risk. But a bank usually is more exposed to credit risk than other forms. Non-financial risks involve operational risk, regulatory risk, and legal risk. here I am as a researcher have focused on and more specifically to credit risk.

2.1.1. Credit risk (loans risk)

Gestel and Baesens, 2008 point to credit risk as to the borrower's inability to repay debt and inability to meet debt obligations. Credit risk can occur when the counterparty is unable to pay on time or is unable to pay in full. (Duffie and Singleton, 2003) stated that Credit risk is one of the most common risks to the financial market and it represents a basic risk for banks and financial institutions. Credit risk is the risk that arises as a result of the inability of the customer or the client to commit to repaying the principal or interest or both due, the client itself or its activity or the process for which the loan was granted possible to cause this kind of risk and may be caused by the general circumstances surrounding the client or the bank who provide the credit (Al-Zubaidi, 2002).

2.1.2. Factors leading the banking sector toward employees' empowerment and effecting it: From previous literature the researcher could concluded several factors that must be taken into account when implementing human resources empowerment programs in the banking sector because they affect the success of the institution in this program.

1. **Motivation of individual:** The organization should understand what factors motivate their individuals because the numerous of skills, greater levels of responsibilities, and independence all need greater levels of motivations for individual. Organizational performance within the organization is built on the basis of the individual performance of the employees. It is therefore important for the management to understand the factors and catalysts that drive the employees towards achieving organizational goals, because of stimulations are the dominations that begin and enhance the individuals' behaviour.
2. **Innovation and creativity encouragement:** when the organizations value individual contribution, this encourage the employees toward the organization's goals, and they develop ideas that are creative and

innovative that improve processes and systems of the organization, so that lead to boosts the empowerment process.

3. **Consistency between employees and organization goals:** When the organization empowers its employees, it helps them to see strategies and objectives more clearly, so individuals understand their role and appreciate the autonomy that given to them, creating responsiveness, and satisfaction for their jobs and conforming their goals with those of the organization.
4. **The work quality:** The focus is on improving working methods through clarity of roles, transparency of information, accuracy of workflow, documentation of working methods, correcting and updating work methods as well as providing opportunities for individuals to make difference and give them flexibility and freedom of performance. All these factors empower individuals to provide high quality work through empowerment.
5. **Career promotion for staff and career enrichment:** Taking appropriate measures to update professional and technical information, use work rotation techniques, increase the content of tasks, functions, and promotion. All these factors increase the effectiveness of empowerment and enhance it.
6. **The belonging to organization:** Respecting staff within the organization and helping them to think logically to find solutions to their personal problems makes individuals feel affiliated with the organization, strengthens their loyalty and belonging towards their organizations, and thus strengthening the empowerment program.
7. **Evaluate and reward staff performance:** Assessing the performance of employees within the organization and rewarding individuals those with skill, competence and experience makes other employees aware of the importance of acquiring skills through learning, all of these factors contribute to the success of implementation of human resources empowerment.
8. **Develop staff skills:** Through effective training and facilitate access to administrative, and technical information for the field of work and acquire them the experience.

9. Work environment: The organization must ensure that the safety and health of employees and providing them with a suitable work environment, creating the opportunities for improving staff functions, reducing stress and work pressure, creating positive environment, kind job relationships, trust between managers and employees, all these factors encourage the application of empowerment.

3. Main study, statistical processing and data analysis method

3.1. The main study population and study sample and its Limitations:

The population of the study consists of the following banks: The Al-Wahda bank, General Administration / Benghazi; National Commercial Bank, General Administration / Al-Beyda; Al- Ajmaa Al-Arabi Bank, General Administration / Benghazi; Trade and Development Bank, General Administration / Benghazi; Al- Jumhouria Bank, Management of branches of the Eastern region/Benghazi; Mediterrane Bank, General Administration/Benghazi; all these banks in the Eastern region of Libya, the Eastern region was selected for the reasons mentioned above in the first chapter. Based on the data and indicators issued by the administrations of the mentioned banks, the study population was identified in these banks as follows: The Al-Wahda bank (1027) workers; the national commercial bank (420) workers; the bank of the Arab consensus (192) workers; Trade and development bank (147); Al-Jumhouria bank (118) workers and the bank of Mediterranean (53) workers. So the total size of the study population (1957) becomes an employee. Based on the table presented by (**Krejie and Morgan, 1970**), the sample size was determined with (320) workers according to the following table:

Table 1. The main study population and study sample

No	Name of the bank	City	Number of workers	Study sample size
1	The Al-Wahda bank	Benghazi	1027	166
2	The national commercial bank	Al-Beyda	420	67
3	The bank of the Arab consensus	Benghazi	192	32
4	Trade and development Bank	Benghazi	147	26
5	Al-Jumhouria bank	Benghazi	118	19
6	The Mediterrane bank	Benghazi	53	10
	Total		1957	320

3.2. Data collection tool: As a means of collecting basic data, the questionnaire was used to achieve the objective of the study and to answer its questions because of the importance of this tool to provide as much information as possible, as well as easy its sort, display and analyze. And the questionnaire judged by the supervisor and a number of professors specialized in economics as in Appendix (4), in addition to the personal interview to obtain data, information, and indicators of the study.

3.2.1. Design and build questionnaire sections: The questionnaire is the most important means of collecting information and data for its advantages, especially when the form is well designed, reliable, and can be using and analyzed. The researcher followed a number of steps in preparing and designing the questionnaire: based on the investigating in the most of relevant literature in previous studies through the theoretical framework to deriving questionnaire's questions so that the questionnaire questions are relevant to the subject of the study to achieve hypotheses and objectives of the study. The questionnaire was divided into three sections as follows:

- 1. Section I: Information on the target in the sample:** This section contains the demographic and functional variables of the respondents in the sample (employees), which were measured by seven variables (gender, marital status, age, academic qualification, specialization, level of career, experience). And in addition the data related to the bank.
- 2. Section II credit risks management:** This section deals with the variables of the dependent study. This measuring was included in 16 paragraphs to describe the credit risks facing the banks mentioned. These paragraphs have been prepared with taking advantage of using this previous literature (Jihad.H.2012) & (Abu Kamal, M. 2007).
- 3. Section III: human resources empowerment:** This section is dealing with the independent variable of the study, which expressed the empowerment of human resources to determine the role of empowerment in its different dimensions in the risk management mentioned in the banking sector and this scale was included in (15) paragraphs, have been prepared. The number of paragraphs of the scale' the role of human resources in the management of the above-mentioned risks' (31) paragraph II measured by the Five-dimensional Likert scale, which reflects

each paragraph in the questionnaire has measured by Five alternatives for the answer according to the scale of Likert as follows: (strongly disagree, disagree, neutral, agree, strongly agree) in the degrees (1,2,3,4,5) respectively.

3.3. Factor analysis: It is a technique for reducing data, and it is included in SPSS. we used the factor analysis to reduce a large number of related study variables to form a smaller number of coherent subscales to be a more manageable number prior to using them in other analyses such as correlation, multiple regression, and analysis of variance. And we reached to reduce the number of dimensions, in the sense of combining dimensions of the axes by merge interrelated variables together in a smaller number of dimensions, we had displayed it as follow:

I. Efficient of credit risk management: in which related variables have been integrated between the four dimensions and reduce it into two dimensions that are Factor1 named: censorship and qualified staff; and Factor 2 named: polices and strategies.

II. Human resources empowerment: its dimensions reduced from five dimensions to two (components) dimensions, related variables have been integrated between the two dimensions as follow Factor1 named: training, incentives and participation for individuals; and Factor 2 named: delegation of power and teamwork. We explained that in the following:

3.4. Reliability and validity of the study scale: Before using data in other analyses such as correlation, multiple regression, and analysis of variance and testing the hypotheses, we verified the reliability of the measuring material used.

Efficient Credit Risk Management Scale

Table 2. Rotated Component Matrix^a for efficient credit risk management scale

	Component	
	1	2
The Bank conducts field visits to any project before granting any credit (finance)		,831
The bank conduct a comprehensive study of sources of borrower repayments and its suitability to him		,868
The Bank performs accurate analysis process for the loan before granting it to the client		,835
The Bank knows the real purpose of the credit required		,776

The bank takes into account the ethical and social dimension of the client		,803
The Bank is committed to the quantity and quality of credit specified and directing by the Monetary Authority		,658
The Bank's management adjusts the credit risk framework in accordance with the appropriate strategies used and the Bank's willingness to accept risks	,517	
The internal audit of credit risk is autonomous and sent out its reports directly to the Board of Directors	,644	
The Internal review of credit helps to assess the Bank's credit management process	,708	
The internal audit of credit is used to identify any exceptions in policies, procedures and limits	,643	
The regular credit internal review works to recognizing the deterioration in credit at an early stage	,694	
The auditors of the Monetary Authority assess the adequacy of the Bank's capital in relation to credit risk	,731	
The senior management separates the duties of measuring and monitoring credit risk on the one hand, and the tasks of monitoring and controlling them on the other.	,723	
Senior management provides qualified and experienced human resources capable of completing credit activities at high standards and consistent with the Bank's policies	,722	
The general manager and staff of credit management departments make strong efforts to address bad debts and undermine their negative impact on the results of the bank's business and capital base.	,674	
Information management systems information enables the board of directors and all administrative levels to complete the monitoring process and identify capital requirements	,688	
Explained Variance (%)	46,513	12,851
Total Explained Variance (%)		59,364
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.927
Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2 (120) = 2698,667, p > .001$		
Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. ^a		

A principal components factor analysis (Varimax with Kaiser Normalization) was conducted on the 16 items. The Kaiser–Meyer–Olkin measure verified the sampling adequacy for the analysis, KMO = .927. Two factors in combination explained 59.364% of the variance. The Factor one named; *The censorship and qualified staff* and Factor two is named; *The policies and strategies*. Table 5.10 shows the factor loadings after rotation. Results indicate that the scale is valid.

Table 3. Reliability (Statistics) analysis for efficient credit risk management scale

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.922	.923	16

Reliability (Statistics) analysis for efficient credit risk management scale:

Table 3. shows Reliability Analysis for efficient Credit Risk Management Scale. The scale had a good reliability, Cronbach's $\alpha = .922$. Results indicate that the scale can be used in measurement of the indicated variable.

Human Resources Empowerment Scale**Table 4. Rotated Component Matrix^a for human resources empowerment scale**

	Component	
	1	2
Management trusts in the ability of employees to accomplish tasks in a way that is commensurate with the nature of work		,728
The administration gives staff autonomy to deal with the problems without reference to senior management		,736
Management gives employees sufficient freedom to work to speed up the completion of tasks process		,778
Senior management supports collaboration between individuals and groups in a way that strengthens the spirit of teamwork		,713
Senior management works to transfer and exchange successful skills between teams and groups in a way that helps to achieve the best performance of the bank		,676
There is complementarity and harmony in individual and group skills among employees in the Bank's administrative sector		,739
The senior management shall ensure that the training programs provided to the employees of the bank are clear	,592	
Senior management trains staff in all areas of work to achieve efficiency in the implementation of work plans	,617	
Management provides the opportunity for individual and group learning and paves the way for them	,747	
Senior management ensures adequate equity in the implementation of incentives, rewards and promotions systems	,801	
The Department is always trying to ease the burdens and pressures on staff at work	,728	
Management adopts the efficiency standard in the promotion system	,786	
The Administration encourages staff to participate in problem-solving in the light of possibilities available.	,692	
The administration gives some powers to individuals to achieve the general objectives of the bank	,577	
The management gives individuals the feeling that they have a positive role in improving the work within the bank.	,754	
Explained Variance (%)	52,719	9,105
Total Explained Variance (%)		68,318
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.924
Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2 (105) = 2868.538, p > .001$		
Extraction Method: Principal Component Analysis.		
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. ^a		

A principal components factor analysis (Varimax with Kaiser Normalization) was conducted on the 15 items. The Kaiser–Meyer–Olkin measure verified the sampling adequacy for the analysis, KMO = .924. Two factors in combination explained 68.318% of the variance. Factor one is named; *Training, Incentives and participation for individuals* and factor two is named; *Delegation of power and teamwork*. Table 4. shows the factor loadings after rotation. Results indicate that the scale is valid.

Table 5. Reliability (Statistics) analysis for human resources empowerment scale

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.934	.934	15

Reliability (Statistics) analysis for human resources empowerment scale: Table 5. shows Reliability Analysis for Human Resources Empowerment Scale. The scale had a good reliability, Cronbach's $\alpha = .934$. Results indicate that the scale can be used in measurement of the indicated variable.

3.5. Research findings and discussion

3.5.1. View, analysis and discussion the test hypotheses:

H1: There is statistically significant relationship between human resources empowerment and efficient credit risk management.

I. correlations between sub-variables of human resource empowerment and sub-variables of efficient credit risks management

Table 6. Descriptive Statistics of study variables

	Mean	Std. Deviation	N
HRMF1	3,5956	,79806	297
HRMF2	3,6375	,77383	297
CREDITf1	3,7808	,65057	297
CREDITf2	3,8833	,80645	297

Table 6. shows descriptive statistics of sub-variables of human resource empowerment and sub-variables of efficient liquidity risks management. The highest mean value (M = 3.88, SD = .81) was recorded for the second dimension of efficient credit risk management (CREDITf2);

Policies and the strategies and the measurement. While the lowest mean value ($M = 3.5956$, $SD = .798$) was recorded for the first dimension of human resources empowerment (HRMF12); *Training, Incentives and participation for individuals*.

Table 7. Correlations between sub-variables of human resource empowerment and sub-variables of efficient risk management

		HRMF1 (1)	HRMF2 (2)
Human resources empowerment F1(training, incentives and participation for individuals) (1)	Pearson Correlation	1	.709**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	297	297
Human resources empowerment F2(delegation of power and teamwork)(2)	Pearson Correlation	.709**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	297	297
Efficient of Credit risk management F1 (censorship and qualified staff)	Pearson Correlation	.499**	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001
	N	297	297
Efficient of Credit risk management F2 (policies and strategies)	Pearson Correlation	.360**	.334**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001
	N	297	297
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Table 7. Shows Pearson Correlation between sub variables of human resource empowerment and sub-variables of efficient credit risk management. Correlation between human resources empowerment (HRMF1) and efficient credit risk management F1: the censorship and qualified staff, and F2: the policies and strategies were ,499 and ,360 respectively. And Correlation between human resources empowerment (HRMF2) and efficient liquidity risk management F1 and F2 were,545 and ,334 respectively.

Table 8. Correlations between human resource empowerment and efficient risk management

		Human resources empowerment
Human resources empowerment	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	297
Efficient credit risk management	Pearson Correlation	.538**

	Sig. (2-tailed)	.001
	N	297
Efficient risk management	Pearson Correlation	.678**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	297
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

Table 8. shows Pearson Correlations between variables of human resources empowerment and Efficient credit risk management. Human resources empowerment is positively and significantly correlated with efficient credit risk management; Efficient credit risk management; .538, $n = 297$, $p < .001$. Human resources empowerment is positively and significantly correlated with efficient risk management; .678 $n = 297$, $p < .001$. H1 is accepted.

Impact of human resources empowerment on efficient credit risks management:

H2: There is statistically significant impact of human resources empowerment with its two dimensions on efficient credit risk management.

Table 8. Summary of regression analysis

Independent Variables	Dependent Variables	R ²	F	B	T	P	DW
HRMF1	Efficient credit risk management	.266	53.267***	.268	3,779	.000	1.315
HRMF2				.290	4,101	.000	

Table 8. shows a summary of regression analysis. **Human resources empowerment with two dimensions:** Training, Incentives and participation for individuals and delegation of power and teamwork are statistically significant predictors of efficient credit risk management. The total variance explained by the model as a whole was 26.6%, $F(2, 294) = 53.267$, $p < .001$. So hypothesis was accepted. Individuals who have been empowered through training, incentives, participation, delegation for power and teamwork have been more efficient in managing credit risks in banks.

Findings lead support to hypothesis H2. On the basis of this section results H2 is accepted.

Analysis of group variances using Independent Samples t- test and ANOVA:

I. Independent Samples t- test (City as a variability factor):

H3: There are statistically significant differences in Human resources empowerment in credit risks management between the two cities (Al-Baidha and Benghazi).

H3a: There are statistically significant differences in training, incentives and participation for individuals (HRMF1) between the two cities (Al-Baidha and Benghazi).

H3b: There are statistically significant differences in delegation of power and teamwork (HRMF2) between the two cities (Al-Baidha and Benghazi).

H3c: There are statistically significant differences in efficient credit risk management between the two cities (Al-Baidha and Benghazi).

Table 9. Independent Samples (t) test for two cities

Address	Dimensions		N	Mean	T	Sig(2-tailed)
Al-Baidha	Training, Incentives	Equal variances assumed	58	3,4713	-1,324	,186
Benghazi	and participation for individuals	Equal variances not assumed	239	3,6258	-1,197	,235
Al-Baidha	Delegation of power and	Equal variances assumed	58	3,4167	-2,443	,015
Benghazi	team work	Equal variances not assumed	239	3,6911	-2,610	,011
Al-Baidha	Efficient credit risk	Equal variances assumed	58	3,7178	-1,495	,136
Benghazi	management	Equal variances not assumed	239	3,8598	-1,571	,120

Table 9. shows group statistics for two cities (Al-Baidha and Benghazi) in the three variables of the study. The highest mean value was observed in Benghazi group with regard to efficient credit risk management (3.86) while the lowest mean value was observed in Al-Baidha group with regard to delegation of power and teamwork (3.42).

An independent-samples t-test was conducted to compare training, incentives and participation for individuals scores for the two cities. There was no significant difference in scores for Al-Baidha ($M = 3.47$, $SD = .91$) and Benghazi ($M = 3.63$, $SD = .77$); $t(295) = -1,324$, $p = .186$, (two-tailed) with regard to training, incentives and participation for individuals. The magnitude of the differences in the means (mean difference = $-.15$, 95% CI : $-.38$ to $.08$) was very small (eta squared = $.006$). H3a hypothesis was rejected.

There was significant difference in scores for Al-Baidha ($M = 3.42$, $SD = .70$) and Benghazi ($M = 3.69$, $SD = .78$); $t(295) = -2,443$, $p = .015$, (two-tailed) with regard to delegation of power and team work. The magnitude of the differences in the means (mean difference = $-.27$, 95% CI : $-.50$ to $.05$) was small (eta squared = $.02$). H3b hypothesis was accepted.

There was no significant difference in scores for Al-Baidha ($M = 3.72$, $SD = .61$) and Benghazi ($M = 3.86$, $SD = .66$); $t(295) = -1,495$, $p = .136$, (two-tailed) with regard to efficient credit risk management. The magnitude of the differences in the means (mean difference = $-.15$, 95% CI : $-.38$ to $.08$) was very small (eta squared = $.008$). H3c hypothesis was rejected.

II. ANOVA test (Banks as a variability factor):

H4: There are statistically significant differences in human resources empowerment and in efficient risks management between the banks

H4a: There are statistically significant differences in training, incentives and participation for individuals (HRMF1) between the banks.

H4b: There are statistically significant differences in delegation of power and team work (HRMF2) between the banks.

H4e: There are statistically significant differences in efficient credit risk management between the banks.

Table 10. ANOVA

		Sum of Squares	D f	Mean Square	F	Sig.
Training, Incentives and participation for individuals	Between Groups	2,722	5	,544	,853	,514
	Within Groups	185,802	291	,638		
	Total	188,524	296			
Delegation of power and team work	Between Groups	4,999	5	1,000	1,689	,137
	Within Groups	172,248	291	,592		
	Total	177,247	296			
Efficient credit risk management	Between Groups	9,793	5	1,959	4,948	,000
	Within Groups	115,196	291	,396		
	Total	124,990	296			

A one-way ANOVA was conducted to compare variability in training, incentives and participation for individuals with regard to Banks' groups.

There was no statistically significant mean difference in training, incentives and participation for individuals between Banks, $F(5, 291) = .853$, $p = .514$, eta squared = .01 indicating a small effect (Cohen's (1988, pp. 284–7). H4a hypothesis was rejected.

There was no statistically significant mean difference in delegation of power and team work between Banks, $F(5, 291) = 1,689$, $p = .137$, eta squared = .03 indicating a small effect (Cohen's (1988, pp. 284–7). H4b hypothesis was rejected.

There was statistically significant mean difference in Efficient credit risk management between Banks, $F(5, 291) = 4,948$, $p < .001$, eta squared = .08 indicating a medium effect (Cohen's (1988, pp. 284–7). H4e hypothesis was accepted.

Table 11. Descriptive for banks' groups

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Training, Incentives and participation for individuals	National Commercial Bank	58	3,4713	,90753	,11916	3,2326	3,7099	1,22	5,00
	Wahda Bank	154	3,5945	,81129	,06538	3,4654	3,7237	1,00	5,00
	Mediterranean Bank	9	3,3704	,72008	,24003	2,8169	3,9239	2,11	4,33
	Bank of	26	3,6581	,69986	,13725	3,3754	3,9408	1,89	4,78

	Comerce & Development								
	Jumhouria Bank	18	3,7963	,65817	,15513	3,4690	4,1236	2,56	5,00
	Alejma'a Alarabi Bank	32	3,7257	,68143	,12046	3,4800	3,9714	1,44	4,67
	Total	297	3,5956	,79806	,04631	3,5045	3,6867	1,00	5,00
Delegation of power and team work	National Commercial Bank	58	3,4167	,70175	,09214	3,2322	3,6012	1,33	5,00
	Wahda Bank	154	3,6667	,78637	,06337	3,5415	3,7919	1,00	5,00
	Mediterranean Bank	9	3,4630	1,05336	,35112	2,6533	4,2726	2,00	4,83
	Bank of Comerce & Development	26	3,6859	,75913	,14888	3,3793	3,9925	1,83	4,67
	Jumhouria Bank	18	3,7222	,69780	,16447	3,3752	4,0692	2,50	5,00
	Alejma'a Alarabi Bank	32	3,8594	,76213	,13473	3,5846	4,1342	1,00	4,83
	Total	297	3,6375	,77383	,04490	3,5491	3,7259	1,00	5,00
Efficient credit risk management	National Commercial Bank	58	3,7178	,60696	,07970	3,5582	3,8774	1,43	5,00
	Wahda Bank	154	3,8581	,63605	,05125	3,7569	3,9594	1,30	5,00
	Mediterranean Bank	9	2,9259	1,04130	,34710	2,1255	3,7263	1,88	4,70
	Bank of Comerce & Development	26	3,9949	,57503	,11277	3,7626	4,2271	2,35	5,00
	Jumhouria Bank	18	3,9639	,43620	,10281	3,7470	4,1808	3,00	4,87
	Alejma'a Alarabi Bank	32	3,9620	,62536	,11055	3,7365	4,1874	1,80	4,95
	Total	297	3,8320	,64982	,03771	3,7578	3,9062	1,30	5,00

Table 11. shows descriptive statistics for Banks' groups in the six variables. The highest mean value was observed in the Bank of Commerce & Development group in Efficient credit risk management (3.99) while the lowest mean value was observed in the Mediterranean Bank group in efficient credit risk management (2.93).

III. Multiple comparison: Post-hoc comparisons using the Scheffe test:

The researcher conducted this test to identify the specific differences between the study variables as follows:

Table 12. Multiple Comparisons (Scheffe Test)

Dep. Variable	(I) Bank	(J) Bank	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
Efficient credit risk management	National Commercial Bank	Wahda Bank	-,14030	,09693	,835
		Mediterranean Bank	,79189 [†]	,22541	,033
		Bank of Commerce & Development	-,27706	,14850	,627
		Jumhouria Bank	-,24607	,16976	,835
		Alejma'a Alarabi Bank	-,24416	,13855	,684
	Wahda Bank	National Commercial Bank	,14030	,09693	,835
		Mediterranean Bank	,93219 [†]	,21577	,003
		Bank of Commerce & Development	-,13675	,13340	,958
		Jumhouria Bank	-,10577	,15673	,994
	Mediterranean Bank	Alejma'a Alarabi Bank	-,10386	,12223	,982
		National Commercial Bank	-,79189 [†]	,22541	,033
		Wahda Bank	-,93219 [†]	,21577	,003
		Bank of Commerce & Development	-1,06895 [†]	,24333	,002
		Jumhouria Bank	-1,03796 [†]	,25686	,007
	Bank of Commerce & Development	Alejma'a Alarabi Bank	-1,03605 [†]	,23739	,002
		National Commercial Bank	,27706	,14850	,627
		Wahda Bank	,13675	,13340	,958
		Mediterranean Bank	1,06895 [†]	,24333	,002
		Jumhouria Bank	,03098	,19292	1,000
	Alejma'a Alarabi Bank	Alejma'a Alarabi Bank	,03289	,16612	1,000
		National Commercial Bank	,24607	,16976	,835
		Wahda Bank	,10577	,15673	,994
		Mediterranean Bank	1,03796 [†]	,25686	,007
		Bank of Commerce & Development	-,03098	,19292	1,000
	Jumhouria Bank	Alejma'a Alarabi Bank	,00191	,18537	1,000
		National Commercial Bank	,34873	,14447	,326
		Wahda Bank	,23037	,12746	,659
		Mediterranean Bank	,62891	,24754	,268
Bank of Commerce & Development		,17218	,17322	,963	
Alejma'a Alarabi Bank	Jumhouria Bank	,07008	,19690	1,000	

Although when one-way ANOVA was conducted, statistically significant mean difference in efficient credit risk management between Banks was found, Post-hoc comparisons using the Scheffe test, table 12. indicated that there in efficient credit risk management the mean score for the Mediterranean Bank group (M = 2.93, SD = 1.04) was significantly different from National Commercial Bank group (M = 3.71, SD = .61), Wahda Bank (M = 3.86, SD = .64), Bank of Commerce & Development (M = 3.99, SD = .58), Jumhouria Bank (M = 3.96, SD = .44) and Alejma'a Alarabi Bank (M = 3.96, SD = .63), $p < 05$.

Recommendations

Some recommendations are suggesting by the researcher based on the results of the study for researchers and Libyan banks sectors' managers.

- The human element is the basis in the processes production of goods and services and modern equipment and devices no matter how sophisticated and their difficult will remain deficient if the human mind is not available to manage it. So all economy sectors must seek to develop and strengthen the working human resources and enable them as a key step in the development of human resources as they the real wealth of the economy and the main pillar of the providing better services, especially banking services. So development efforts for human resources must include improving education raising the level of training and developing individual skills and capacities to provide productive human capacities capable of overcoming all risks that facing the banking sector and other sectors.
- The reliance on scientific methods in detecting the weak points and strength in the banks operating in Libya in terms of credit risks in the current economic conditions, and conduct studies aimed at increasing the efficiency of commercial banks in the management of various risks.
- Attention to the training of employees on risk management in general and how to prepare for crises and exit them with minimal losses by joining with specialized courses and involve them in seminars and conferences at home and abroad related to risk and management.
- Providing the opportunity for all employees to participate in decision-making, which helps in bringing the employees and management close, encouraging them, and spreading enthusiasm among them either by consulting them, or by reinforcing the idea of expressing opinion, or by giving freedom to the workers to make his own decision regarding his work, which increases the motivation of the workers, and increases the flexibility to respond to the sudden changes.
- Reconsidering and organize incentive and reward systems and in a fair manner Because of its positive effect on increasing the motivation of individuals.
- It is necessary and important for the Libyan organizations to empower the qualified, efficient and highly qualified human resources and working to promote the idea of empowerment in the banking institutions and other institutions operating in Libya, and to focus on the teamwork method as a team to complete the work and to benefit from the experiences of the countries that applied the empowerment in all its dimensions and achieved success because empowerment is the appropriate and the necessary goal, and the optimal solution to get out of risks and crisis, especially in these economic and political circumstances that surrounded on this sector currently.

References

- Abdel Moneim, A. Elkashef, M. M & Kassab, S. (2008), Assessment and Risk Management, Centre for the Development of Graduate Studies and Research, Egypt, p6-9. <http://fliphtml5.com/pese/kzin/basic>
- AL-Beltagy, M. (2005). Proposed Model to Risk Measurement in Islamic Banking," Field Study".Institute of Banking-Saudi Arabian Monetary Agency.
- Al-Madhoun, I., R, I. (2011). *The role of the internal auditor in activating the risk management in the banks operating in the Gaza Strip, an applied study*. Master's thesis in the Department of Accounting and Finance. Islamic University-Gaza, Palestine, P:37-38.
- Bowen, D. E., & Lawler, E. E. (1992). Empowerment of service Workers: What, Why, How, and When, Sloan Management Review, Spring,33, (3), 9-31.
- Caudron, S. (1995). Create an Empowerment Environment. Personnel journal. 74 (9), 28-36.
- Duffie, D. & Singleton, K. J., (2003), *Credit Risk: Pricing, Measurement and Management*. Oxford: Princeton University Press.
- Ford, R. C., & Fottler, M.D. (1995). Empowerment: A matter of degree. *Academy of Management Executives*, 9, (3), 21.
- Gestel, T.V. and Baesens, B. (2008). Credit Risk Management Basic Concepts: financial risk components, rating analysis, models, economic and regulatory capital, *Oxford University Press*.
- Gresov.C., & Drazin. (1997). "Equifinality: functional equivalence in organization design", *Academy of management review*, 22, (2), 403-428.
- Kasimi, A., & Filali, H. (2011). *The Banking Risk and its Origin in Algerian Banks in Accordance with the Basel Committee's Requirements*. p2, International Conference on Financial Risk Management and its reflections for the Economies of the World, 11-12, December.
- Liden, R., Wayne, S., & Sparrowe, R. (2000). "An examination of the mediating role of psychological empowerment on the relation between job, interpersonal relationship, and work outcomes", *Journal of Applied Psychology*. 85, (3), 407-416.
- Potterfied, T.A. (1999). *The business of employee empowerment: Democracy and Ideology in the work place*. USA: Amazon publisher.
- Thomas, K.W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment: an interpretive model of an intrinsic task motivation, *Academy of Management Review*,15, (4), 666-688.
- Thorlakson, A.J.H.,& Murray, R. P.(1996).An empirical study of empowerment in the workplace. *Group & Organization Management (GOM)*,21, issue1, 67-83.
- Wilkinson. A. (1998). Empowerment: Theory and Practice, *Personnel Review*, 27, (1), 40-56.
- Wilson, P. A. (1995). The effects of politics and power on the organizational commitment of federal executives. *Journal of Management*, 21, issue1, 101-118. <https://doi.org/10.1177/014920639502100106>.

The role of information communication technology (ICT) in the development of banking services in Libya

“Case study: The commercial banks in Libya”

AZA YOUSEF ALHASADI

Libya

Abstract

The Libyan economy, like other the economies of developing countries, seeks to improve the level of the banking services sector as the main engine of economic development in the country, especially after the emergence of the knowledge economy, commercial banks are seeking to develop their services in line with the new economy. In order to achieve the main purpose of the study, we used the descriptive-analytical method, by using the questionnaire. Where we surveyed a total of 320 employees at six commercial banks operating in the eastern region of Libya. Through incoming questionnaires, we were analyzed 299 questionnaire. The results of the analysis showed a positive relationship between ICT and the development of banking services and that technology plays an active role in the development of banking services. The study also showed a statistically significant impact of ICT on the development of banking services. Also, the results of the study showed that there was no statistically significant mean difference in Information and Communication Technology between bank, there was no statistically significant mean difference in Development of banking services between banks.

Key words: Information and communication technology, Development of banking services.

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية " دراسة حالة : المصارف التجارية في ليبيا "

الاستاذة : عازة يوسف الحصادي

ليبيا

الملخص

يسعى الاقتصاد الليبي مثله كمثل اقتصادات البلدان النامية إلى تحسين مستوى قطاع الخدمات المصرفية باعتباره المحرك الرئيسي للتنمية الاقتصادية في البلاد ، خاصة بعد ظهور اقتصاد المعرفة تسعى البنوك التجارية إلى تطوير خدماتها تمشياً مع الاقتصاد الجديد. من أجل تحقيق الغرض الرئيسي من الدراسة ، استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدامنا الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. حيث قمنا بمسح ما مجموعه 320 موظفاً في ستة بنوك تجارية تعمل في المنطقة الشرقية من ليبيا. ومن خلال الاستبيانات الواردة ، قمنا بتحليل 299 استبيان . وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير الخدمات المصرفية وأن التكنولوجيا تلعب دوراً نشطاً في تطوير الخدمات المصرفية. وأظهرت الدراسة أيضاً هناك اثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تطوير الخدمات المصرفية. أيضاً ، أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد فرق معتد به إحصائياً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير الخدمات المصرفية بين البنوك، اي انه لا يوجد اختلاف بين مستوي التكنولوجيا المستخدمة بين البنوك قيد الدراسة.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، تطوير الخدمات المصرفية .

Introduction:

The last years of the twentieth century witnessed tremendous developments in various fields, especially in the economic and technological aspects, where the progress of nations is measured through its advanced technology that achieving competitive advantage. Therefore, information and communication technology has become an indispensable means of growth and progress. Where the increase in demand indicates the degree of economic progress of the country, as for its supply, it may work to achieve the welfare of society, so the banking activity is affected by various economic developments, where banks have moved from providing limited services that represented in traditional deposits and withdrawals and borrowing to providing multiple forms of banking services.

Therefore, the problem of the study focused on the importance of using ICTs in the development of banking services. So this study seeks to verify the nature of the relationship between the level of information and communication technology used in Libyan commercial banks and the impact of the use of technology in the development of banking services. Where we will highlight identifying the theoretical side of the study in addition to the practical side, which includes a hypothetical model, which is the independent variable (information and communication technology) as well as the dependent variable (development of banking services) with their basic dimensions.

The problem of the study:

Contemporary changes require all banks to acquire sophisticated technology to ensure their survival. Through the good use of information and communication technology and follow up all developments in the banking business, the banks can achieve excellence in performance and provide the best banking services.

At a time that when commercial banks in Libya suffer from administrative challenges in terms of attention to information and communication technology, and the level of use of technology in the banks under study, and what are the appropriate mechanisms to develop the level of ICT to benefit them in the development of services, therefore the problem lies in the challenges faced Commercial banks are under study in order to raise the level of information and communication technology to contribute the development of banking services. Furthermore, this study aims to identify the role of ICT in the development of banking services in Libya, where the problem of the study focuses on the following question:

What is the role of ICT on the development of banking services in Libya?

Through this question, the following questions arise:

- Is there a relationship between ICT and the development of banking services?

What is the impact of ICT on the development of banking services?

Are there differences in the use of ICTs between the banks under study?

The hypotheses of study:

- H1: There is relationship between the information and communication technology and the development of banking services.
- H2: There is statistically significant impact of information and communication technology on the development of banking services.
- H3: There are statistically significant differences in information and communication technology between the banks.
- H4: There are statistically significant differences in development of banking services between the banks.

The importance of the study:

The theoretical importance of this study is highlighted in dealing with ICT as one of the most important modern topics. Where this study will also contribute to determining the role of ICT in the development of banking services in Libya by focusing on the dimensions of technology represented in the devices and equipment - the Internet. In addition to the dimension of communications, also this study will try to identify the extent to which banks understudy can use technology in the development of banking services. It also seeks to find appropriate mechanisms to take advantage of ICT to develop the level of banking services in Libya.

Objectives of the study:

This study aims to identify the role of ICT in the development of banking services by clarifying the most important concepts related to information technology and the development of banking services, in addition to trying to highlight the impact of information technology dimensions on the development of banking services through:

- Studying the relationship between the information and communication technology and the development of banking services.
- Studying the impact of information and communication technology on the development of banking services.
- Studying the statistical differences of information and communication technology between banks under study.

The Methodology of the study:

To achieve the study objectives and answer the problem of the study, we will use a methodology consistent with the nature of the study in order to describe this phenomenon, that called the descriptive-analytical method, where this study will rely on many sources to obtain information represented in the Arabic and foreign references. The study sample consists of a group of Libyan commercial banks, which includes six of the total Libyan banks that work in Libya. In this

study, we will use the questionnaire as the main tool for collecting data on the study sample. we have divided the questionnaire into two parts:

The first part is Information on survey respondents, where contains demographic data on the questionnaire's respondents as gender and age, marital status, qualifications, the number of years' experience in the banking field, Job title. The second section deals with the study variables of the independent and dependent, where the independent variable is representing in the Information and Communication Technology where allocated it 20 items. With regard to the dependent variable representing in developing banking services, where were allocated to it 16 items. Thus, the total number of questions is 36 items, which is measured by the Likert scale, which consists of five degrees. That means each statement in the questionnaire is measured by five alternatives to the answer, according to the following scale (Strongly Disagree, Disagree, Neutral, Agree, Strongly Agree) Which a phrase "Strongly Agree" means very high, an "Agree" is high, a "Neutral" term means medium, an "Disagree" term means low, and "Strongly Disagree" term means very low.

The data obtained from the questionnaire will be analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program. According to the SPSS program, we will test the hypotheses of the study to see the relationship between independent variables and the dependent variable by selecting the appropriate tests. The following is a set of statistical methods to be used in this study:

Factor analysis was used as a technique for reducing and summarizing data using a smaller set of factors or components. Through it, we can confirm from the validity of the scale used in the study by the Kaiser-Meyer-Olkin scale that measures verified the sampling adequacy for the analysis. Also, we used the Alpha Cronbach test to make sure the reliability of the questionnaire, and Pearson Correlation, Regression analysis, and one-way ANOVA. Regarding the spatial limits of this study, it was applied to the commercial banks located in the eastern region of Libya. The study population is represented in the employees of the public administrations of these banks. Thus, the sample of the study was determined on 320 workers based on the table provided (Krejcie and Morgan, 1970). The questionnaire was distributed to participants in a random, bias-free manner. After the questionnaire was collected, 21 forms were excluded for the existence of many unanswered questions. Thus, the number of questionnaires valid for analysis reached 299, accounting for 93% of the main study sample.

Theoretical framework of the study:

Recent trends in information systems emphasize the strategic role of information technology. Where the information has become a key resource in strengthening the management process and to ensure the success and continuity of organizations in a competitive environment that must face the major challenges of technological progress. Consequently, the views of specialists varied in defining a unified concept of information technology.

Efraim (1996) was defined the information technology as a range of physical hardware, software, and Communication networking. As for (Griffen ,1999) showed that information technology is the resources of the organization used to manage the necessary operations and perform the basic tasks, that represented in the computers and communication systems and operating systems that enable managers to use information well. While (Hellriegel,1999) has been defined as systems based on computers that help organizations and their human resources to collect, analyze, store, transmit and retrieve data. As for, Altawil and Hekmet (2005) defined information technology as a set of activities linked to electronic means that help and facilitate the process of transmission and presentation of information, also an accumulation of knowledge. Based on the above, it can be said that the importance of information technology lies in the following (Kaseem,2015):

- The use of hardware, software, and communication networks contributes to complete the work with high accuracy.
- Use tools that are capable of collecting, analyzing, organizing, storing and retrieving vast amounts of information when needed at breakneck speed.
- Make the most of the necessary information that helps managers in the decision-making process in a timely manner.
- Utilize an efficient human resource capable of using equipment to accomplish the work accurately.
- The use of information technology has contributed to achieving many things, including reducing the cost of production, and the use of modern methods of work. in addition, it contributes to providing better products and services to customers and helps strategic management to achieve competitive advantage by supporting information technology for strategic changes such as business Reengineering and allow the adoption of decentralization in addition to providing fast lines and reduce the time needed to design products.

Regarding the definition of banking service, we will highlight some definitions that have addressed this aspect. Kotler and Armstrong (2008) defined the banking service as activities or benefits provided by the seller to the buyer, which is of an intangible nature. The sale of the service does not entail the transfer of ownership, but its production may be linked to tangible products, also banking and financial services represent the set of services provided by banks to their customers, and these services are linked to the basic functions of banks such as deposit, credit and investment services. According to Kotler (2001), the service as any activity or performance subject to exchange, where such exchange is intangible, so ownership is not transferred, also it may be linked to or independent of the material product. As for Sweidan (2009) defined the service according to the American Association to Marketing as that intangible product that is exchanged directly from the product to the user.

In general, the banking service is defined as the activities and operations provided by the bank to customers who are aware of their features and their utilitarian value latent in the tangible and intangible elements, which are a source to satisfy their current and future financial needs, also the banking service relies heavily on the performance and skills of employees. Where the service provider seeks to create a good picture of the service and its importance to the customer, through the information it provides to the customer about the quality of services available at the bank. at the same time constitute a source of the bank's profits through the reciprocal relationship between the parties. So, the importance of banking services is represented in transforming the savings of individuals into investments in machinery, equipment, infrastructure, goods, and services that will contribute to the growth of the national economy and thus improve the living conditions of the population, so all economic policies seek to achieve this objective. Based on the above, it is possible to clarify the main objectives of the development of banking services, accordingly (Althamour, 2009), we can summarize the the main objectives as:

- Increase the volume of dealing with banking services in the market.
- Attract more new customers to the bank.
- Gain the ability to continue and communicate correctly in the market, and improve its profitability in the short term.
- Reducing the cost of providing banking services similar to services provided by competing banks.

As for The importance of the development of banking services that represented in helping to adapt to developments and changes that occur in the needs and wishes of customers, which helps to maintain them and attract more new customers, and also contribute to increasing the volume of dealing in the current market through the possession of a number of branches that provide banking services, and be able to convince customers of the quality of services offered, which will attract more customers, in addition to contribute in reducing the cost of providing banking services that similar to the services offered by competing banks (Mihalciuc and Apetri, 2008). As for, banking technology is defined as the balance of knowledge that allows the introduction of new and improved mechanisms on the operations and banking services. So, the term technology in the banking field reflects two areas. The first is heavy technology, which includes machinery and equipment or the so-called technology of the banking industry. The second is light technology that includes know-how, management, information, and marketing banking (Ravi,2008).

Based on the above, technology in the banking sector includes the use of the methods and necessary means to provide banking services, as well as rely on Knowledge, skills, and experience that can be imported from abroad. Thus, there are four integrated and interrelated elements that constitute the manifestations of the use of technology in banking (Ravi,2008):

- The physical aspect: It is the machines and equipment used.
- The practical side: The methods of using this equipment.
- The scientific side: It is the required banking knowledge.
- The innovative aspect: The acquisition of the skills necessary to provide banking services.

Through our study of the concept of technology in the banking field, we can summarize the most important characteristics of banking technology as follows:

- Banking technology is a set of knowledge, skills and banking methods.
- This knowledge, skills, and methods can be utilized for practical application in the banking field.
- Technology with its various concepts is not an end in itself, but a means used by the bank to achieve its objectives.
- The banking service is the main area of application of technology.

The application of technology is not limited to the performance of banking service but extends to the administrative styles. Through the above, we can clarify the most important The positive effects of technology on banking services.

The positive effects of technology on banking services:

Technology has grown and its effects have expanded on various activities and have left a positive and distinct effect on the financial and banking sector and the performance of banks. The following are the most important positive effects of technology on banking (Mohammed, 2016):

- The information and communication revolution in the banking sector has helped to enhance the ability of banks to use financial opportunities in the context of financial liberalization, changing management patterns and methodology, the profitability of banks, increasing operational efficiency and increasing their competitive advantage at the international level.
- Technological progress has helped in the process of linking banks, exchanging banking information and data, and introducing many new financing products such as credit cards.
- The technological revolution in the field of computers and their applications in banking has led to expand their activities and build large networks of branches without relying on large numbers of employees, enabling the bank to diversify its services and expand its segments to customers that deal them.
- Freeing banking from the routine and administrative burdens, which relieves the pressure on the staff of the bank and helps them to increase attention to the quality of service, which helps to improve the profitability of the bank.

From the above, we can say that the technological possibilities of the bank have many advantages, that are as follows: Banking technology contributes to achieving the Bank's competitive advantage in the banking market by providing services related to modern technology. Also, it plays a key role in making services more attractive to customers, as well as the application of technology in banking operations can reduce costs and increases profitability, and providing new and diversified banking services, which helps customers to make quick decisions about dealing in the services provided them by the bank.

Target population and the study sample:

The study population shall be composed of the public and private commercial banks that located in the Libyan east, where we were selected them due to their proximity to the researcher. Where the sample was represented in the general administrations of the following banks: National Commercial Bank, Wahda Bank, Jumhouria Bank- Management of branches of the Eastern Region, Bank of Commerce and Development, Al ejmaa Alarabi Bank, the Mediterranean Bank. Where the study population was determined by (1900) workers, and based on the table presented by (Krejcie and Morgan,1970), the sample size was determined by 320 workers according to the table as following.

Table of main study sample

Name of Bank	Number of Workers	Percentage of workers number %
Wahda Bank	1000	53%
National Commercial Bank	400	21%
Jumhouria Bank- Management of branches of the Eastern Region	118	6%
Bank of Commerce and Development	140	7%
Al ejmaa Alarabi Bank	192	10%
Mediterranean Bank	50	3%
Total	1900	100%

Table of the questionnaires distributed and received from the study sample banks

Name of Bank	Number of study sample members	Questionnaire forms that received and valid for analysis	Percentage of responses
Wahda Bank	170	156	92%
National Commercial Bank	67	65	97%
Jumhouria Bank- Management of branches of the Eastern Region	19	19	100%
Bank of Commerce and Development	22	20	91%
Al ejmaa Alarabi Bank	32	29	91%
Mediterranean Bank	10	10	100%
Total	320	299	93%

Validity and Reliability of Scales:

We used the Factor analysis was used as a technique for reducing and summarizing data using a smaller set of factors or components. Through it, we can confirm from the validity of the scale used in the study by the Kaiser-Meyer-Olkin scale that measures verified the sampling adequacy for the analysis. And we used the Alpha Cronbach test to make sure the reliability of the questionnaire.

Information and Communication Technology Scale:

This scale contained 20 items, after applying the factor analysis, it was reduced to 9 items, where 11 items were deleted because they are not important. It can be explained as follows:

Table of rotated Component Matrix of Information and Communication Technology Scale

	Component		
	1	2	3
The bank's management is interested with the modern technology to facilitate the provision of services to customers.	,852		
Bank has an advanced ICT infrastructure.	,901		
Bank seeks to develop work methods and systems by using ICT.	,625		
Bank employees use Internet networks and systems regularly.		,825	
The management seeks to provide traditional services in electronic form in order to develop banking services ,and keep pace with modern developments in the banking field.		,820	
The bank has modern technology that contributes to the flexibility of banking operations in terms of speed of completion the banking operations while reducing errors that may occur.		,505	
The information system in the bank depends entirely on the computer.			,798
The Bank has a permanent and effective website on the internet that enables the customer to follow all developments at the bank.			,786
The bank can give up paperwork and switch to the electronic system altogether.			,485
Explained Variance (%)	40,718	13,638	10,699
Total Explained Variance (%)			65,055
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy			.777
Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2(36) = 838,202, p > .001$			
Extraction Method: Principal Component Analysis.			
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.			

A principal components factor analysis (Varimax with Kaiser Normalization) was conducted on the 9 items. The Kaiser–Meyer–Olkin measure verified the sampling adequacy for the analysis, KMO = 0,777. Three factors in combination explained 65,055% of the variance. Factor one is named; **IT Infrastructure**, factor two is named; **Response Speed** and factor three is named; **Access to Services**. Last table shows the factor loadings after rotation. Results indicate that the scale is valid.

Table of reliability Analysis for Information and Communication Technology Scale

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.816	.816	9

Table shows Reliability Analysis for Information and Communication Technology Scale. The scale had a good reliability, Cronbach's $\alpha = 0,816$. Results indicate that the scale can be used in measurement of the indicated variable.

Development of Banking Services Scale:

This scale contained 16 items, after applying the factor analysis, it was reduced to 12 items, where 4 questions were deleted because they are not important. It can be explained as follows:

Table of rotated Component Matrix of Development of banking services Scale

	Component			
	1	2	3	4
The bank's website provides banking services to customers.	,808			
The bank offers unique electronic services that support its competitive position and attract new customers.	,882			
The bank has an extensive database of customers who benefit from its services.	,724			
The bank is working to improve the quality of its database using advanced technological means.		,682		
The bank conducts electronic financial transfers.		,777		
Services provided are characterized by diversity and speed in accomplishment.		,677		
The bank uses the electronic clearing system.			,717	
The information and communication technology available to the bank contributes to the diversification of distribution channels for the marketing of banking services.			,843	
The absence of electronic banking tools, such as credit cards and ATMs, it reduces customer's demand on banking services.			,653	
The bank's management seeks diversity and excellence in providing services to its competitors.				,782
The bank always provides information to customers about the new services it provides.				,749
The bank's reliance on modern technology enables it to achieve greater profits.				,576
Explained Variance (%)	31,640	13,239	11,194	9,339
Total Explained Variance (%)				65,412
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy				.744
Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2 (66) = 1044,635, p > .001$				
Extraction Method: Principal Component Analysis.				
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.				

A principal components factor analysis (Varimax with Kaiser Normalization) was conducted on the 12 items. The Kaiser–Meyer–Olkin measure verified the sampling adequacy for the analysis, KMO = 0,848. Four factors in combination explained 65,412% of the variance. Factors are named; Internet Banking, Data Transfer Service, Use of Technology and Customer Relations respectively. Last table shows the factor loadings after rotation. Results indicate that the scale is valid.

Table of reliability Analysis for Development of banking services Scale

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.799	.801	12

Table shows Reliability Analysis for Development of banking services Scale. The scale had a good reliability, Cronbach's $\alpha = 0,799$. Results indicate that the scale can be used in measurement of the indicated variable.

Research Findings and discussion:

➤ Test of the hypotheses:

H1: There is relationship between the information and communication technology and the development of banking services.

To test this hypothesis, we used the Pearson Correlation to test the relationship between information and communication technology and the development of banking services. The results are shown below.

Table of descriptive Statistics of sub-variables of the study

	Mean	Std. Deviation	N
IT Infrastructure	2,6176	,88308	299
Response Speed	2,8071	,91489	299
Access to Services	2,7703	,85793	299
Internet Banking	2,6343	,90409	299
Data Transfer Service	2,7625	,85165	299
Use of Technology	2,8417	,90869	299
Customer Relations	2,8406	,85935	299

Correlations between sub-variables of information and communication technology and the development of banking services.

Last table shows descriptive statistics of study sub-variables. The highest mean value (M = 2,8417, SD = ,90869) was recorded for use of technology in the scale of development banking services, while the lowest mean value (M = 2,6176, SD = .88308) was recorded for IT Infrastructure in the scale of Information and Communication Technology.

Table of Correlations between sub-variables of information and communication technology and the development of banking services.

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1- IT Infrastructure	Pearson Correlation	,493**	,436**	1						
	Sig. (2-tailed)	,001	,001							
	N	299	299	299						
2- Response Speed	Pearson Correlation	,561**	,518**	,444**	1					
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,001						
	N	299	299	299	299					
3- Access to Services	Pearson Correlation	,532**	,530**	,405**	,526**	1				
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,001	,001					
	N	299	299	299	299	299				
4- Internet Banking	Pearson Correlation	,546**	,529**	,496**	,458**	,424**	,578**	,466**	,442**	,531**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001
	N	299	299	299	299	299	299	299	299	299
5- Data Transfer services	Pearson Correlation	,484**	,485**	,382**	,424**	,489**	,503**	,467**	,479**	,513**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001
	N	299	299	299	299	299	299	299	299	299
6- Use of Technology	Pearson Correlation	,509**	,488**	,279**	,406**	,444**	,492**	,522**	,514**	,539**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001
	N	299	299	299	299	299	299	299	299	299
7- Customer Relations	Pearson Correlation	,535**	,474**	,411**	,410**	,459**	,462**	,506**	,462**	,511**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001
	N	299	299	299	299	299	299	299	299	299

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Table of Pearson Correlations between sub-variables correlations between sub-variables of information and communication technology and the development of banking services. All sub-variables of information and communication technology are positively and significantly correlated with sub-variables of the development of banking services. Correlations ranged between .279 and .578, n = 299, p < .001.

Correlations between information and communication technology and the development of banking services.

Table of descriptive Statistics of information and communication technology and the development of banking services

	Mean	Std. Deviation	N
Development of banking services	2,7698	.62641	299
Information and Communication Technology	2,7826	.70786	299

Last table shows descriptive Statistics of information and communication technology and the development of banking services. The highest mean value (M = 2,7826, SD = .70786) was recorded for information and communication technology, while the lowest mean value (M = 2.76, SD = .626) was recorded for Development of banking services.

Table of correlations between information and communication technology and the development of banking services

		1	2	3	4	5
1-Development of banking services	Pearson Correlation	1				
	Sig. (2-tailed)					
	N	299				
2-Information and Communication Technology	Pearson Correlation	.704**	.642**	1		
	Sig. (2-tailed)	.001	.001			
	N	299	299	299		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Last table shows Pearson Correlations between variables of the study. The study variables are positively and significantly correlated. Strong Correlations ranged between .642 and .704, n = 299, p < .01. Hypothesis; is accepted.

H2: There is statistically significant impact of information and communication technology on the development of banking services.

To test this hypothesis, we used Regression analysis to test the impact of information and communication technology on the development of banking services. Results are shown below.

Table of regression analysis of the study variables

Dependent Variable	Independent Variable	R ²	F	β	t	p	DW
Development of banking services	Information and Communication Technology	.748	218.245***	.184	4.368	.000	1.847

*** p<0.001

Last table shows a summary of regression analysis. Information and Communication Technology is statistically significant predictors of Development of banking services, beta values (beta = .184, $p < .001$). The total variance explained by the model as a whole was 74.8%, $F(4, 294) = 218.245, p < .001$. Results lead support to hypothesis H2.

H3: There are statistically significant differences in information and communication technology between the banks.

H4: There are statistically significant differences in development of banking services between the banks.

To test these hypotheses, we analyzed the banks' group variances by using ANOVA test.

Table of descriptive statistics for Banks' groups in the study variables

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Information and Communication Technology	Mediterranean	10	2.7889	.68584	.21688	2.2983	3.2795	2.00	4.00
	Al ejmaa Alarabi	32	2.6528	.70936	.12540	2.3970	2.9085	1.44	4.44
	Jumhouria	19	3.1228	.51172	.11740	2.8762	3.3694	2.44	4.44
	National Commercial	68	2.7239	.87647	.10629	2.5117	2.9360	1.33	4.67
	Commerce and Development	21	2.6984	.52014	.11350	2.4616	2.9352	1.89	4.11
	Al Wahda	149	2.7032	.66069	.05413	2.5962	2.8102	1.33	4.11
	Total	299	2.7317	.70786	.04094	2.6511	2.8123	1.33	4.67
	Al ejmaa Alarabi	32	2.8029	.71468	.12634	2.5452	3.0606	1.69	4.23
	Jumhouria	19	3.1012	.51986	.11926	2.8507	3.3518	2.31	4.15
	National Commercial	68	2.7342	.81293	.09858	2.5374	2.9309	1.31	4.38
Development of banking services	Commerce and Development	21	2.9121	.59945	.13081	2.6392	3.1850	2.08	4.23
	Al Wahda	149	2.7682	.72718	.05957	2.6505	2.8859	1.38	4.23
	Total	299	2.8155	.72746	.04207	2.7327	2.8983	1.31	4.38
	Mediterranean	10	3.0667	.52234	.16518	2.6930	3.4403	2.42	3.67
	Al ejmaa Alarabi	32	2.6849	.56350	.09961	2.4817	2.8881	1.92	4.00
	Jumhouria	19	3.0439	.46512	.10671	2.8197	3.2680	2.42	4.00
	National Commercial	68	2.7304	.72163	.08751	2.5557	2.9051	1.50	4.17
	Commerce and Development	21	2.9683	.47688	.10406	2.7512	3.1853	1.67	4.08
	Al Wahda	149	2.7232	.62333	.05107	2.6222	2.8241	1.33	4.25
	Total	299	2.7698	.62641	.03623	2.6985	2.8411	1.33	4.25

The table shows descriptive statistics for Banks' groups in the study variables. The highest mean value was observed in Jumhouria Bank group in information and communication technology (3.12) while the lowest mean value was observed in Al ejmaa Alarabi Bank group in information and communication technology (2.65).

Table 6.14. ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Information and Communication Technology	Between Groups	3.287	5	.657	1.319	.256
	Within Groups	146.029	293	.498		
	Total	149.316	298			
Development of banking services	Between Groups	3.796	5	.759	1.966	.084
	Within Groups	113.136	293	.386		
	Total	116.932	298			

A one-way ANOVA was conducted to compare variability in the information communication technology and the development of banking services between the banks. There was no statistically significant mean difference in Information and Communication Technology between banks, $F(5, 293) = 1.319$, $p = .256$, eta squared = .02 indicating a small effect (Cohen's, 1988). H3 hypothesis was rejected.

There was no statistically significant mean difference in Development of banking services between banks, $F(5, 293) = 2.158$, $p = .059$, eta squared = .04 indicating a small effect (Cohen's (1988, pp. 284–7). H4 hypothesis was rejected. Based on the results of the previous hypothesis, it is clear to us that the banks do not differ in terms of the level of in Information and Communication Technology and the level of banking service they provide.

Recommendations:

Libyan banks should focus on information and communication technologies for the development of banking services. through pay attention to ICT infrastructure within banks to keep abreast of developments in banking services. In addition to the need to adopt long-term plans to keep pace with the introduction of information technology in banking, as well as the use of the Internet as a means to announce about the new banking services that provided by commercial banks, that through the development of awareness to customers and encourage them to use the tools of information technology in the banking fields.

References:

- Altawil,A; Hekmet,R.(2005). *The Impact of Information Technology in Knowledge Management "A Field Study on a Sample of Companies in Nineveh Province"*. Future Research Journal. 10th issue.
- Althamour,H.M .(2005). **Marketing Services**. 3th edition. Amman: Dar Wael Publishing.
- Cohen,J. (1988). **Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences**. Second Edition. New York: Lawrence Erlbaum Associates. ISBN 0-8058-0283-5.
- Efraim,T; James,w; and Ephraim,M.(1996). **Information Technology for Management, Improving Quality and Productivity**, 1st edition. Published by John Wiley & Sons Inc, U.S.A.
- Griffin,R.w.,(1999). **Management**. 6th ed . Boston: Houghton Mifflin.
- Hellreigel .D , Tackson . S. (1999). **Management**. 8th ed , New York :South – Western
- Kaseem,S.(2015). *The Effect of Information Technology on the Quality of Banking Service: A Field Study on the Commercial Bank of Syria Branches in Lattakia* .Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (73) No. (2).
- Kotler, P, & Armstrong, G. (2008). **Principle of marketing**. 14th ed. International ed. Singapore: Prentice Hall. ISBN 10: 0-13-216712-3.
- Kotler,P.(2001) . **Marketing Management**. 10th Edition. Boston,USA : Prentice-Hall, ISBN 0–536–63099-2.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities, *Educational and Psychological Measurement*, Vol.30, 607-610.
- Mihalciuc.C.C., & Apetri,A.N .(2008). *The Importance of modern E-banks for development of new economy*. The Annals of The "Ștefan cel Mare" University Suceava. Fascicle of The Faculty of Economics and Public Administration, No.8.
- Mohamed, G. (2016). *The Impact of Knowledge Economy on Economic Growth in the Egyptian Economy*. Journal of Development and Economic Policies, Vol. 18, No. 2.
- Ravi,V .(2008). *Introduction to Banking Technology and Management*. IGI Disseminator of knowledge, DOI: 10.4018/978-1-59904-675-4.ch001.
- Sweidan.N.M.(2009). **Contemporary Marketing**. Amman: Al Hamed to Publishing and Distribution.

