رماح للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح / الأردن

العدد (45)

رماح

للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح / الأردن

العدد 45 آب (أغسطس) 2020

الورقي ISSN : 2392- 5418

الالكتروني ISSN:2520- 7423

الإيداع القانوني 24352015

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

مدير المجلة : الاستاذ الدكتور خالد راغب الخطيب

رئيس التحرير : الأستاذ الدكتور سعادة الكسواني

الهيئة الاستشارية للمجلة

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

		المتحدة
أ.د. عبد اللّه سيدي محمد أبنو	جامعتي حائل / نواكشوط	موريتانيا
أ.د. نايف عبد العزيز مطاوع	جامعة شقراء	السعودية
أ.د. بدر شحدة سعيد حمدان		

شروط النشر

- تقديم تعهد بعدم إرسال البحث لمجلة أخرى وعدم المشاركة به في مؤتمرات علمية.
- ألا تتجاوز صفحات البحث 20 صفحة ويكون ملخص البحث بلغتين لغة البحث بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية ان لم تكن هي لغة البحث، ويكتب عنوان البحث باللغة الانجليزية رفقة إسم 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) قياس14 باللغة العربية ويكون الخط (Times New Roman) قياس 12 باللغةالإنجليزية أو الفرنسية، وفق برنامج (Microsoft Word)
- يرقم التهميش والإحالات ويعرض في أسفل الصفحة: المؤلف، عنوان الكتاب أو المقال، عنوان المجلة أو الملتقى، الناشر، الطبعة، البلد، السنة، الصفحة أو ضمن البحث مع ذكر المؤلف وسنة النشر والصفحة .
- تتمتع المجلة بكامل حقوق الملكية الفكرية للبحوث المنشورة.
- على الباحث أن يكتب ملخصين للبحث؛أحدهما بلغة البحث والآخر باللغة الإنجليزية ،على ألا يزيد عدد كلمات الملخص عن 150 كلمة. منهج العلمي المستخدم في حقل البحث المعرفي وإستعمال أحد الأساليب التالية في الإستشهاد في المتن والتوثيق في قائمة المراجع،أسلوب إم إل أي (MLA) أو أسلوب شيكاجو (Chicago) في العلوم الإنسانية أو أسلوب أي بي أي (APA) في العلوم الإجتماعية، وهي متوافرة على الأنترنت.
- المقالات المنشورة في هذه المجلة لا تعبّر إلا عن آراء أصحابها .
- يحق لهيئة التحرير إجراء بعض التعديلات الشكلية على المادة المقدّمة متى لزم الأمر دون المساس بمحتوى الموضوع
- ترسل الأبحاث على البريد الإلكتروني التالي:

remah@remahtrainingjo.com أو khalidk51@hotmail.com

إلى العنوان البريدي: شارع الجاردنز عمان الأردن

هاتف: 00962799424774 أو 00962795156512

موقع المجلة: www.remahtrainingjo.com

موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية :

- قاعدة ISI الأمريكية على الموقع
http://isindixing.com/isi/journaldetails.php ?
- قاعدة ebsco الأمريكية على الموقع: http /www. ebsco.com
- قاعدة ULRICHS الالمانية على الموقع:
http://ulrichsweb.serialssolutions.com/title/1536488677317824429
- محرك البحث العلمي جوجل سكولار google scholars على الموقع:
http://www.googlescholars.com
- قاعدة EcoLink المتواجدة على الموقع **www.mandumah.com** // http
- قاعدة بيانات المنهل **www.almanhal.com** http//
- قاعدة ASKZED على الموقع: http//www.ASKZED.com
- قاعدة معرفة على الموقع: http//www.maarifa.com
- قاعدة بوابة الكتاب العلمي: http//www.theleambook.com
- معامل التأثير العربي، قاعدة البيانات العربية الرقمية (أرسيف) 2019.

اتحاد الجامعات العربية
شهادة رقم (007-2020)
معامل التأثير العربي
مجلة رماح للبحوث والدراسات
ISSN: 2392-5418
قد حصلت على معامل التأثير العربي لعام 2019 وقدرة 1.3
الاستاذ الدكتور محمود عبد العاطي
مدير مشروع معامل التأثير العربي
15 اكتوبر 2019 م
Natural Sciences Publishing Cor.
NSP

ASSOCIATION OF ARAB UNIVERSITIES
Office of the
Secretary General

اتحـــاد الجامعـــات العربيـــة
مكتب
الأمين العام

الرقم ٥٠٤/ ٦٧٣
التاريخ ـــــــ هـ
الموافق ٢٠١٩/١١/٠٤ م

Ref.
Date

الأستاذ الدكتور رئيس/ مدير الجامعة المحترم

تحية طيبة وبعد،

تهديكم الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية أطيب تحياتها، وانطلاقاً من دور الاتحاد في دعم التقدم العلمي العربي والنشر العلمي والابتكار التكنولوجي وريادة الأعمال المعتمدة على الأفكار الابتكارية، يسرنا إرسال قائمة بالمجلات المعتمدة من اتحاد الجامعات العربية التى تصدر باللغة العربية ومصنفة طبقا لمشروع معامل التأثير العربي من خلال التقرير السنوي الخامس لمعامل التأثير العربي والذى صدر فى 15 أكتوبر 2019 والمبينة على الرابط : http://www.arabimpactfactor.com/pages/report.php?date=2018

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

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

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام...

الأمين العام

أ.د. عمرو عزت سلامة

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

Arcif Analytics
معامل التأثير والاستشهادات المرجعية العربي
قاعدة البيانات العربية الرقمية
Arab Citation & Impact Factor
Arab Online Database
معرفة e-MAREFA

التاريخ: 2019-10-14
الرقم: L19/317 ARCIF

المحترم
سعادة أ. د. رئيس تحرير مجلة رماح للبحوث و الدراسات
مركز البحث و تطوير الموارد البشرية (رماح) / الأردن
تحية طيبة وبعد،،،

نتقدم إليكم بفائق التحية والتقدير، و نهديكم أطيب التحيات وأسمى الأماني.

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

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

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

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

و كان معامل "**ارسيف Arcif**" لمجلتكم لسنة ٢٠١٩ (**٠.٠١٠٣**). مع العلم أن **متوسط معامل ارسيف في تخصص "العلوم الاقتصادية والمالية وإدارة الأعمال"** على المستوى العربي كان (**٠.١٣٩**)، وصنفت مجلتكم في هذا التخصص ضمن الفئة (الثالثة Q3)، وهي الفئة الوسطى.

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

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

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

+962 6 5548228 -9
+ 962 6 55 19 10 7
info@e-marefa.net
www.e-marefa.net
Amman - Jordan
2351 Amman, 11953 Jordan

EBSCO INFORMATION SERVICES

Tim Collins
President
EBSCO Information Services

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 EBSCO*host*

- *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 revived and non-peer reviewed titles on our databases. The content serves educational needs of the researchers around the world as well the economic interest of the US.

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

Thank you for contributing your content to our databases.

Sincerely,

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

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

F. Dixon Brooke, Jr.
President & CEO
EBSCO Industries, Inc.

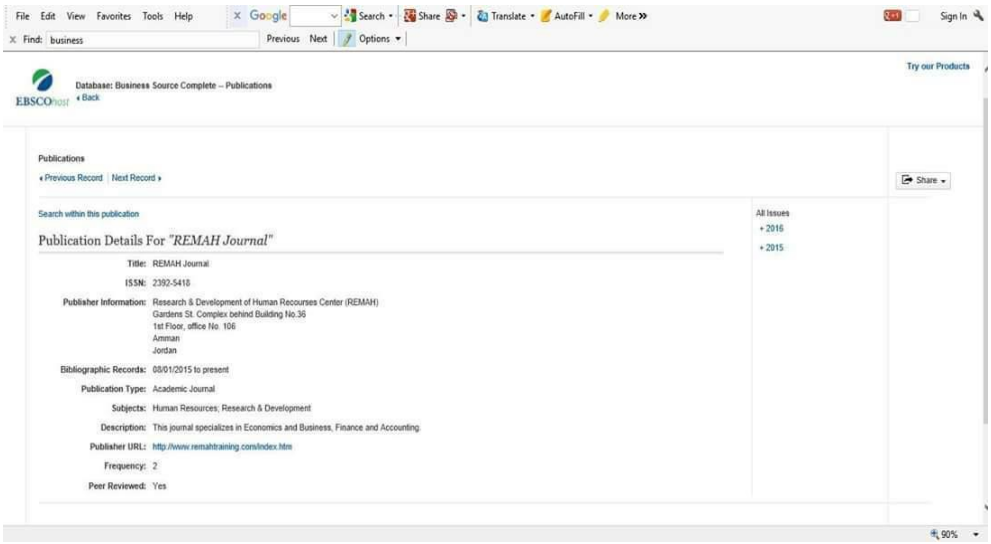
INTERNATIONAL
Scientific Indexing
Fresh Ideas for Growing your Citations

Certificate

This is to certify that **Remah for Research and Development Journal** is indexed in International Scientific Indexing (ISI). The Journal has Impact Factor Value of **1.201** based on International Citation Report (ICR) for the year **2017-18**. The URL for journal on our server is http://isindexing.com/isi/journaldetails.php?id=7707

Editor ICR Team
(ISI)

International Scientific Indexing
(ISI)



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)

شهادة رقم (708-2019)
معامل التأثير العربي
اتحاد الجامعات العربية
مجلة رماح للبحوث والدراسات
ISSN: 2392-5418
قد حصلت على معامل التأثير العربي لعام 2018 وقدرة 1.1
الاستاذ الدكتور محمود عبد العاطي
مدير مشروع معامل التأثير العربي
15 ديسمبر 2018 م
Natural Sciences Publishing Cor.
NSP

افتتاحية العدد

نشكر الله تعالى على استمرارية العمل واستمرارية تقدم الخُطى نحو العالمية، بصدور العدد (45) 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 (45) فيه من الأبحاث القيمة لباحثين من جامعات عربية متعددة من: الأردن، الجزائر، السعودية، العراق، وموريتانيا .

آملين من الله العلي القدير أن تبقى مجلة رماح متميزة ببحوثها وتسعى للتطور مع كل عدد.

رئيس التحرير

الاستاذ الدكتور سعادة الكسواني

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الهيئة الاستشارية للمجلة	5
شروط النشر	7
موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية	8
افتتاحية العدد	17
فهرس المحتويات	19
أثر الخدمات غير التدقيقية على استقلالية المدقق الخارجي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان رويده عبد الله القواسمه المملكة الأردنية الهاشمية	21
أثر تطبيق التخطيط الإعلامي في إدارة الأزمات دراسة حالة المديرية العامة للدفاع المدني الأردني أ. فرح ماجد عبد المهدي مساعدة المملكة الأردنية الهاشمية	47
أثر برنامج تدريبي في تنمية تقبل الاخر المختلف لدى طفل الروضة (الطفل المدمج) □م. وفاء قيس كريم □ العراق	73
التنمية السياحية المستدامة مسار نحو تنويع موارد الاقتصاد العراقي (دراسة تحليلية) الأستاذ /الهام خضير عباس شبر الجامعة المستنصرية – كلية العلوم السياحية المدرس المساعد / إسراء سعد فهد سعود العراق	103
دور المسئولية الاجتماعية للمؤسسات الامنية في تحقيق السلم والامن الاجتماعي -دراسة على مديرية شرطة المحافظة الشمالية-شعبة شرطة خدمة المجتمع وزارة الداخلية مملكة البحرين الدكتور. بليغ علي حسن بشر الجامعة الخليجية هدى سمير عبدالله عبدالعال مديرية شرطة المحافظة الشمالية	131

التسويق الدولي: قيادة انطلاق الصادرات نحو الأسواق العالمية ـ النموذج الصيني ـ الأستاذة مفيدة ديب الدكتورة طاوس حمداوي جامعة باجي مختار ـ عنابة ـ الجزائر	163
واقع التسويق الرياضي في الأندية الرياضية الجزائرية للرابطة المحترفة الأولى ـ دراسة حالة نادي وفاق سطيف لكرة القدم ESS ـ عيواج مختار رمضاني هناء الجزائر	185
"تقييم النظام الجبائي الجزائري والدور التمويلي للضرائب المباشرة للفترة(2007/2018)" أ.بومدين منال أ.د بن عمارة منصور الجزائر	203
الأبعاد الفنية الاجرائية في تطبيقات الحكومة الالكترونية "البنية التحتية للإدارة الالكترونية" أحمد طيلب استاذ محاضر / قسم العلوم السياسية جامعة خميس مليانة الجزائر	221
الرضا الوظيفي وأثره في الصراع بين أفراد الجماعة دراسة ميدانية في نقابة المهندسين الأردنيين د. أكثم ماجد العواجين المملكة الأردنية الهاشمية	243
درجة تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. د. عوض علي الطهاروة المملكة الأردنية الهاشمية	273
الوقف في القرآن الكريم أهميته وولادته الدكتور نعيم عبد ياسر صينخ	311

أثر الخدمات غير التدقيقية على استقلالية المدقق الخارجي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان

The Impact of Non Audit Services on External Auditor Independence in the Industrial Companies Listed in Amman Stock Exchange

رويده عبد الله القواسمه
المملكة الأردنية الهاشمية

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات غير التدقيقية على استقلالية المدقق الخارجي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، ولتحقيق هذه الغاية تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات اللازمة للاجابة على اسئلة الدراسة واختبار فرضياتها من خلال استبانة اعدت باسلوب ليكرت الخماسي تم توزيعها على عينة بلغت (155) مستجيبا من العاملين بالتدقيق الخارجي في مجتمع الدراسة المتمثل بالشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان والبالغ عددها (65) شركة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود أثر ذات دلالة احصائية للخدمات غير التدقيقية بأبعادها (الخدمات الاستشارية، الخدمات المحاسبية، الخدمات الضريبية، خدمات التقييم) على استقلالية المدقق بأبعادها (الاستقلال الظاهري والاستقلال الذهني) .

وقد تضمنت الدراسة مجموعة من التوصيات منها ضرورة الاهتمام بتحسين أتعاب المدقق المدفوعة من الشركات لتفي بالاحتياجات وتحد من قيامهم بتقديم الخدمات غير التدقيقية، بالاضافة إلى التوصية للجهات المعنية بمراقبة الشركات بتحديد نسبة معينة للاستفادة من خبرات مكاتب التدقيق في المهام الاخرى مع وجود ضوابط معينة لذلك والتأكيد على الفصل بين مهمة المدقق والمستشار الضريبي.

كلمات مفتاحية: الخدمات غير التدقيقية، الخدمات الاستشارية، الخدمات المحاسبية، الخدمات الضريبية، خدمات التقييم، استقلالية المدقق.

Abstract

This study aims at examining the impact of non-auditing services on the independence of the external auditor in the industrial companies listed on Amman Stock Exchange (ASE). To achieve this goal, the study adopts the analytical descriptive approach; the required data were collected using a questionnaire which was distributed to a sample of (155) respondents working in external auditing in the study population represented by (65) industrial companies listed on (ASE) .

The results of the study showed that there is an impact with statistical significance for the non-audit services with their dimensions (consulting services, accounting services, tax services, evaluation services) on the independence of the auditor with its dimensions (intellectual independence and apparent independence).

Based on results, the study makes a number of recommendations including: the necessity to improving the auditor's fees paid by companies to meet the needs and limit their provision of non-auditing services, in addition to the recommendation to the monitoring authorities to set a certain percentage to benefit from the experience of audit offices in other tasks with the presence of certain controls for that and emphasizing the separation of the task of the auditor and the tax-advisor.

Key words: non-audit services, consultation services, accounting services, tax services, evaluation services, auditor independence.

المقدمة:

يعد التزام المدققون بقواعد السلوك الاخلاقي لمهنة التدقيق من اهم المؤشرات على سلامة عملية التدقيق وتعزيز ثقة المجتمع المالي بتقارير المدقق الخارجي، وتعد الاستقلالية من اهم المعايير التي يجب على المدقق تجنب الظروف التي قد تؤثر عليها ،سواء بشكل مباشر او غير مباشر ويتحقق ذلك من خلال التزامه بالأخلاقيات المهنية وتطبيق معايير التدقيق الدولية التي تدعم استقلاليته وكذلك الابتعاد عن الاحداث والظروف التي قد تؤدي إلى الشك في رأيه.

وقد عُرفت الاستقلالية على أنها قدرة المدقق على العمل بنزاهة وأن يتجنب كل ما يجعله في وضعية تضارب مصالح، إذ يؤثر ذلك بشكل سلبي على أداءه لمهمته بشكل موضوعي، إلا أن أزمة الاخلاقيات التي نبعت من سيطرة وتشجيع المصالح الخاصة ونتيجة تنافس مكاتب التدقيق وسعيها لتعزيز ايراداتها اصبحت تقدم بعض المهام غير التدقيقية مثل (الخدمات الاستشارية، خدمات التقييم، الخدمات الضريبية، الخدمات المحاسبية) لنفس العميل.

وحيث ان تقديم المدققون الخارجيون لخدمات مهنية اخرى اضافة إلى مهمتهم الرئيسية وهي تدقيق حسابات المنشأة، قد يثير بعض التساؤلات لدى اصحاب المصالح ويولد لديهم بعض الشك في سلامة اجراءات التدقيق ومصداقية التقارير، فقد اصدرت العديد من الدول الضوابط واللوائح القانونية التي تنظم هذا العمل، وتحافظ على استقلالية المدقق وعلى الرغم من ذلك فان هناك تفاوتاً في السلوك البشري مما يعني الحاجة الدائمة لمراجعة الخدمات المهنية المقدمة من المدققين ومراقبتها للتاكد من الفصل بين رأي المدقق المستقل والاعمال الاخرى التي يكلف بها.

في ضوء ما سبق، جاءت هذه الدراسة بغرض توضيح أثر تقديم الخدمات غير التدقيقية من قبل المدقق على استقلالية المدقق الخارجي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

ان قيام المدقق الخارجي بتقديم خدمات اخرى للعملاء بخلاف عملية التدقيق قد يولد بعض الشك لدى المجتمع المالي واصحاب المصالح باستقلالية المدقق وبالتالي عدم الاطمئنان للتقارير والاراء المقدمة من قبله فيما يتعلق بنتائج تدقيقه، وقد اهتمت الجهات المعنية بالاشراف ومراقبة اداء الشركات بوضع الضوابط والأسس التي تنظم قيام المدقق بالاعمال الأخرى غير التدقيقية، وحيث ان قواعد السلوك المهني للمدققين قد حددت الاستقلالية كأحد اهم المعايير التي تميز المدقق عن غيره فان الغرض من هذه الدراسة يتمثل بالاجابة على ما اثر الخدمات غير التدقيقية على استقلالية المدقق في الشركات الصناعية الاردنية المساهمة العامة.

اسئلة الدراسة:

السؤال الرئيس: ما تأثير الخدمات غير التدقيقية بأبعادها (الخدمات الاستشارية، الخدمات المحاسبية، الخدمات الضريبية، خدمات التقييم) على استقلالية المدقق الخارجي بأبعادها (الاستقلال الظاهري، الاستقلال الذهني) في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة بشكل أساسي ببيان مدى تأثر استقلالية المدقق الخارجي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان باستقلاليته وموضوعيته في التعبير عن رأيه في التقارير المالية والتي يتم اعتمادها من قبل عدد من مستخدمي القوائم المالية والمستثمرين في اتخاذ القرارات عندما يقوم المدقق بتقديم الخدمات غير التدقيقية بجانب الخدمات التدقيقية وتنقسم أهمية الدراسة إلى قسمين:

أولاً: الاهمية العلمية

تتمثل الأهمية العلمية في هذه الدراسة من خلال سعيها إلى تقديم اطاراً نظرياً متكاملاً للخدمات غير التدقيقة التي يقدمها المدققون الخارجيون بالاضافة إلى استقلالية المدقق بنوعيها الاستقلال الظاهري والذهني بحيث تأمل الباحثة ان يسهل هذه الاطار مهمة الباحثين المستقبلين عند تناولهم هذه المتغيرات وكذلك يساهم في اثراء المكتبة الاردنية والعربية .

ثانياً: الأهمية العملية:

تأتي الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال بحثها في أثر الخدمات غير التدقيقية بأبعادها (الخدمات الاستشارية، الخدمات المحاسبية، الخدمات الضريبية، خدمات التقييم)، على استقلالية المدقق بأبعادها (الاستقلال الظاهري، الاستقلال الذهني)، بحيث تأمل الباحثة ان تتوصل إلى نتائج تساعد الجهات المعنية في تكوين صورة واضحة عن العلاقة بين الخدمات غير التدقيقية واستقلالية المدقق ومستوى تاثيرهذه الخدمات على الاستقلالية، كذلك تأمل الباحث ان تساهم التوصيات التي يتم تقديمها في دعم متخذي القرارات.

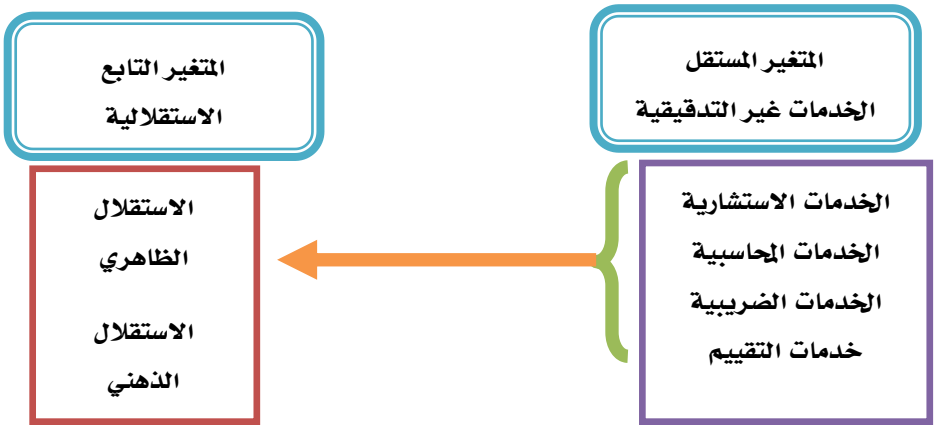
فرضيات الدراسة:

للاجابة على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) للخدمات غير التدقيقية بأبعادها (الخدمات الاستشارية، الخدمات المحاسبية، الخدمات الضريبية، خدمات التقييم) على استقلالية المدقق بأبعادها (الاستقلال الظاهري، الاستقلال الذهني) في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان.

أنموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحثه وبالاستعانة بالدراسات المبينة في جدول رقم (1)

جدول(1)المراجع والدراسات

المتغير	المراجع والدراسات التي تم الاعتماد عليها
المتغير المستقل	(lenis, 2013)، (كويري، شريعة 2017)
المتغير التابع	(khasharmeh, desoky, 2018)

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.الخدمات غير التدقيقية

تعد الخدمات غير التدقيقية احدى الخدمات التي يقدمها مدقق الحسابات الخارجي إلى العملاء حيث تتمثل بمجموعة من الانشطة والاعمال مثل الخدمات الاستشارية، خدمات إعداد الإقرارات الضريبية (الصياد، 2016).

كما ان مصطلح الخدمات غير التدقيقية يشير إلى اية خدمات وانشطة تمارسها الإدارة في الوحدة لتساعد في التأكد من تحقق الأهداف الرئيسية للإدارة إلى أقصى حد ممكن بفاعلية وانتظام (Kanagaretnam et al, 2016).

كما وضحها (النجار، 2013) على أنها خدمات يقدمها المدقق بغير خدمات التدقيق المالي ويتم تقديمها بناء"على رغبة الشركة، وتدعم هذه الخدمات الانظمه المحاسبيه للشركة وتعمل على معالجة بعض الحسابات كالرواتب وتقييم الموجودات والقيام ببعض الدراسات الاحصائية والتأمينية.

وأكد (Bedard& Cannon, 2017) على أنها أي خدمات مهنية مقدمة من قبل مكتب التدقيق إلى العميل بغير خدمات التدقيق المتعارف عليها كالفحص والتدقيق.

وقد بين (Velte &Markuus,2012) ان من الاسباب التي دعت إلى لجوء مكاتب التدقيق لتقديم خدمات اخرى سعيها لمواكبة التطورات الاقتصادية وتلبية احتياجاتها وازدياد المنافسة بين المكاتب ومحاولة كل مكتب بأظهار تميزه وكذلك كون عمليات التدقيق للشركات الكبرى حكراً على بعض الشركات الكبيرة، بالاضافة إلى محاولة مكاتب التدقيق من زيادة دخلها والذي كان ينخفض بأستمرار بسبب المنافسة.

كما اشار (جمعة، 2009) إلى ان توافر الخبرة والمهارة الكافية لدى مدقق الحسابات الخارجي نتيجة للخبره العملية، والتي تدفع العميل لطلب المساعده منه،

بالاضافة إلى عدم توافر أفراد مؤهلين لمثل هذه الخدمة في الشركة مع وجود رغبة العميل بالحصول عليها بصورة سريعة ومن قبل جهة متخصصة تعد من الاسباب التي دفعت نحو استخدام الخدمات غير التدقيقية.

وقد تمثلت الخدمات غير التدقيقية بما يلي:

الخدمات الاستشارية

ظهرت العديد من التعريفات التي اسهم بها الفكر المحاسبي حول حقيقة مفهوم الخدمات الاستشارية ومنها:

عرف (ابو شيخه، 2010) الخدمات الاستشارية أنها الاستشارات التي تسعي بالارتقاء بمستوى الاداء للشركة على مستوى التخطيط والتنظيم والاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية كما انها تحتوي على عدد من العوامل التي تتعلق بفعالية الإدارة وكفاءتها.

كما تم تعريفها انها الاستشارات التي يقدمها أحد موظفي التدقيق لجهة مستفيدة، نتيجة إتصاله المباشر مع المستفيدين (احمد، 2014).

وعرف مجمع المحاسبين القانونيين الأمريكي الخدمات الاستشارية بأنها الاستشارات المهنية والتي تقدم بهدف استغلال العميل الطاقات والموارد المتاحة لديه مما يحقق أهداف التنظيم (قريط، 2008).

ووضح (القمصان، 2007) الخدمات الاستشارية بأنها تلك الخدمات الي يقدمها شخص أو جهه ذات كفاءة عاليه ومتخصصة وتتمتع بإستقلالية حيث يتم تقديم الخدمات بطلب من ادارة الشركة وضمن حدود وعليه يقرر قبولها او رفضها.

الخدمات المحاسبية:

تُعرف الخدمات المحاسبية على أنها مجموعة من الموارد المالية والبشرية في المنظمة والمسؤولة عن تحضير المعلومات المالية بالإضافة إلى المعلومات الناتجة عن معالجة البيانات التي تم تجميعها، ومن ثم توفير هذه المعلومات لكل المستويات الإدارية ولإغراض التخطيط والرقابة على نشاطات المنظمة إلى جانب الأطراف الخارجية التي تربطها علاقات مع المنظمة (عبد الفتاح، 2013).

كما تُعرف الخدمات المحاسبية على أنها فن تسخير قدرات المحاسبين في الحكم على كثير من الأحداث المالية والإقتصادية، إذ تعمل على تحليل وتسجيل وتبويب وتصنيف العمليات المالية المتعددة والمختلفة وفق حجم المنشأت واختلاف طبيعة عملها وتنعكس هذه العمليات على القيود المتشكله من واقع المستندات وصولا لتشكيل مركز مالي عن وضع الشركة خلال فترة زمنية محددة (نظمي،العزب، 2012).

وظهرت أهمية الخدمات المحاسبية المقدمه كونها حجر أساسي في الإقتصاد وعليه تم بذل العناية بهذه المهنة وإنشاء عدد من الهيئات والمنظمات الدولية والعالمية التي من شأنها رعاية هذه المهنه والقائمين عليها، إذ تساهم بالمساعدة بإتخاذ القرارات من قبل المديرين والمستثمرين و تحديد نتائج أعمال الشركة من ربح أو خسارة، وقياس التغير في الموارد والحقوق، وإعداد المستندات والتي تشكل بطياتها مهام حول دفع فواتير العملاء واعداد كشوفات الرواتب المتعلقة بالموظفين (أبو نصار، وحميدات، 2014).

الخدمات الضريبية:

لجأت العديد من الشركات إلى أختيار المدقق الخارجي للقيام بالخدمات الضريبية كونه الأكثر إلماماً بالقوانين والتشريعات الضريبية ومدى تأثيرها على البيانات المالية، ولأطلاعه على طبيعة عمل الشركة، ويقوم بإعداد الكشوفات المعدلة للدخل وذلك لأحتساب صافي الربح الخاضع للضريبة وفق القوانين والانظمة، حيث هنالك فروق ما يين الدخل المعترف به والدخل الخاضع للضريبة وذلك بسبب استبعاد عدد من المصاريف الغير مقبولة ضريبياً (بدوي، 2005).

إضافةً إلى ذلك، دعت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات مدققي الحسابات لدي تقديمهم للخدمات الضريبية أن يقوموا بتنظيم السجلات والمستندات والبيانات المالية ملتزمين بالمعايير المحاسبية والقوانيين، و وفقاً لمعايير المحاسبة الدولية ومعايير التدقيق الدولية.كما أن من مهام مدقق الحسابات العمل على توفير شرح واضح حول البيانات المالية لبيان الربح المحاسبي والضريبي والذي يميز بينهما وجود عدد من الدخول المعفاة وبعض المصاريف غير مقبولة ضريبياً (حطيط، 2016).

خدمات التقييم:

تعرف عملية إعادة تقييم الأصول بتعديل القيمة الدفترية للاصل بما يتوافق مع القيمة العادلة أو الجارية ويترتب على هذه العملية أن تصبح قيمة الأصل بعد إعادة تقييمه أكبر أو أقل من القيمه الدفترية قبل إعادة التقييم (رضى، 2011).

وعند إعادة تقييم الأصل الثابت يجب أن تعكس قيمة اعادة التقييم القيمة العادلة لهذا الأصل في تاريخ إعادة التقييم، وتتمثل القيمة العادلة للأصول الثابتة عادة في قيمتها السوقية، إذ يجب تحديد هذه القيمة بمعرفة خبراء مستقلين عن المنشأة متخصصين في التقييم والتثمين وفي الكثير من الاحيان تستفيد الشركات من المدقق الخارجي نفسه كشخصية مستقله عن المنشأة للقيام بمهمة اعادة التقييم .

أما في حالة تعذر تحديد القيمة السوقية للأصل بسبب الطبيعة المتخصصة له أو بسبب عدم إمكان تداوله إلا من خلال منشأة مستقلة، يتم تقييمه على أساس القيمة الاستبدالية بعد خصم مجمع الإهتلاك، وفي حالة ما إذا كان من المحتمل استخدام الأصل في غرض آخر يتم تقييمه وفقا لنفس الأسس المتبعة في تقييم الأصول المستخدمة في هذا الغرض الآخر (المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، 2004).

وتأتي عملية أعادة التقييم للاصول استجابة لمتطلبات معايير الابلاغ المالي الدولية حيث يمكن ان تستفيد المنشأة من اعادة التقييم في تحسين المحتوى المعلوماتي للقوائم المالية وخاصة في ظروف التضخم وانخفاض درجة ملاءمة المعلومات المالية، وقد تستفيد المنشأة من اعادة تقدير قيمة الأصل في حال الحاجة إلى قروض طويلة الأجل، او العمل على تغير الشكل القانوني للشركة بأنفصال أو أنضمام شريك أو دمجها بشركة أخرى (حسين،2014).

2. استقلالية المدقق الخارجي

تعد استقلالية مدقق الحسابات احدى الخصائص الرئيسة التى يجب ان يتمتع بها، حتى يتمكن من ابداء رأيه بحياديه ودون وجود أية مؤثرات على عمله، حيث نصت قواعد السلوك الاخلاقي لمهنة التدقيق والواردة في معايير التدقيق الدولي على أن الإستقلالية هي أحد البنود في تقييم مدى التزام المدقق بقواعد السلوك الاخلاقي (جعفراوي، 2016).

ويقصد بالاستقلاليه القدرة على العمل بنزاهه، فكان لا بد للمدقق القيام بعمله باستقلالية كاملة فيجب أن يكن مستقلاً ذهنياً عند القيام بعملية التدقيق وابداء رأيه، فلإستقلالية المدقق أهمية بزيادة مصداقية المعلومات المحاسبية والتي تعتبر مرجع أساسي لعدد من الجهات والتي تعتمد على هذه المعلومات كالدائنين والمستثمرين والجهات الحكومية وذلك لإتخاذهم القرارات (بومهيدي، 2016).

ان وجود عدد من الجهات المهتمه بتقرير مدقق الحسابات يضعه في بيئه تملؤها المصالح المتضادة، وبالتالي فإن ذلك يهدد استقلاليته ويزيد من مسؤوليته في محاولته وسعيه لإصدار تقرير يستند على المعايير المهنية وخاصة الإستقلالية وإن إدراك المدقق للعلاقات بين الجهات المختلفة هو أمر أساسي لتقييم متطلبات الاستقلالية (الذنيبات، 2012).

حيث عرف (Arens, 2012) الاستقلالية أنها الإبتعاد عن الظروف التي قد تؤدي إلى التحيز عند تقييم النتائج وأصدار تقارير المراجعه، ولطالما كانت الإستقلاليه لدى المدقق من الأمور المرجوة لدى العملاء الذين يعتمدون على عداله القوائم الماليه وعدم تحيزها لاي طرف، كما أشار (الباز، 2012) على أن إستقلال المدقق يكون بتجرده من أية قيود تفرضها جهات داخل او خارج الشركة قد تؤثر على استقلاله في ابداء رأيه، فبذلك دعت الضرورة إلى عدم إنشاء أي علاقات شخصيه قد تربطه بأحد الأطراف ذوي العلاقه بالشركه والذي قد ينعكس أن له مصالح شخصيه تربطه بهم، وان يمتاز ويتمتع بالاخلاق كالأمانه والموضوعية والنزاهة.

كما أولت العديد من الجهات الاهتمام باستقلاليه مدقق الحسابات حيث شكلت استقلاليته دليلا واضحا على صدق البيانات الماليه وساعدت على أزالة جميع التصرفات التي قد تلفت المستفيدين من البيانات الماليه وتشكك بمصداقيتها (زريقات، سلامة، كلبونة، 2010).

كما ابدى (Wang, Hay, 2013) أنه لابد للمدقق ان يكون مستقل عند قيامه بواجباته وذلك تطبيقا لتعليمات معايير التدقيق والتي أكدت على استقلاله وامانته واخلاصه عند قيامه بعمله و أن يبتعد عن اية ظروف تشكك في حياديته، وتبعا لما جاء في قواعد السلوك المهني الصادره عن المعهد الامريكي للمحاسبين القانونيين

(American Institute Of Certified Public Accountants, AICPA, 2015)

فان الاستقلاليه تتطلب عنصرين اساسيين هما:

1- **الاستقلال الذهني وهو حاله ذهنيه تسمح للمدقق باداء خدمات التأكيد دون ان يتأثر بالعوامل التي قد تؤثر على حكمه المهني وما يسمح له بالعمل بنزاهه وممارسه الموضوعيه والشك المهني.**

2- **الاستقلال في المظهر وهو تجنب الظروف بحيث يكن طرفا عاقلا وعلى اطلاع ولديه المعرفه بكافه المعلومات ذات الصله بما فيها الاجراءات الوقائيه المتبعه حيث سيتوصل منطقيا إلى استنتاج ان الاستقامه والموضوعيه والشك المهني لدى الشركه او اعضاء الفريق قد تاثرت.**

ووفقا لما جاءت به (اصدارات المعايير الدولية لممارسة أعمال التدقيق والتأكيد وقواعد أخلاقيات المهنة، 2008) تم التأكيد على نوعين للأستقلالية

1- **إستقلال الفكر وهي الحالة الذهنية التي يتم من خلالها طرح الأراء دون التعرض لأية تأثيرات قد تضعف الحكم المهني، مما يجعل المدقق يعمل بنزاهه وموضوعية وتصبح لديه القدرة على ممارسة الشكك المهني خلال ممارسته لمهنته.**

2- **إستقلال المظهر وهو أن يتفادى المدقق بعض الحقائق عند قيامه بعمله وعلى أثره يستنتج طرف ثالث مطلع وعاقل، يتمتع بمعرفة كافة المعلومات المتعلقة بالمهنه، بما في ذلك الإجراءات الوقائية المطبقة، بشكل معقول بأنه تم الإضعاف من نزاهة أو موضوعيتة أو الشك المهني لشركة معينة ، وقد اشار البعض إلى شروط الاستقلاليه او المعايير التي يجب ان تتواجد للحكم على المدقق الخارجي بانه مستقل كما بينها (الصباغ، 2007):**

1- **الاستقلال في اعداد برنامج التدقيق: وهو ان يقوم المدقق بأعداد عقد ارتباط التدقيق وبرنامج التدقيق والخطوات التي سيقوم بالعمل من خلالها حيث يتمتع بهذه الخطوات ويكون قادراً على اختيار العينة الخاصة بالعمل.**

2- **الاستقلال في مجال الفحص: ان للمدقق الحق في الاطلاع على اي وثائق خاصه بالشركه والحصول على اجابات حول اي تساؤلات تواجهه ولا بد**

من تقديم العون للمدقق عند قيامه بعمله ويحذر من اي تدخل من قبل اي طرف عن تنفيذ عمله.

3- الاستقلال في اعداد التقرير: ان الهدف الاساسي الرئيسي من عملية التدقيق هو قيام المدقق بعرض رأيه حول صحة وعدالة القوائم المالية، التي بدورها تعكس وضع المنشأة، فعليه أن يكون قادراً على تقديم تقرير مستقل دون أن تؤثر عليه أي نوع من انواع الضغوطات، بحيث يخدم هذا التقرير جميع الاطراف المستفيدة منه مع الحفاظ على استقلالية العاملين عليها.

3. الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات موضوع الخدمات غير التدقيقية والاستقلالية فقد اشار (Defonad et al, 2002)ان الخوف الاكبر يكمن في اعتماد المدقق أتعاب تقديم الخدمات الاخرى كمورد هام له فيصبح متخوفاً من فقدانه للعميل، مما يؤثر على استقلاليته. واشارً(Markelevich et al, 2005) إلى أن تقديم الخدمات غير التدقيقية له اثر سلبي على استقلالية المدقق وموضوعيته.كما أكد (قريط، 2008) ان قيام مدقق الحسابات الخارجي بتقديم بعض الخدمات الادارية والاستشاريه لنفس الشركه التي يدققها لا يؤثر على استقلاله وذلك بشكل نظري اي انه ليس بصدد اتخاذ قرار أي أن قرارته استشاريه، بالاضافة إلى ما اشار اليه كلا من (سرطاوي، خداش، 2010) بمنع وجود علاقات شخصية تربط بين المدقق والعميل، او العمل لديه فيما سبق مما قد يؤثر على استقلاله وضرورة وجود لجنة تختص بتعيين المدقق وتحديد أتعابة وعزله.

كما اضاف (Tritschler, 2014) ان تقديم الخدمات غير التدقيقيه يزيد من مخاطر التدقيق وهو ما يؤثر سلباً على كلا من القرارات المحاسبيه والنظم المحاسبه والرقابه الداخليه. إذ أن قيام مكاتب التدقيق بتلقي اجور تدقيق عالية تمس وتؤثر على استقلالية المدقق، كما بينت دراسة كويري، (2017) ان تكليف مراجع الحسابات بأداء المهام الاستشارية للمصارف التجارية يتم بموافقة كلا من الجمعية العمومية للمصرف ومجلس أدارة المصرف، كما بينت النتائج ان المراجعين المشتركين بالدراسة يقومون بالافصاح بتقاريرهم على انهم قامو بتقديم خدمات استشارية للعميل، وخلصت الدراسة

إلى عدة توصيات من أهمها أهمية وجود دراسات متخصصة بتقديم الخدمات الاستشارية يتم تقديمها من قبل الهيئات المهنية كنقابة المدققين والمحاسبين والجامعات والمعاهد، انشاء جهات تنظيم تقدم الخدمات الاستشارية وتحدد واجبات مكاتب التدقيق وفرض العقوبات التأديبية في حال الاخلال بتلك الواجبات.اما دراسة حسن، (2018) فقد بينت ان تقديم المدقق للخدمات الاخرى غير خدمات التدقيق يؤثر سلباً على استقلاليته، كما ساهم الاستقلال الحقيقي للمدقق في زيادة الاعتماد على القوائم المالية وتعزيز مصداقية المعلومات المحاسبية، وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات منها ضرورة تمتع مكاتب التدقيق بالخبرة المهنية الكافية حتى تساهم في استقلالية المدقق الخارجي، نشر ثقافة الاستشارات كعامل تنمية لدى مدققي الحسابات ومستخدمي القوائم المالية.

واشارت دراسة البوسنه، (2018) إلى ان تقديم مكتب التدقيق للخدمات غير التدقيقية للعملاء يعمل على تقليل استقلالية المدقق ويضعف من جودة التدقيق، ومن اهم التوصيات عدم اسناد الخدمات غير التدقيقيه لنفس مكتب التدقيق الذي يتولى تدقيق التقارير المالية للشركات الفرنسية لأن ذلك يؤثر على استقلالية المدقق. كما بينت دراسة (More &Berge,2016) ان تقديم الخدمات غير التدقيقية من قبل المدقق الخارجي لنفس العميل قد يضعف من استقلاليته، إضافة إلى ان الخدمات غير التدقيقية التي يقوم بها المدقق الخارجي تشكل مصدر دخل مهم للشركة المسؤولة عن التدقيق لنفس العميل، وبناء على نتائج الدراسة تم تقديم عدد من التوصيات منها التوصية بتعيين احدى الشركات الأربع الكبرى والذي سيزيد من موثوقية الشركات، كما أوصت بضرورة العمل على تدوير مدققي الحسابات لتلافي تهديدات الالفة اما دراسة (Khasharmeh &Desoky,2018)فقد اشارت إلى تأكيد المشاركين أن قيام المدقق بتقديم الخدمات غير التدقيقة سيضعف من استقلاليته، كما أن أبتعاد المدقق عن تقديم الخدمات غير التدقيقية سيزيد من جودة وموضوعية التدقيق. واشار(المرادي، 2019) إلى امكانية تقديم بعض الخدمات غير التدقيقة ولكن ضمن ضوابط يتم وضعها لضمان استقلالية مدقق الحسابات حيث يتم تحديد أتعاب الخدمات الاستشارية بقيمة أقل من أتعاب المكتب عن خدمات التدقيق ويمنع وجود علاقات شخصية او العمل لدى العميل في السابق مما قد يؤثر على استقلاله.

المنهجية والإجراءات

منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بهدف التعرف على أثر الخدمات غير التدقيقية على استقلالية المدقق الخارجي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، خلال الفترة الزمنية الممتدة خلال(2019-2020)

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية الاردنية المساهمة العامة والبالغ عددها (65) شركة، اما عينة الدراسة فقد بلغت 180 فرداُ من العاملين بالتدقيق الخارجي لتلك الشركات حيث تم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة عن طريق التوزيع الالكتروني. حيث تم ارسال(218) ووفقاً لإستجابة المبحوثين فقد إستقرت العينة على(155) فرداً خضعت لعملية التحليل.

أداة جمع البيانات:

قامت الباحثة بجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة من خلال إعداد استبانة تغطي الفرضيات التي استندت عليها، وتم تصميم الاستبانة من جزأين هما:

الجزء الأول: وتضمن المعلومات الشخصية لمفردات العينة من مدققي الحسابات كالنوع الاجتماعي والفئة العمرية والمؤهل العلمي وعدد سنوات خبرتهم اضافة إلى الشهادات المهنية.

الجزء الثاني: واشتمل على مجموعة من الفقرات لكل من متغيرات الدراسة الاربعة بحيث بلغت هذه الفقرات (32) فقرة منها (21) فقرة تخص المتغير المستقل و (11) فقرة تخص المتغير التابع.

عرض النتائج واختبار الفرضيات

اختبار ملاءمة أنموذج الدراسة:

لاختبار مدى ملاءمة بيانات الدراسة لتحليل الانحدار الخطي والاختبارات العلمية، وقد تم اختبار الارتباط الخطي المتعدد والارتباط الذاتي، وذلك على النحو التالي:

1- اختبار الارتباط الخطي المتعدد Multicollinearity

وتشير هذه الظاهرة إلى وجود ارتباط خطي شبه تام بين متغيرين أو أكثر، يعمل على تضخيم قيمة معامل التحديد R^2 و يجعله أكبر من قيمته الفعلية، ولهذا تم احتساب معامل ارتباط بيرسون، وقيمة معامل تضخم التباين عند كل متغير حسب الفرضية التي يتم اختبارها، وقد كانت النتائج كما يلي(Gujarati, 2004):

جدول (17)

مصفوفة الارتباط للمتغيرات المستقلة

الرقم	المتغير	1	2	3	4
1	الخدمات الاستشارية	1.00			
2	الخدمات المحاسبية	0.420**	1.00		
3	الخدمات الضريبية	0.548**	0.436**	1.00	
4	خدمات التقييم	0.463**	0.369**	0.484**	1.00

** دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يبين الجدول أعلاه رقم (17) أن أعلى ارتباط بين المتغيرات المستقلة هو(0.548) بين المتغيرين(الخدمات الضريبية) و(الخدمات الاستشارية)، وأن جميع قيم معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة الأخرى كان أقل من(0.80)، وهذا قد يدل على عدم وجود ظاهرة الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة، حيث أن قيم معامل الارتباط التي تزيد عن(0.80)، تعتبر مؤشراً على أن العينة تعاني من مشكلة الارتباط الخطي العالي المتعدد لبقية المتغيرات (Guajarati, 2004, 359).

وللتأكيد من خلو العينة من مشكلة الارتباط المتعدد تم احتساب معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor عند أبعاد المتغير المستقل للتأكد من عدم وجود ارتباط خطي متعدد بين جميع المتغيرات المستقلة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (18)

نتائج اختبار الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة

المتغير	معامل تضخم التباين VIF	Tolerance
الخدمات الاستشارية	1.604	0.624
الخدمات المحاسبية	1.338	0.747
الخدمات الضريبية	1.662	0.602
خدمات التقييم	1.439	0.695

يبين الجدول (18) أن قيم معامل تضخم التباين كانت جميعها أكبر من العدد 1 وأقل من العدد 10، مما يؤكد عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين جميع متغيرات الدراسة المستقلة(Gujarati, 2004, 253).

2- اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov

ولاختبار مدى اقتراب بيانات الدراسة من التوزيع الطبيعي، فقد تم الاعتماد على اختبار Kolmogorov-Smirnov كما هو بالجدول التالي:

جدول رقم (19) اختبار كولموجوروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي

	المتغير	*df*	Kolmogorov-Smirnov	
			K-S	Sig
1	الخدمات غير التدقيقية	155	1.002	0.267
2	الاستقلال الظاهري	155	1.234	0.095
3	الاستقلال الذهني	155	1.133	0.058

من خلال الجدول رقم (19) يتبين ان نتائج اختبار(K-S) وذلك لفحص التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة الخدمات غير التدقيقية بأبعادها مجتمعة كمتغير مستقل و(الاستقلال الظاهري والاستقلال الذهني) كمتغير تابع، وللحكم على اتباع بيانات متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي فإنه يجب أن تكون قيمة الاحتمال sig أكبر

من(0.05)، وبما أن قيمة sig لجميع المتغيرات أكبر من (0.05) فان ذلك يدل على اتباعها للتوزيع الطبيعي، مما يسمح باستخدام الاختبارات المعلمية في اختبار فرضيات الدراسة.

3- اختبار الارتباط الذاتي Autocorrelation:

من شروط الانحدار خلو البيانات من مشكلة الارتباط الذاتي، والتي تعرف بوجود ارتباط بين حدود الخطأ العشوائي في نموذج الانحدار، مما ينتج عنه تحيز في قيمة المعلمات المقدرة (estimated parameters)، وبالتالي ضعف قدرة النموذج على التنبؤ. ويتم التأكد من ذلك باجراء اختبار (Durbin–Watson Test) الذي يعد الأكثر شيوعاً واستخداماً، وتتراوح قيمة هذا الاختبار بين العددين(0 و4). ويتم رفض وجود ظاهرة الارتباط الذاتي إذا كانت قيمة(D–W) تساوي العدد 2، أو تقترب منه(Gujarati, 2004, 496). والجدول التالي يبين نتائج اختبار (Durbin–Watson Test) لفرضيات الدراسة، كما يلي:

جدول (20)

اختبار مشكلة الارتباط الذاتي

الفرضية	قيمة D–W المحسوبة	النتيجة
H01-1	1.725	لايوجد ارتباط ذاتي
H01-2	2.071	لايوجد ارتباط ذاتي
H01	2.028	لايوجد ارتباط ذاتي

نلاحظ ان قيم D–W للمتغيرات في الفرضيات المذكورة جميعها تقترب من العدد 2، مما يشير لخلو البيانات من مشكلة الارتباط الذاتي أي عدم وجود ارتباط بين حدود الخطأ العشوائي في نموذج الانحدار.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى :

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة(α=0.05) للخدمات غير التدقيقية بأبعادها (الخدمات الاستشارية، الخدمات المحاسبية، الخدمات الضريبية، خدمات التقييم) على استقلالية المدقق بأبعادها (الاستقلال الظاهري، الاستقلال الذهني) في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان.

ولاختبار الفرضية الرئيسية الأولى، تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (21)

نتائج اختبار أثر الخدمات غير التدقيقية بأبعادها الاربعة على استقلالية المدقق

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summery*			تحليل التباين ANOVA		جدول المعاملات Coeffecient				
	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	Adjusted R Square	F المحسوبة	Sig F	البيان	B	الخطأ المعياري	T	Sig t
استقلال المدقق	0.664	0.441	0.426	29.629	0.000	الخدمات الاستشارية	0.285	0.074	3.848	0.000
						الخدمات المحاسبية	-0.004	0.054	-0.077	0.939
						الخدمات الضريبية	0.200	0.063	3.151	0.002
						خدمات التقييم	0.202	0.054	3.718	0.000
						ثابت الانحدار	1.185	0.254	4.672	0.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول (22) أن معامل الارتباط ($R = 0.664$) حيث يشير إلى أن العلاقة موجبة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، كما أن أثر المتغيرات المستقلة (الخدمات غير التدقيقية) على المتغير التابع(استقلال المدقق) هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كانت قيمة F المحسوبة هي (29.629)، وبمستوى دلالة($Sig = 0.000$) وهو أقل من 0.05.ومن جهة أخرى، فقد استطاعت(الخدمات غير التدقيقية) تفسير (44.1%) من التباين في تحقيق استقلال المدقق، حيث ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2= 0.441$).

أما فيما يتعلق بجدول المعاملات فقد أظهرت النتائج ما يلي:

1. أن قيمة B عند(الخدمات الاستشارية) والتي بلغت(0.285) وجود الاثر المعنوي، حيث كانت قيمة t عنده هي(3.848)، وبمستوى دلالة($Sig = 0.000$).
2. أظهرت قيمة B عند(الخدمات المحاسبية) والتي بلغت(−0.004) عدم وجود الاثر المعنوي، حيث كانت قيمة t عنده هي(−0.077)، وبمستوى دلالة ($Sig = 0.939$).

3. أظهرت قيمة B عند(الخدمات الضريبية) والتي بلغت(0.200) وجود الاثر المعنوي، حيث كانت قيمة t عنده هي(3.151)، وبمستوى دلالة(Sig = 0.001).
4. أظهرت قيمة B عند(خدمات التقييم) والتي بلغت(0.202) وجود الاثر المعنوي، حيث كانت قيمة t عنده هي(3.718)، وبمستوى دلالة(Sig = 0.000).

وبناء على ما سبق، نرفض الفرضية الرئيسية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α=0.05) للخدمات غير التدقيقية بأبعادها (الخدمات الاستشارية، الخدمات المحاسبية، الخدمات الضريبية، خدمات التقييم) على استقلالية المدقق بأبعادها (الاستقلال الظاهري والاستقلال الذهني) مجتمعة في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان"

مناقشة النتائج والتوصيات

ويمكن تلخيص أهم نتائج الدراسة وفق ما تم التوصل إليه بما يلي:

النتائج:

1. **بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) للخدمات غير التدقيقية بأبعادها (الخدمات الاستشارية، الخدمات المحاسبية، الخدمات الضريبية، خدمات التقييم) على استقلالية المدقق بأبعادها (الاستقلال الظاهري والاستقلال الذهني) مجتمعة للمدقق في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان.**

وترى الباحثة أن وجود أثر للخدمات غير التدقيقية بأبعادها الاربعة مجتمعة على استقلالية المدقق بأبعادها مجتمعة في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، قد يعزى لاعطاء الشركات الاولوية لتخفيض نفقاتها من الاستفادة من الخبرات المحاسبية للمدقق وعدم تعيين موظفين متفرغين للقيام بهذه المهام، وكذلك اهتمام مكاتب التدقيق بتنويع الموارد المالية، كما تبين أن المدقق يركز دوماً على الاهتمام بملاحظاته وتعديلها من قبل ادارة الشركات الصناعية، كما أهتمت الشركات بالاستفادة من الخدمات الضريبية التي يقدمها المدققين، كما سعت للإستفادة من خبرة المدققين بالتقييم، وتبين ان المدقق يتكرر عمله لدى العميل في السابق.

وبمقارنة نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة يلاحظ انها اتفقت مع نتيجة دراسة (المومني،2004) التي اشارت إلى وجود اثر للخدمات غير التدقيقية على استقلالية المدقق كما اتفقت مع نتيجة (حسن،2018) وكذلك اتفقت مع نتيجة دراسة (البوسنة،2018) ونتيجة دراسة (Khasharmeh,Desoky, 2018).

التوصيـــات:

من خلال ما سبق فإن الدراسة توصي بما يلي:

1. **ضرورة الاهتمام بتحسين أتعاب المدقق المدفوعة من الشركات لتفي بالاحتياجات وتحد من قيامهم بتقديم الخدمات غير التدقيقية.**
2. **التوصية للجهات المعنية بمراقبة الشركات بتحديد نسبة معينة للاستفادة من خبرات مكاتب التدقيق في المهام الاخرى مع وجود ضوابط معينة لذلك.**
3. **التأكيد على الفصل بين مهمة المدقق والمستشار الضريبي.**
4. **أوصت الدراسة بتحديد واضح لسقف الأتعاب التي يحصل عليها المدقق في حال تقديمه للخدمات غير التدقيقية وبنسبة محددة من أجمالي الأتعاب الكلية للمكتب.**
5. **التوصية إلى الجهات الرقابية بالتأكد من عدم وجود علاقات عائلية أو شخصية بين المدقق والعميل، والتأكيد على أن يتم تكليف المدقق بعد المنافسة مع الآخرين.**
6. **تعزيز ادراك المدقق الخارجي على أن يهتم بعدم بناء علاقات وثيقة مع بعض العاملين، وانسحاب المدقق من عملية التدقيق في حال عدم وجود تعاون من قبل الإدارة.**
7. **ضرورة اجراء دراسات مستقبلا تتناول متغيرات الدراسة باستخدام معلومات كمية.**

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أبو شيخة، نادر (2010)."الأستشارات الإدارية". (ط. 1). عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع

أبو نصار، محمد وجمعة، حميدات، (2014). "معايير المحاسبة الدولية والإبلاغ المالي الدول- الجوانب النظرية والعملية". (ط. 1). عمان: دار وائل للنشر

الاتحاد الدولي للمحاسبين، (2008)."اصدارات المعايير الدولية لممارسة اعمال التدقيق والتأكيد وقواعد أخلاقيات المهنه". عمان، الأردن.

احمد، خالد، (2014). "الخدمات الاستشارية بمهنة المراجعة واثرها على استقلالية المراجع الخارجي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.

الباز، عماد، (2012). "مدى استقلال مراجع الحسابات الفلسطيني دراسه تطبيقيه على مكاتب وشركات المراجعه في قطاع غزه". رسالة دكتوراه غير منشوره، جامعة ابو بكر بلقايد، الجزائر.

البدوي، محمد، (2005). "المحاسبة الضريبية بين النظرية والتطبيق". الاسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة.

البوسنة، حمزة، (2018). "العلاقة بين الخدمات غير تدقيقية وجودة التدقيق أدلة من سوق التدقيق الفرنسية"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد (2)، المجلد (5)، جامعة أم البواقي، ليبيا، ص ص 48-63.

الجعفراوي، عدنان، (2016). "مدى التزام مدققي الحسابات في قطاع غزة بتطبيق الإطار المفاهيمي للاستقلالية عند تقديم خدمات التأكيد الأخرى وفقا لقاعدة الأخلاق الدولية،291- دراسة ميدانية"،رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة- فلسطين.

جمعة، أحمد، (2009)."التدقيق والتأكيد الحديث- المشاكل والمسؤوليات-الأدوات والخدمات". (ط. 4). الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

حسن، مصعب، (2018). "الخدمات الاستشارية وأثرها على استقلالية المراجع الخارجي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم-السودان.

حسين، خالد، (2014)."أثر المعايير المحاسبية في إعادة تقييم الأصول الثابتة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة شندى، الخرطوم، السودان.

حطيط، رنا، (2016). "عدالة الضريبة على القيمة المضافة". (ط. 1). مكتبة زين الحقوقية والأدبية.

خداش، حسام والسرطاوي، عبدالله، (2010). "مدى اسهام بنود الاستقلالية الواردة بقانون سيرنس اوكسلي في تعزيز استقلالية المحاسب القانوني الأردني وأثرها في تقليص فجوة التوقعات- دراسة ميدانية"، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، العدد (3)، المجلد (6)، ص 296

الذنيبات، علي، (2012). "تدقيق الحسابات في ظل المعايير الدولية". (ط. 4). الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

رضى، محمد، (2011). "محاسبة الأصول". (ط. 1). الإسكندرية: دار التعليم الجامعى.

زريقات، عمر، ومحمود، رأفت، وكلبونة، أحمد، (2010). "علم تدقيق الحسابات النظري". (ط. 1). الاردن: دار الميسره للنشر والتوزيع والطباعه.

الصباغ، أحمد، (2007)."أساسيات المراجعة ومعاييره"ا. القاهرة: دار النهضة

الصياد، علي، (2016). "إطار مقترح لمراجعة التقديرات المحاسبية للقيمة العادلة باستخدام مدخل المراجعة على أساس الخطر".مجلة المحاسبة والمراجعة، المجلد 4، العدد(2)، ص ص 109-136.

عبد الباسط، بومهيدي، (2016). "العوامل المؤثرة على استقلالية المراجع الخارجي في الجزائر"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.

عبد الفتاح، زكريا، (2013)."أسس المحاسبة بين النظرية والتطبيق".(ط. 1). جدة: خزارزم العلمية.

قريط، عصام، (2008). "الخدمات الاستشارية وأثرها على حياد المدقق في الأردن". مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 24، العدد(1)، ص ص7-39.

قمصان، محمد، (2007)."العوامل المؤثرة على استقلالية وحياد المراجع الخارجي"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

كويري، أسماء وشريعة، بوبكر، (2017). "توافر متطلبات معايير الاداء المهني للخدمات الاستشارية للمراجع الخارجي المقدمة للمصارف التجارية الليبية"، مجلة جامعة البحر المتوسط الدولية، العدد(2)، جامعة البحر المتوسط، ليبيا، ص ص 1-36.

مجمع العربي للمحاسبين القانونيين، (2004). "معايير المحاسبة الدولية"، عمان، الأردن

مرادي، بسام، (2019)،"دور قواعد وآليات الحوكمة في تعزيز استقلالية مراجع الحسابات الخارجي لتحسين جودة التقارير المالية : بالتطبيق على مكاتب المراجعة في الجمهورية اليمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، السودان.

النجار، جميل، (2013). "أثر تطبيق محاسبة القيمة العادلة على موثوقية وملائمة معلومات القوائم المالية الصادرة عن الشركات المساهمة العامة الفلسطينية: دراسة تطبيقية من وجهة نظر مدققي الحسابات والمديرين الماليين".المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد9، العدد (3)، ص ص 465-493، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

نظمي، ايهاب وهاني، العزب، (2012). "تدقيق الحسابات –الاطار النظري". (ط. 1). عمان: دار وائل للنشر.

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

American Institute Of Certified Public Accountants ,AICPA, 2015, Consultin Services: https://www.aicpa.org/research/standards.html

Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2012). Auditing and assurance Services : An Integrated Approach 14th Edition Pearson Education, Ltd, UK-London.

Bedard, Nathan, H., and Cannon, Jean, C., (2017). Auditing Challenging Fair Value Measurements: Evidence from the Field. American Accounting Association, 92(4): 81-114. doi: 10.2308/accor-51569.

Berg, S., &Moré, C. (2016).*The Effect of Non-Audit Services on* Auditor Independence: A study on 11 food retail-and wholesale companies in the United Kingdom, master thesis, Jonkoping university.

Defend, M.L., Raghunandan, k., & Subramanyam, K.R. (2002). Do Non-Audit Service Fees Impair Auditor Independence? Evidence from Going Concern Audit Opinions. Journal of Accounting Research, 40(4), 1247-1274.

Kanagaretnam, K., Lee, J., Lim, C., & Lobo, G. (2016). Relation between Auditor Quality and Tax Aggressiveness: Implications of Cross-Country Institutional Differences. AUDITING: A Journal of Practice & Theory, 35 (4), 105-135

Khasharmeh, H., &Desoky, A. M. (2018). Does The Provision of Non-Audit Services Affect Auditor Independence and Audit Quality? Evidence from Bahrain. Asian Academy of Management Journal of Accounting & Finance, 14(1).

Leino, L. (2013). The Effect of auditor-provided non-audit services on auditor independence and Sarbanes-Oxley: What separates tax services from other non-audit services, master thesis, Aalto university, Finland.

Markelevich, A., Hoitash, R., Barragato, C. A.(2005). The Nature and Disclosure of fees paid to Auditors – An Analysis Before and After the Sarbanes - Oxley Act. CPA Journal, 75(11)

Sekaran, U. (2003). Research methods for business (4th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Tritschler, J. (2014) Audit Quality: Association between published reporting errors and audit firm characteristics. springer Gabler, Allemagne

Velte, Patrick and Stiglbauer, Markus, (Impact of Auditor and Audit Firm Rotation on Accounting and Audit Quality: A Critical Analysis of The EC Regulation Draft), International conference, April 19, 2012

Wang, S., & Hay, D. (2013). AUDITOR INDEPENDENCE IN NEW ZEALAND: FURTHEREVIDENCE ON THE ROLE OF NON-AUDIT SERVICES. Accounting and ManagementInformation Systems, 12, pp. 235-262

أثر تطبيق التخطيط الإعلامي في إدارة الأزمات
دراسة حالة المديرية العامة للدفاع المدني الأردني

Impact of Application of the Media Planning in Crisis Management
A case Study of the Directorate General of the Jordanian Civil Defense

ب. فرح ماجد عبد المهدي مساعدة

المملكة الأردنية الهاشمية

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق التخطيط الإعلامي في إدارة الأزمات: دراسة حالة المديرية العامة للدفاع المدني الأردني. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانه تضمنت على (40) فقرة بواقع (32) فقرة تم تخصيصها لأربعة أبعاد للتخطيط الإعلامي، في حين تم تخصيص (8) فقرات لقياس متغير إدارة الأزمات، وتم اختبار صدق الأداة وثباتها. بعد ذلك طبقت الاستبانة على عينة الدراسة البالغة (89) منتسبا تم اختيارهم عشوائيا باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية من بين العاملين في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، نذكر منها ما يأتي:

أ- إن تقييم العاملين في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني لمستوى تطبيق أبعاد التخطيط الإعلامي المتمثلة بـ(الدور الإعلامي، التنسيق الإعلامي، الخطط الإعلامية، ووسائل الإعلام) كانت (إيجابية)، وهذا يعني بأن مستوى التقييم لتطبيق أبعاد التخطيط الإعلامي تراوح بين (المتوسط والمرتفع) من وجهة نظر العاملين في المديرية المبحوثة.

ب- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، لتطبيق أبعاد التخطيط الإعلامي والمتمثلة بـ(الدور الإعلامي، التنسيق الإعلامي، الخطط الإعلامية، ووسائل الإعلام) في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني. وكان بعد (الخطط الإعلامية) من أكثر أبعاد التخطيط الإعلامي تأثيرا على إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

الكلمات المفتاحية: التخطيط الإعلامي، الدور الإعلامي، التنسيق الإعلامي، إدارة الأزمات، المديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

Abstract

This study aimed to analyze the impact of media planning application in crisis management: A case study of Jordanian Civil Defense General Directorate. To achieve study objectives the researcher was designed a questionnaire content (40) items, and (32) items were allocated on (4) dimensions of media planning and (8) were allocated to measure the crises management variables in addition to test the tool sincerity and its reliability. After that the study was applied to a sample of (89) chosen as random participants using stratified random sample method among the Jordanian Civil Defense General Directorate employees. The study had reached to the following results:

a. The evaluation of Jordanian Civil Defense General Directorate employees for impact of media planning in crisis management dimensions represented by (role of media, media coordination, media plans, and the media) application was (positive) and this means that their evaluation of the impact of media planning in crisis management dimensions application was between (medium and high).

b. There exist statistically significant impact at the significance level ($\alpha = 0.05$) for application of media planning dimensions represented by (media role, media coordination, media plans, and the media) on the crisis management in the Civil Defense General Directorate. And it was the (media plans) dimension is the most influential on the crisis management in the Directorate General of Jordanian Civil Defense.

Keywords: Media planning, Media coordination, Crisis management, Directorate General of Jordanian Civil Defense.

مقدمة:

تعتبر وظيفة التخطيط أولى وظائف المدير وأهمها وتمثل نقطة البداية للعمل الإداري لأنها تؤثر تأثيراً كبيراً في الوظائف الأخرى، وبالتالي في نجاح العملية الإدارية أو فشلها، ولا يمكن لأي منظمة النجاح بدون التخطيط السليم، ، و ينبغي النظر باستمرار إلى الأمام للتعرف على الفرص المتاحة والتهديدات والمخاطر المحتملة ومن ثم اتخاذ الإجراءات والخطوات اللازمة للاستفادة من هذه الفرص ومواجهة التهديدات، و التفكير في ماهية القرارات التي يجب أن تتخذها، باعتبار أن التخطيط يمثل أحد السمات المميزة لعصرنا الحاضر، فكل الدول الساعية للتطور، أدركت أنه الضمان الوحيد لاستخدام جميع الموارد الوطنية بطريقة علمية وعملية لتحقيق الخير للمجتمع (حريم، 2016).

برز مفهوم التخطيط الإعلامي في منتصف السبعينات من القرن العشرين كأحد النتائج التي أفرزتها الثورة الإعلامية الحديثة، وتطورت مفاهيم التخطيط الإعلامي وشملت أبعاداً جديدة، وأصبح يثير اهتمام الكثير من الهيئات الإعلامية الدولية والعربية ولكن مع تزايد الاهتمام بالتخطيط الإعلامي، فإن مفهومه ما زال غير محسوم تماماً، وينطوي على الجهود المبذولة لتحقيق أهداف مستقبلية في إطار سياسة إعلامية محددة وباستخدام خطط إعلامية متكاملة يجري تنفيذها تنفيذاً فعالاً بأجهزة إدارية وتنظيمية قادرة على تعبئة القدرات والإمكانيات الإعلامية، واستغلالها بطريقة مثلى لتحقيق أهداف الخطط الإعلامية (الباقي، 2000).

يرتبط فهم التخطيط الإعلامي بشكل كبير بمعرفة مفهوم ومكونات حاجات المجتمع وتوجهاته وطبيعة العلاقات بين هذه المكونات، حيث تنبع أهمية الإعلام المرتبط بمسار المجتمع من مساهمته في تحديد احتياجاته بطريقة علمية وترتيب أولوياتها، ووضع إستراتيجية لتلبيتها، وتحديد المشكلات التي تواجه المجتمع واختيار أنسب الطرائق لمعالجتها، وتحقيق التوازن في أساليب الانجاز. وربط كل الجهود في مختلف أنحاء المجتمع، وتحديد مستويات الجهات المختلفة المسئولة عن التنفيذ (العبد، 2009).

إن دور التخطيط الإعلامي مهم في إدارة الأزمات حيث يمكن من خلاله مخاطبة عقول الناس وهي من أهم الطرق والأساليب الحديثة لنشر الوعي والثقافة

وإيصال الخبر والمعلومة، كاستجابة حتمية لأزمة سياسية أو اقتصادية يمر بها المجتمع، حيث تكثر وتنشط أثناء حدوث هذه الأزمة برامج التغطية الإعلامية، وتزداد فيها نسبة اعتماد الجماهير على الوسيلة الإعلامية للتعرف على المزيد من تفاصيل هذه الأزمة (الدليمي، 2009).

أولا: الإطار العام للدراسة:

1- مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تنحصر مشكلة الدراسة في تحليل أثر التخطيط الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني، حيث يسهم التخطيط الإعلامي في مساعدة الأجهزة التي تقوم بتطبيقه على التعامل الأمثل مع الأزمات والحد من آثارها السلبية من خلال توجيه الجماهير في جميع مراحل الأزمة باستخدام المنهج العلمي وإدارته والبيانات والإحصاءات الدقيقة لتحليل الموقف بموضوعية والتعرف على الأوضاع السائدة والاتجاهات المؤثرة وتوظيفها في مقاومة الأزمة والحد من آثارها السلبية ، ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

أ- ما مستوى تطبيق أبعاد التخطيط الإعلامي في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني؟

ب- هل يوجد أثر تطبيق التخطيط الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني؟

2- أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع ذاته ومن تمكنها إبراز الآثار الإيجابية للتخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث في المديرية العامة للدفاع المدني من خلال إعداد خطط إعلامية فعالة تساند إدارة الأزمات والكوارث وتعجل من سرعة احتواءها وإعادة الأمن والاستقرار وإزالة آثارها السلبية، كما تسهم هذه الدراسة في التعرف على الآثار الايجابية للتخطيط الإعلامي بالمديرية العامة للدفاع المدني في مواجهة الأزمات والكوارث، و التعرف على العوائق التي تحول دون إعداد خطط إعلامية محكمة تسهم بفاعلية في توجيه المواطنين قبل وأثناء وبعد وقوع الأزمة بغرض وضع سيناريوهات عملية مسبقة لكيفية تنفيذ الترتيبات الإعلامية

حيال الأزمة مما يسهم في استثمار عامل الوقت والحيلولة دون تداعيات الموقف أو الحد منها.

3- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق التخطيط الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني، وبشكل محدد فقد سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

أ- التعرف على الدور الإعلامي للمديرية العامة للدفاع المدني الأردني في مواجهة الأزمات.

ب- التعرف على مدى التنسيق الإعلامي بين المديرية العامة للدفاع المدني الأردني والأجهزة الإعلامية في مواجهة الأزمات.

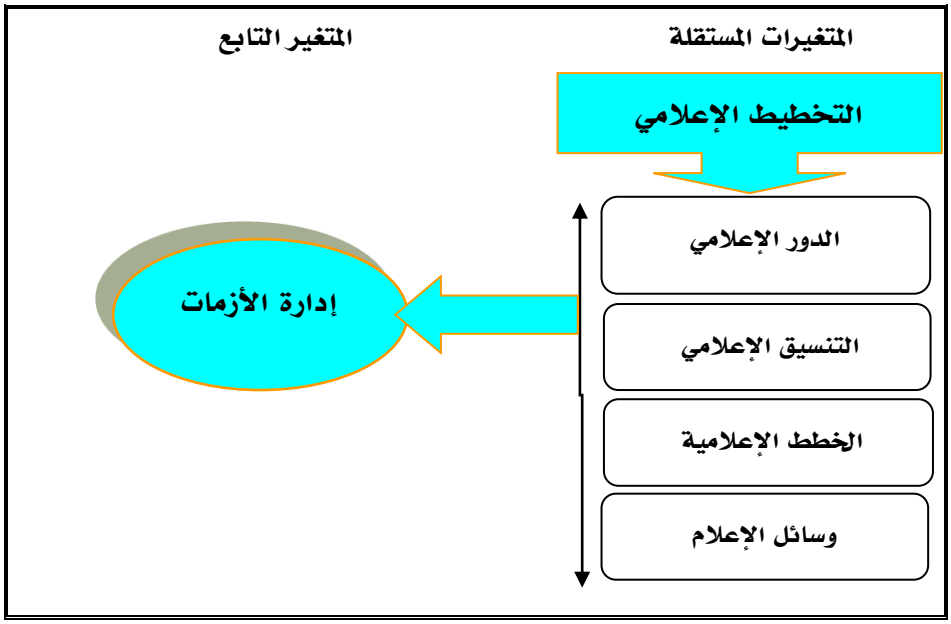
ج- تشخيص الخطط الإعلامية الفعالة بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني لمواجهة الأزمات.

د- تحديد وسائل الإعلام المناسبة بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني لمواجهة الأزمات.

هـ- تحليل أثر تطبيق التخطيط الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

4- أنموذج الدراسة الافتراضي:

بالاعتماد على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها ارتأى الباحث اقتراح أنموذج الدراسة الافتراضي، والذي يتم بموجبه توضيح العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة. كما هو موضح في الشكل رقم (1) الآتي:



المصدر: من إعداد الباحث.

الشكل (1): أنموذج الدراسة الافتراضي

5- فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بوضع فرضية الدراسة بصيغتها العدمية (الصفرية) (H_0)، وهي:

الفرضية الرئيسة:

H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لتطبيق التخطيط الإعلامي بأبعاده المتمثلة بـ(الدور الإعلامي، التنسيق الإعلامي، الخطط الإعلامية، ووسائل الإعلام) في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

وينبثق عن الفرضية الرئيسة، أربعة فرضيات فرعية هي:

H_{01}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لتطبيق بعد الدور الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

H_{02}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لتطبيق بعد التنسيق الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

H_{03}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لتطبيق بعد الخطط الإعلامية في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

H_{04}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لتطبيق بعد وسائل الإعلام في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

ثانيا: الإطار النظري والدراسات السابقة:

1- الإطار النظري والمفاهيمي:

مفهوم التخطيط الإعلامي:

التخطيط هو الوظيفة الأولى من وظائف الإدارة التي تقوم عليها باقي الوظائف الإدارية، فهو الوظيفة التي يتم من خلالها وضع الأهداف وصنع القرارات والتفكير في المستقبل، وعندما يغيب التخطيط تتم الأعمال بشكل عشوائي وتصبح القرارات مجرد تصرفات ارتجالية ينتج عنها ضياع للجهود، وتخبط في مسارات العمل، وانعدام في التنسيق. وتزداد أهمية التخطيط كلما كبر حجم المنظمة وازدادت عملياتها وعظمت مسؤولياتها وتعددت أنشطتها، فعند ذلك يصعب عليها أن تستمر بنجاح دون الاعتماد على عملية التخطيط (عباس، 2016).

ويعد التخطيط الإعلامي عملية منظمة ومستمرة لتحقيق أهداف إعلامية مستقبلية بوسائل مناسبة تقوم على مجموعة من القرارات و الإجراءات الرشيدة لبدائل واضحة وفقاً لأولويات مختارة بعناية بهدف تحقيق أقصى استثمار ممكن للموارد والإمكانيات المتاحة، ولعنصري الزمن والتكلفة كي يصبح الأداء الإعلامي بمراحله الأساسية أكثر كفاية وفاعلية للاستجابة لاحتياجات المتلقين وتنميتهم الدائمة، كما يعد التخطيط الإعلامي كأي تخطيط آخر يقوم بتوظيف الإمكانيات البشرية والمادية المتاحة، أو التي يمكن أن تتاح، خلال سنوات الخطة من أجل تحقيق أهداف معينة مع الاستخدام الأمثل لهذه الإمكانيات (الهلالي، 2001).

يقصد بالتخطيط الإعلامي الجهود المبذولة لتحقيق أهداف مستقبلية في إطار سياسة إعلامية محددة، وباستخدام خطط إعلامية متكاملة يجري تنفيذها تنفيذاً فعالاً بأجهزة إدارية وتنظيمية قادرة على تعبئة القدرات والإمكانيات

الإعلامية، واستغلالها بطريقة مثلى لتحقيق أهداف الخطط الإعلامية، إضافة إلى التنسيق بين القوى المتفاعلة المؤثرة في العملية الإعلامية بحيث يكفل هذا التنسيق توفير الوقت والجهد وحسن الانتفاع بها، والاستفادة المثلى من التقدم الذي تحرزه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لا سيما في المجال الإعلامي (العبد، 2001).

ويستند التخطيط الإعلامي على جمع البيانات عن مجموعة من المتغيرات وتحليلها للتعرف على الإستراتيجية التنموية للمجتمع و أهدافها، وجمع المعلومات عن الإستراتيجية الإعلامية عامة وإستراتيجية الاتصال التنموي، إضافة إلى التعرف على الركائز الأساسية للسياسة الإعلامية المتبعة و تحديد أهداف الخطة الإعلامية بصورة عامة، وتحديد حجم وطبيعة مصادر الثروة الموجودة في المجتمع والبيئة والممكن استخدامها في التنمية، وفي مقابلة الاحتياجات العامة لهذه التنمية وحتى تكون هناك حدود للعمل الإعلامي لا يتعداها أو يقصر عنها (ZUZAKI, 2001).

أهمية التخطيط الإعلامي:

تبرز أهمية التخطيط الإعلامي في توقعاته للمستقبل وما قد يحمله من مفاجآت و تقلبات، حيث إن الأهداف التي يراد الوصول إليها هي أهداف مستقبلية، أي أن تحقيقها يتم خلال فترة زمنية محددة قد تطول وقد تقصر، مما يفرض على الإعلاميين عمل الافتراضات اللازمة، لما قد يكون عليه هذا المستقبل وتكوين فكرة عما سيكون عليه الوضع عند البدء في تنفيذ الأهداف وخلال مراحل التنفيذ المختلفة (الآلوسي، 2014).

ويرى (حجاب، 2003) أن التخطيط الإعلامي يعبر عن وجه النشاط الاتصالي ووسيلة من وسائل التأثير في عملية التغيير، وهو جزء من التخطيط القومي الشامل للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويتصل بالتغير المادي وبالمتغيرات النفسية والاجتماعية والثقافية لدى أفراد المجتمع. وطبقاً للمفاهيم والفكر السائد فإن هذا النوع من التخطيط يختلف من مجتمع لآخر وفقاً للإستراتيجية العامة للمجتمع، والتي تتضمن الأهداف العليا التنموية للدولة وللإستراتيجية الإعلامية التي تستوعب تلك الأهداف العليا، وتعبر عنها في شكل خطط إعلامية تمثل الأهداف التي يريد المجتمع تحقيقها خلال فترة زمنية معين، ويكتسب التخطيط الإعلامي أهميته من خلال النقاط الآتية (شكري، 2009):

- حاجة التخطيط الاقتصادي إلى التخطيط الإعلامي لتلبية حاجة الاقتصاد إلى العنصر البشري المؤهل.
- النمو الديمغرافي السريع وتزايد الطلب على الإعلام بأنواعه المختلفة مما استدعى التخطيط لاستيعاب هذه الزيادة في النظام الإعلامي.
- إدراك أهمية الإعلام كأداة لتنمية قدرات الإنسان وتحسين حياته والتكيف مع التغيرات العميقة في المجتمع المعاصر.
- خفض التكاليف و التقليل من نسبة الهدر في الموارد والخامات نتيجة التنسيق والتعاون الفعال بين مختلف أجهزة التنظيم.
- يضمن المهارات والخبرات الضرورية التي تواكب التطور الذي تعرفه المهن والوظائف في مختلف المستويات.
- تحول النظرة نحو الإعلام من اعتباره خدمة استهلاكية إلى كونه عملية استثمار يفوق عائدها أي مشروع اقتصادي مما يستدعي توظيف أمثل لنفقاته لتحقيق أعلى عائد له.
- التقدم العلمي و التكنولوجي وما يصاحبه من تحول نوعي للقوى المنتجة لجعل العلم العامل الرئيسي في تقدم المجتمع، مما يستلزم التخطيط المستمر لاستيعاب متغيرات التقدم العلمي و التكنولوجي في تطوير المجتمع.

مراحل التخطيط الإعلامي:

يمر التخطيط الإعلامي بعدة مراحل وهي كالآتي (الهلالي، 2001):

- تحديد المشكلة وجمع المعلومات اللازمة وتحليلها: من خلال توفير المعلومات الكافية والصحيحة عن كل عنصر من عناصر العمل الإعلامي، إذ عن طريقها يتم وضع الخطة وصياغتها على نحو محكم.
- تحليل الموقف الإعلامي: ويقصد به قيام المخطط بدراسة الموقف الراهن من كل جوانبه دراسة متأنية وتحليل جميع العوامل ذات الصلة.
- تحديد الأهداف الإعلامية: ويقصد بها صياغة الأهداف الإعلامية النوعية والكمية للتعرف على مجمل الأوضاع السائدة في المجتمع ودرجة احتياج المجتمع إلى قضية ما.

- دراسة البرنامج الإعلامي:من خلال قيام المخطط بعملية تحليل ودراسة البرنامج للتعرف على تفاصيله وخصائصه والخروج بأفكار إعلامية جديدة أكثر فاعلية، وتحديد مواقع جغرافية لتسويقه وتحديد الجمهور المستهدف.
- دراسة الجمهور: يعد تحديد الجمهور ودراسة خصائصه أحد العناصر المهمة عند التخطيط، لمعرفة الجمهور وتحديده تحديداً دقيقاً، لأن ذلك سيوفر الجهد والمال ويساعد على اختيار الوسيلة المناسبة والصياغة الملائمة.
- اختيار الوسائل الإعلامية والاتصالية: وهي اختيار أنسب وسيلة إعلامية تتلاءم مع الظروف المحيطة بكل عناصر العملية الإعلامية وظروفها المحيطة.
- وضع الخطة الإعلامية وتنفيذها: من خلال تحديد المدخلات المستهدفة وتحديد الأولويات ومن ثم إعداد الخطة التفصيلية لكل قطاع فرعي.
- متابعة الخطة الإعلامية وتقييمها: للتأكد من أن العمل يسير وفق الأسلوب المحدد، والتعرف على المعوقات اليومية التي تعترضه.

التخطيط الإعلامي وقت الأزمات:

إن إحدى وظائف الإعلام في وقت الأزمات تتحدد في الحيلولة دون حدوث أزمات أو في التغلب عليها في حال حدوثها أو في محاصرتها وعدم السماح لها بالتفاقم والانتشار والخروج من نطاق السيطرة، وهذا ما يسمى ب إدارة الأزمات إعلامياً، إذ يمكن للتخطيط الإعلامي المعد والمدروس جيداً أن يعمل على تفتيت وتشتيت العناصر التي تسببت في الأزمة، ما يؤدي إلى إضعاف الأزمة وتحجيمها، فالإعلام له تأثير مباشر وفعال في نفس الوقت (مكاوي، 2005).

يمكن للتخطيط الإعلامي المسبق أن يلعب دوراً كبيراً في مواجهة الأزمة بشكل يفوت الفرصة على أصحاب المصالح الضيقة، وذلك بالتأثير المباشر على سلوكيات الناس واتجاهاتهم بحيث ينتج عن هذا التأثير سلوك مختلف عما حصل بالفعل، سلوك مطلوب ومرغوب فيه، بعيد عن سلوك البلبلة والخوف، ونشر الشائعات عبر الرسائل الإلكترونية، وتبني أفكار الإعلام المعادي (شعبان، 2005).

لقد أصبح الإعلام في وقتنا الحاضر مؤشراً أساسياً لتوضيح أهداف الأمة وتوجهاتها فمن خلاله يتم إحياء الفكر الوطني والتصدي للحملات الإعلامية المضادة،

ومن خلاله يعبر الشعب عن نفسه ويتفاعل مع محيطة وبيئتـه ومجتمعـة ومـن خلالـه تتشكل القناعات والمفاهيم والسلوكيات ويقدم أدلة ومؤشرات على ما وصلت إليه الأمة من تقدم، فكان من الطبيعي تطـور أسـاليب الإعـلام وتقـدم وسـائلها وتنـوع مواضـيعها والأحداث التي تعالجها (شومان، 2002).

ويرى (مصطفى، 2000) أن إعلام الأزمات هو حلة استثنائية تعيشها المؤسسات الإعلامية استجابة لأزمة سياسية أو اقتصادية في المجتمع تنشط فيها برامج التغطية الإعلامية وترتفع فيها نسبة اعتماد الجمهور على الوسيلة الإعلامية.

تعد الأزمات مادة خصبة وثرية لوسائل الإعلام الجماهيرية، حيث أنها تحظى بالتغطية على نطاق واسع ، سعياً لإرضاء جماهيرها، لا سيما وأن الحاجة إلى المعلومات متأصلة بعمق في النفس البشرية ، و أن الأزمات والكوارث وما يرافقها من سلبيات تكون جوهر الأخبار المؤثرة، وتحظى بتغطية واسعة من وسائل الإعلام وتركز في تقاريرها في الغالب على الأخبار السيئة والأخطاء التي تقع في المجتمع، إذ تعمد هذه الوسائل إلى إثارة روح التساؤل عند الجمهور وإمداده بالمعلومات عن الأخطاء البشرية (الدليمي، 2009).

ينطلق إعلام الأزمات من إستراتيجية إعلامية واضحة المعالم تعتمد على التخطيط الإعلامي والتنسيق بين المؤسسات الإعلامية، لتوحيد الجهد الإعلامي وإنتاج رسائل إعلامية واتصالية متوافقة في إطارها العام من منطلق التعامل الإعلامي مع الأزمات الذي لا يقتصر على نشر المعلومات وإنتاج رسائل إعلامية بمضامين مختلفة، وإنما من خلال التركيز علية كنظام إعلامي متكامل تشترك فيه كافة الوسائل الإعلامية المتاحة كل حسب طاقته، فإعلام الأزمات هو تفعيل دور وسائل الاتصال والإعلام في التحذير من الأزمات المتوقع حدوثها. واحتواء الآثار السلبية التي حصلت فعلا(FISHER,2004).

والتخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث هو الجهود والنشاطات التي تمكن من صياغة الخطط الإعلامية اللازمة علمياً على أساس الخبرة المستمدة من التجارب السابقة للعمل على توعية أفراد المجتمع بالطريقة الصحيحة والملائمة للتعامل مع الأزمات والكوارث وذلك بالحد من أثارها السلبية والعمل على احتوائها قبل استفحالها وتقليل نسبة الخسائر الناتجة عنها. وللتخطيط الإعلامي أهمية

كبرى فهو ليس خياراً يمكن أن نأخذ به أو نتركه، وذلك لأنه أمر مطلوب وضروري لأي مجتمع لأنه يعمل على المشكلات كتلافي خطر الأزمات (الضويحي، 2004).

ومما يزيد من أهمية التخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمات والكوارث هو تأثيره المباشر على سلوكيات الأفراد واتجاهاتهم بهدف إنتاج سلوك مرغوب فيه. والتخطيط الإعلامي غير الجيد في مواجهة الأزمات يعمل على زيادة استفحال الأزمات بدلاً من القضاء عليها والتخطيط الإعلامي الفاشل يتمثل في الإدارة العشوائية التي تعمل على تحطيم الإمكانات والقدرات (الهلالي، 2001).

2- الدراسات السابقة:

أ- الدراسات العربية:

- دراسة عمران، (2011) بعنوان: دور الصحافة السعودية في التعامل مع الأزمات والكوارث: دراسة تحليلية لصحف عكاظ ، والرياض، والوطن.

هدفت الدراسة التعرف إلى دور الصحافة السعودية اليومية،(عكاظ ، الرياض، والوطن) في التعامل وقت الأزمات والكوارث، وتوصلت الدراسة إلى أن الصحف السعودية ركزت على الخبرة في عرضها لموضوعات الأزمة والكارثة ولم تعطي الفنون الأخرى الأهمية التي تستحقها، كما ركزت على المرحلة الثانية من مراحل الأزمة والكارثة من حيث وقوعها ونوعها. وأشارت إلى ارتفاع استخدام مواقع الصفحات التي يتم فيها النشر عن أخبار الأزمات والكوارث من قبل القراء.

- دراسة الصعوب، (2010) بعنوان: العلاقة بين التخطيط الإعلامي والسياسات التنموية في الوزارات الأردنية.

هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين التخطيط الإعلامي والسياسات التنموية في الوزارات الأردنية ، وشمل مجتمع الدراسة على جميع العاملين في مكاتب الإعلام والاتصال في الوزارات الأردنية، واستخدم الباحث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية في التحليل الوصفي. وتوصلت الدراسة إلى أن نجاح السياسات التنموية في الوزارات الأردنية على اختلاف اختصاصاتها يرتبط بالتخطيط الإعلامي كما أظهرت الدراسة ضعف تطوير الوزارات للخطط الإعلامية الخاصة بتلك البرامج والمشاريع وضعف تأقلمها مع التطورات والمستجدات التنموية.

- دراسة العلاونة (2009) بعنوان: التغطية الصحفية لتفجيرات عمان الإرهابية في الصحف الأردنية اليومية.

هدفت الدراسة التعرف إلى تغطية الصحف الأردنية اليومية، لقضايا الإرهاب، ممثلة بتفجيرات عمان التي وقعت في تشرين الأول من عام (2005) وكيفية معالجة هذه الصحف لها، باستخدام منهج تحليل المضمون. وكان من أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن موضوعات الدعم والتأييد والولاء للقيادة الأردنية، حصلت على أعلى نسبة من موضوعات التفجيرات، حيث بلغت (24.1%). وأن الأخبار احتلت المرتبة الأولى بين أنماط التغطية في صحيفتي "الرأي" والعرب اليوم"، فبلغت نسبتها(35.9%) في الصحيفتين، مما يؤكد الطبيعة الإخبارية للصحافة الأردنية اليومية. وأن (63.4%) من موضوعات التفجيرات، حملت استمالات عاطفية، مقابل (25.9%) حملت استمالات عقلانية. وأن الصحيفتان عرضتا ما نسبته (94.2%) من موضوعات التفجيرات على الصفحات الداخلية، و (3.9%) على الصفحة الأولى و (1.9%) على الصفحة الأخيرة.

- دراسة الضويحي (2004) بعنوان: التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الأزمات والكوارث بالمديرية العامة للدفاع المدني في مدينة الرياض.

هدفت الدراسة التعرف إلى دور التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث بالمديرية العامة للدفاع المدني في مدينة الرياض، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني والعاملين بوزارة الإعلام وعددهم (570) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى أن للإعلام دور مهم في مواجهة الأزمات والكوارث، ويتطلب نجاحها إشراك الدفاع المدني، كما أظهرت النتائج أن هناك تنسيق إعلامي بين إدارة العلاقات العامة بالمديرية العامة للدفاع المدني والأجهزة الإعلامية، وأن هناك رؤية متشابهة نحو التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات لدى جميع أفراد الدفاع المدني.

ب- الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Borah, 2009) بعنوان:

Comparing Visual Framing in Newspapers: Hurricane Katrina Versus Tsunami.

هدفت الدراسة التعرف إلى تغطية صحيفتي " الوشنطن بوست" و " النيويورك تايمز" لكارثة تسونامي في المحيط الهندي عام 2004، وكارثة إعصار

كاترينا عام 2005 اللتين روعتا الجماهير حول العالم من خلال ما نشر عنهما من صور في هاتين الصحيفتين، وكان من ابرز نتائج هذه الدراسة أن الصحيفتين أفردتا مساحة أكبر للصور التي تتحدث عن إنقاذ الأرواح في الكارثتين، وأن كلا الصحيفتين أظهرتا المشاهد العاطفية وصور الموتى في تسونامي، غير إن التغطية لإعصار كاترينا أظهرت وصفاً أكثر لأعمال الإغاثة وللناجين، وبينت الدراسة أن تغطية تسونامي تضمنت صوراً كبيرة المساحة، التقطت من مسافات قريبة للضحايا وأقربائهم في أوضاع مأساوية ومؤسفة، وهذا ما تجنبته الصحيفتان في تغطيتهما لإعصار كاترينا، ومع ذلك فقد كان هناك صور متعلقة بإعصار كاترينا، تعبر عن الحزن والألم، لكنها صغيرة المساحة، ونشرت في الصفحات الداخلية من الصحيفتين.

دراسة (Xigen, 2007) بعنوان:

Stages of Crisis and Media Frames and Functions: U.S.TV Networks Coverage of the 9/11 Tragedy During the 24 Hours.

هدفت التعرف على كيفية تغطية خمس من المحطات التلفزيونية الأمريكية لإحداث الحادي عشر من سبتمبر2001، من خلال النشرات الإخبارية في الساعات الأربع والعشرين الأولى للأزمة ، وكيف أثرت مراحل الأزمة على التغطية من جهة، وعلى الوظائف الإعلامية من جهة أخرى للمحطات المدروسة، وهذه المحطات هي: (ABC, CBS, NBC, CNN, FOX). وقد بينت الدراسة أن المراحل التي مرت بها الأزمة، شكلت عاملا مهماً في تحديد أُطر التغطية الإخبارية، والوظائف الإعلامية، كما كشفت الدراسة أن وسائل الإعلام كانت هي المصدر الأساس للمعلومات، بدلاً من قيامها بالدور الإرشادي، أو دور مواساة الناس والتخفيف عنهم خلال الأزمة. كما أشارت الدراسة إلى أن ضخامة الكارثة وما رافقها من معلومات غير مؤكدة خلال الساعات الأولى، قللت من اعتماد الوسائل الإعلامية على المسؤولين كمصدر للمعلومات عن الأزمة.

ثالثا: الطريقة والإجراءات:

يتناول هذا المبحث المنهج المعتمد في الدراسة ومجتمع الدراسة وعينته، وتصميم أداة الدراسة واختبار صدقها وثباتها، وأهم أساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات بهدف الحصول على النتائج، وهي على النحو الآتي:

1- منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، ويهدف المنهج الوصفي إلى وصف استجابات أفراد عينة الدراسة، أما المنهج التحليلي فقد تم استخدامه من أجل تحليل أثر تطبيق التخطيط الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

2- مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني والبالغ عددهم (532) منتسب، ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة لجأ الباحث إلى اختيار عينة طبقية عشوائية بنسبة معاينة بلغت (20%) من مجتمع الدراسة حيث بلغت العينة الأولية (106) منتسب. بعدها تم توزيع (106) استبانه على العاملين في المديرية المبحوثة، حيث تم استرداد (97) استمارة وبنسبة استرداد بلغت (91.5%)، وبعد تدقيق الاستمارات المستردة تم استبعاد (8) استمارات منها لنقص المعلومات الواردة فيها، وعليه فأن العدد المسترد والصالح للتحليل الإحصائي بلغ (89) استمارة، وكانت نسبة عدد الاستمارات الصالحة للتحليل من العدد الموزع (83.9%). وبناءا على ما تقدم أصبحت عينة الدراسة النهائية (89) منتسب.

3- أداة الدراسة:

لغرض جمع البيانات والمعلومات التي تتطلبها الدراسة، قام الباحث بتصميم استبانه بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة والأدب النظري في مجال التخطيط الإعلامي وإدارة الأزمات، حيث تضمنت الاستبانة في شكلها النهائي على (40) فقرة توزعت على أبعاد المتغيرات المستقلة والتابعة.

أ- صدق الأداة:

للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم عرضها على ثلاثة محكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزرقاء، وقد وافق المحكمون على مضمون فقراتها مع التوجيه بإجراء بعض التعديلات في الصياغة اللغوية لبعض الفقرات، وحذف بعضها الآخر والاستعاضة عنها بفقرات أخرى تتلائم مع متغيرات الدراسة.

ب- ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، استخدم الباحث لهذا الغرض معامل (كرونباخ ألفا) لقياس (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة)، والذي بلغت قيمته للأداة الكلية (0.859)، وتعد هذه القيمة جيدة جدا بالنسبة للبحوث الإدارية والإنسانية. كما هو موضح في الجدول (1) الآتي:

الجدول (1): معاملات ألفا كرونباخ (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة)

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	نسبة الثبات (%)
الدور الإعلامي	9	0.653	%65.3
التنسيق الإعلامي	9	0.686	%68.6
الخطط الإعلامية	6	0.811	%81.1
وسائل الإعلام	8	0.902	%90.2
إدارة الأزمات	8	0.727	%72.7
الأداة ككل	**40**	**0.859**	**%85.9**

رابعا: التحليل الإحصائي للبيانات ومناقشة النتائج:

يهدف هذا المبحث إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات المتعلقة بإجابات أفراد العينة، وعرض النتائج المتعلقة بالإجابة عن سؤال الدراسة واختبار فرضياتها، والتي تم الحصول عليها من خلال استخدام بعض الأساليب الإحصائية المتوفرة في برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ولقياس وتقييم استجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة الموسومة بـ(أثر تطبيق التخطيط الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني)، فقد تم اعتماد معيار الاختبار البالغ (3) من أصل (5) درجات. ولعرض نتائج الدراسة فقد تم تصنيفها على النحو الآتي:

1- النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة:

ما مستوى تطبيق أبعاد التخطيط الإعلامي في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني؟ للإجابة عن سؤال الدراسة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين حول مستوى تطبيق أبعاد

التخطيط الإعلامي المتمثلة بـ(الدور الإعلامي، التنسيق الإعلامي، الخطط الإعلامية، ووسائل الإعلام).

وتشير النتائج المبينة في الجدول رقم (2)، إلى ارتفاع المتوسط الحسابي العام لمتغير (التخطيط الإعلامي)، حيث بلغ (3.72) وبانحراف معياري فدره (0.32)، وتبين أن المتوسط الحسابي أكبر من معيار الاختبار البالغ (3) من أصل (5) درجات. وتدل هذه النتيجة على إن تقديرات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق أبعاد (التخطيط الإعلامي) كانت (إيجابية)، وهذا يعني بأن مستوى تقييم العاملين في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني لتطبيق أبعاد المتغير المذكور كان (مرتفعا) في المديرية المبحوثة من وجهة نظرهم.

الجدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد التخطيط الإعلامي (N=89)

ت	أبعاد التخطيط الإعلامي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	مستوى التطبيق
1	الدور الإعلامي	3.95	0.31	2	مرتفع
2	التنسيق الإعلامي	3.76	0.33	3	مرتفع
3	الخطط الإعلامية	4.15	0.57	1	مرتفع
5	وسائل الإعلام	3.01	0.85	4	متوسط
-	المتوسط الحسابي العام	**3.72**	**0.32**	-	مرتفع

ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (2)، حصول بعد (الخطط الإعلامية) على المرتبة (الأولى) من حيث أهميته للعاملين في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني، بمتوسط حسابي بلغ (4.15) وانحراف معياري (0.57)، وجاء بعد (الدور الإعلامي) في المرتبة (الثانية)، بمتوسط حسابي بلغ (3.95) وانحراف معياري (0.31)، وحصل بعد (التنسيق الإعلامي) على المرتبة (الثالثة)، بمتوسط حسابي بلغ (3.76) وانحراف معياري (0.33)، وأخيرا جاء بعد (وسائل الإعلام) في المرتبة (الرابعة) والأخيرة على سلم أولويات تقديرات العاملين في المديرية المبحوثة، بمتوسط حسابي بلغ (3.01) وانحراف معياري (0.85).

2- النتائج المتعلقة باختبار فرضية الدراسة:

تشير النتائج الواردة في الجدول (3)، إلى نتائج اختبار (Kolmogorov-Smirnov) المتعلق باختبار خاصية التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة.

الجدول (3): نتائج اختبار (One-Sample Kolmogorov-Smirnov)

متغيرات الدراسة	قيم (Z) المحسوبة Kolmogorov-Smirnov (Z)	الدلالة الإحصائية (Sig.)
الدور الإعلامي	3.299	0.000
التنسيق الإعلامي	2.140	0.000
الخطط الإعلامية	0.926	0.357
وسائل الإعلام	1.067	0.205
إدارة الأزمات	1.264	0.082

[قيمة (Z) الجدولية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)] = **1.96**

يتبين من النتائج الواردة في الجدول (3)، عدم تحقق خاصية التوزيع الطبيعي لبيانات بعض متغيرات الدراسة المتمثلة بـ(الدور الإعلامي، التنسيق الإعلامي). إن ما يؤيد ذلك قيم (Z) المحسوبة والبالغة (1.484، 1.202) على التوالي، وهي أكبر من قيمة (Z) الجدولية البالغة (1.96)، وكذلك إن الدلالة الإحصائية (Sig.) للبعدين المذكورين والبالغة (0.000، 0.000) على التوالي، هما أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$).

وبعد إن تم التأكد من عدم تحقق أحد أهم خواص بيانات متغيرات الدراسة والمتمثلة بخاصية (التوزيع الطبيعي) السابقة، ارتأى الباحث استخدام أحد الاختبارات غير المعلمية وهو اختبار فريدمان (Friedman) لغرض اختبار صحة فرضية الدراسة والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها من عدم صحتها، وعلى النحو الآتي:

1-2: اختبار فرضية الدراسة:

H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لتطبيق التخطيط الإعلامي بأبعاده المتمثلة بـ(الدور الإعلامي، التنسيق الإعلامي، الخطط الإعلامية، ووسائل الإعلام) في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

ولاختبار صحة فرضية الدراسة من عدم صحتها، تم استخدام اختبار فريدمان (**Friedman**) غير المعلمي. كما هو موضح في الجدول رقم (4) الآتي:

الجدول (4): نتائج اختبار فريدمان (Friedman)، لقياس أثر تطبيق أبعاد التخطيط الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني

ت	أبعاد التخطيط الإعلامي	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي (χ^2) المحسوبة	درجات الحرية (df.)	الدلالة الإحصائية
1	الدور الإعلامي	3.74	146.250	4	0.000
2	التنسيق الإعلامي	3.15			
3	الخطط الإعلامية	4.10			
4	وسائل الإعلام	1.72			

[قيمة مربع كاي (χ^2) الجدولية بدرجات حرية (4) ومستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)] = **9.488**

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (4)، وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، لتطبيق أبعاد التخطيط الإعلامي والمتمثلة بـ(الدور الإعلامي، التنسيق الإعلامي، الخطط الإعلامية، ووسائل الإعلام) في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني. إن ما يؤيد ذلك قيمة مربع كاي (χ^2) المحسوبة البالغة (146.250) وهي أكبر من قيمة مربع كاي (χ^2) الجدولية البالغة (9.488)، وكذلك أن الدلالة الإحصائية (0.000) هي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). وفي ضوء النتائج السابقة تم رفض فرضية العدم (H_0)، وقبول الفرضية البديلة (H_1) التي تنص: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، للتخطيط الإعلامي بأبعاده المتمثلة بـ(الدور الإعلامي، التنسيق الإعلامي، الخطط الإعلامية، ووسائل الإعلام) في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

وتشير النتائج إلى أن بعد (الخطط الإعلامية) هو من أكثر أبعاد التخطيط الإعلامي تأثيرا على إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني، إن ما يدعم ذلك متوسط الرتب للبعد المذكور والبالغ (4.10) وهو يفوق متوسطات الرتب للأبعاد الأخرى.

وبعد أن تم التحقق من وجود أثر لتطبيق أبعاد التخطيط الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني، ينبغي إجراء اختبار أثر كل بعد على انفراد في إدارة الأزمات بالمديرية المبحوثة، وهي على النحو الآتي:

2-2: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H_{01}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لتطبيق بعد الدور الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى من عدم صحتها، تم استخدام اختبار فريدمان (Friedman) غير المعلمي. كما هو موضح في الجدول رقم (5) الآتي:

الجدول (5): نتائج اختبار فريدمان (Friedman)، لقياس أثر تطبيق بعد الدور الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني

المتغير المستقل	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي (χ^2) المحسوبة	درجات الحرية (df.)	الدلالة الإحصائية
الدور الإعلامي	1.79	30.727	1	0.000

[قيمة مربع كاي (χ^2) الجدولية بدرجات حرية (1) ومستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)] = 3.841

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (5)، وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، لتطبيق بعد الدور الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني. إن ما يؤيد ذلك قيمة مربع كاي (χ^2) المحسوبة البالغة (30.727) وهي أكبر من قيمة مربع كاي (χ^2) الجدولية البالغة (3.841)، وكذلك أن الدلالة الإحصائية (0.000) هي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). وفي ضوء النتائج السابقة تم رفض فرضية العدم (H_{01})، وقبول الفرضية البديلة (H_{11}) التي تنص: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، لتطبيق بعد الدور الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

3-2: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H_{02}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لتطبيق بعد التنسيق الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية من عدم صحتها، تم استخدام اختبار فريدمان (Friedman) غير المعلمي. كما هو موضح في الجدول رقم (6) الآتي:

الجدول (6): نتائج اختبار فريدمان (Friedman)، لقياس أثر تطبيق بعد التنسيق الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني

المتغير المستقل	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي المحسوبة (χ^2)	درجات الحرية (df.)	الدلالة الإحصائية
التنسيق الإعلامي	1.77	26.182	1	0.000

[قيمة مربع كاي (χ^2) الجدولية بدرجات حرية (1) ومستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)] = 3.841

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (6)، وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، لتطبيق بعد التنسيق الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني. إن ما يؤيد ذلك قيمة مربع كاي (χ^2) المحسوبة البالغة (26.182) وهي أكبر من قيمة مربع كاي (χ^2) الجدولية البالغة (3.841)، وكذلك أن الدلالة الإحصائية (0.000) هي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). وفي ضوء النتائج السابقة تم رفض فرضية العدم (H_{02})، وقبول الفرضية البديلة (H_{12}) التي تنص: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، لتطبيق بعد التنسيق الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

4-2: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H_{03}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لتطبيق بعد الخطط الإعلامية في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة من عدم صحتها، تم استخدام اختبار فريدمان (Friedman) غير المعلمي. كما هو موضح في الجدول رقم (7) الآتي:

الجدول (7): نتائج اختبار فريدمان (Friedman)، لقياس أثر تطبيق بعد الخطط الإعلامية في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني

المتغير المستقل	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي المحسوبة (χ^2)	درجات الحرية (df.)	الدلالة الإحصائية
الخطط الإعلامية	1.87	48.563	1	0.000

[قيمة مربع كاي (χ^2) الجدولية بدرجات حرية (1) ومستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)] = 3.841

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (7)، وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، لتطبيق بعد الخطط الإعلامية في إدارة الأزمات

بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني. إن ما يؤيد ذلك قيمة مربع كاي (χ^2) المحسوبة البالغة (48.563) وهي أكبر من قيمة مربع كاي (χ^2) الجدولية البالغة (3.841)، وكذلك أن الدلالة الإحصائية (0.000) هي أقل من مستوى المعنوية (α = 0.05. وفي ضوء النتائج السابقة تم رفض فرضية العدم (H_{03})، وقبول الفرضية البديلة (H_{13}) التي تنص: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α = 0.05، لتطبيق بعد الخطط الإعلامية في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

5-2: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H_{04}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لتطبيق بعد وسائل الإعلام في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة من عدم صحتها، تم استخدام اختبار فريدمان (**Friedman**) غير ألمعلمي. كما هو موضح في الجدول رقم (8) الآتي:

الجدول (8): نتائج اختبار فريدمان (Friedman)، لقياس أثر تطبيق بعد وسائل الإعلام في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني

المتغير المستقل	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي (χ^2) المحسوبة	درجات الحرية (df.)	الدلالة الإحصائية
وسائل الإعلام	1.28	18.778	1	0.000

[قيمة مربع كاي (χ^2) الجدولية بدرجات حرية (1) ومستوى المعنوية (α = 0.05)] = 3.841

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (7)، وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α = 0.05)، لتطبيق بعد وسائل الإعلام في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني. إن ما يؤيد ذلك قيمة مربع كاي (χ^2) المحسوبة البالغة (18.778) وهي أكبر من قيمة مربع كاي (χ^2) الجدولية البالغة (3.841)، وكذلك أن الدلالة الإحصائية (0.000) هي أقل من مستوى المعنوية (α = 0.05). وفي ضوء النتائج السابقة تم رفض فرضية العدم (H_{04})، وقبول الفرضية البديلة (H_{14}) التي تنص: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α = 0.05)، لتطبيق بعد وسائل الإعلام في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

خامسا: الاستنتاجات والتوصيات:

1- الاستنتاجات:

أ- إن تقييم العاملين في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني لمستوى تطبيق أبعاد التخطيط الإعلامي المتمثلة بـ(الدور الإعلامي، التنسيق الإعلامي، الخطط الإعلامية، ووسائل الإعلام) كانت (إيجابية)، وهذا يعني بأن مستوى التقييم لتطبيق أبعاد التخطيط الإعلامي تراوح بين (المتوسط والمرتفع) من وجهة نظر العاملين في المديرية المبحوثة.

ب- حصول بعد (الخطط الإعلامية) على المرتبة (الأولى) من حيث أهميته للعاملين في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني، وجاء بعد (الدور الإعلامي) في المرتبة (الثانية)، في حين حصل بعد (التنسيق الإعلامي) على المرتبة (الثالثة)، وأخيرا جاء بعد (وسائل الإعلام) في المرتبة (الرابعة) والأخيرة على سلم أولويات تقييم العاملين في المديرية المذكورة.

ج- أظهرت نتائج اختبار فريدمان (Friedman)، وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، لتطبيق أبعاد التخطيط الإعلامي والمتمثلة بـ(الدور الإعلامي، التنسيق الإعلامي، الخطط الإعلامية، ووسائل الإعلام) في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني. وكان بعد (الخطط الإعلامية) هو من أكثر أبعاد التخطيط الإعلامي تأثيرا على إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

د- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، لتطبيق بعد الدور الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

هـ- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، لتطبيق بعد التنسيق الإعلامي في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

و- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، ل لتطبيق بعد الخطط الإعلامية في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

ز- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، لتطبيق بعد وسائل الإعلام في إدارة الأزمات بالمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

2- التوصيات:

أ- ضرورة اهتمام المديرية العامة للدفاع المدني الأردني في بعد (وسائل الإعلام) وذلك لحصوله على المرتبة (الرابعة) والأخيرة على سلم أولويات تقييم العاملين في المديرية المذكورة. مع مراعاة المديرية العامة للدفاع المدني الأردني في تفعيل وسائل الإعلام لديها لما لها من أثر واضح في مواجهة الأزمات والكوارث.

ب- ضرورة تنظيم دوارت تدريبية وورش عمل وندوات تثقيفية الهدف منها تنمية الوعي لدى المواطن الأردني بأهمية الحملات الإعلامية في مواجهة الأزمات.

ج- العمل على تحديث الخطط الإعلامية بشكل دوري من أجل مواجهة الأزمات من قبل دائرة العلاقات العامة في الدفاع المدني.

د- توصي الدراسة بضرورة فتح قنوات خاصة ومباشرة بين دائرة العلاقات العامة في مديرية الدفاع المدني ووزارة الإعلام من أجل تبادل الخبرات بين العاملين لديهما.

هـ- ضرورة أنشاء دائرة خاصة في الدفاع المدني ضمن الهيكل التنظيمي التابع لدائرة العلاقات العامة تتعلق بالتخطيط الإعلامي.

المصادر والمراجع

أولا: المراجع باللغة العربية:

- الباقي، جمال، (2000)، التخطيط لمواجهة الأزمات، عمان، دار الرازي للطباعة والنشر والتوزيع.
- الدليمي، حميد جاعد، (2009)، التخطيط الإعلامي والسياسية الإعلامية، بغداد: دار النهرين للتوزيع والنشر والإعلان.
- شومان، محمد، (2000)، الإعلام والأزمات، القاهرة، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع.
- الضويحي، عبد العزيز بن سلطان، (2004)، التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الكوارث والأزمات، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، السعودية.
- العبد، عاطف عدلي، (2000)، التخطيط الإعلامي: الأسس النظرية والنماذج التطبيقية، القاهرة: دار ألهاني.
- عمران، نسرين عبد الله، (2011)، الصحافة السعودية في التعامل مع الأزمات والكوارث، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- شعبان، حمدي محمد، (2005)، الإعلام الأمني وإدارة الأزمات والكوارث، القاهرة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد.
- شومان، محمد ،(2002)، الإعلام والأزمات: مدخل نظري وممارسات عملية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة.
- علاونه، حاتم سليم، (2009)، التغطية الصحفية لتفجيرات عمان الإرهابية في الصحف الأردنية اليومية/ دراسة تحليلية مجلة دراسات/ الجامعة الأردنية، المجلد (38)، العدد (1)، شباط 2011.
- مكاوي، حسن عماد، (2005)، الإعلام ومعالجة الأزمات، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.
- حريم، حسين، (2016)، مبادئ الإدارة الحديثة: النظريات، مبادئ العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع.

- الهلالي، عماد محمد، (2001)، التخطيط والتخطيط الإعلامي، بغداد، دار الشؤون الثقافية.
- الآلوسي، سؤدد المحمود، (2014)، التخطيط الإعلامي واستراتيجياته، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- شكري، عبد المجيد، (2009)، التخطيط الإعلامي أسسه، نظرياته، تطبيقاته، القاهرة، دار الفكر العربي.
- مصطفى، هويدا، (2000)، دور الإعلام في الأزمات الدولية، القاهرة، مركز المحروسة للبحوث والتطوير.
- حجاب، محمد منير، (2003)، الإعلام والتنمية الشاملة، مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع.
- عباس، علي، (2016)، أساسيات علم الإدارة، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الصعوب، هناء، (2010)، العلاقة بين التخطيط الإعلامي والسياسات التنموية في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط .

ثانيا: المراجع باللغة الإنكليزية:

- Borah, P., (2009), Comparing Visual Framing in Newspapers: Hurricane Katrina versus Tsunami. Newspaper Research Journal. Vol. 30, No. 1.
- Fisher, Colin, (2004), Researching and Writing a dissertation for business students. Harlow, England: Pearson Education limited.
- Xigen, Li, (2007), Stages of Crisis and Media Frames and Functions: U.S. TV Networks Coverage of the 9/11 Tragedy during the 24 Hours. Broadcasting and Electronic Media, December, 1st Edition.
- Zuzak, roman, (2001), Corporate Culture as a Source of Crisis in Companies, 1st Edition, University of Agriculture.

أثر برنامج تدريبي في تنمية تقبل الاخر المختلف لدى طفل الروضة (الطفل المدمج)

م. وفاء قيس كريم
مركز ابحاث الطفولة والامومة/ جامعة ديالى
العراق

ملخص البحث

هدف البحث الحالي الى التعرف على مدى تقبل المختلف (الطفل المعاق) لدى اطفال الرياض هل للبرنامج التدريبي اثر في تنمية تقبل الأخر (المختلف) لدى اطفال الرياض؟ تكونت عينة البحث الحالي من (40) طفلا قسموا على مجموعتين ضابطة وتجريبية بواقع (50%) لكل مجموعة من اطفال روضة القداح في محافظة ديالى قضاء بعقوبة روضة القداح.للعام الدراسي (2016-2017) قامت الباحثة ببناء برنامج تدريبي يهدف الى تنمية تقبل الاخر المختلف لدى اطفال الرياض وبناء مقياس تقبل للاخرالمختلف المصور لطفل الروضة. وقد توصل البحث الى فاعلية البرنامج التدريبي في تنمية تقبل الاخر المختلف من قبل الاطفال العاديين في الرياض الحكومية - توسعة برامج الدمج لتكون دمجا شاملاً في مرحلة رياض الاطفال نشر ثقافة الاختلاف بين ابناء المجتمع الواحد لك يعيشوا بسلام في هذا الوطن العريق.

الكلمات المفتاحية: برنامج تدريبي – طفل الروضة – الطفل الاخر المختلف (ذوي الاحتياجات الخاصة).

The impact of training program in the development of accept (Built-in Child)

Research Summary

Search for God: ((disabled)) children of Riyadh? The research consisted of (40) children divided into two groups of control and experimental (50%) for each group of kindergarten children in the province of Diyala district of Baquba Kindergarten kindergarten. For the academic year (2016-2017) different children of children scale scale for children. The research has found effectiveness in social training in Saudi Arabia - Copyright at King Abdulaziz University for Science and Technology.

مشكلة البحث

إن الاهتمام بالطفولة والعناية بها من القضايا الهامة بالنسبة لجميع أسر دول العالم، حيث تمثل الطفولة نواة التنمية، والاهتمام بها يعد من أهم المعايير التي يقاس بها تقدم الأمم، والاهتمام بالنشىء ومساعدتهم على رفع مستوى قدراتهم وفق أصول علمية أصبحت هدفاً من أهداف التربية.

ان مجال التربية الخاصة احد المجالات التربوية ألحديثة الذي يعني بتربية التلاميذ غير العاديين وهم ذوي الاحتياجات التربوية الخاصة الذين يختلفون عن اقرأنهم العاديين، إما في قدراتهم العقلية أو الحسية أو الجسمية أو الأكاديمية أو السلوكية أو الانفعالية أو التواصلية اختلافا يوجب إجراء تعديلات ضرورية في المتطلبات التعليمية والمستلزمات المدرسية ويتم ذلك من خلال استخدام الوسائل والطرق والأساليب والبرامج التي من شأنها إن تمكن هؤلاء التلاميذ على اختلاف احتياجاتهم وخصائصهم في الاستفادة من البيئة التربوية الطبيعية (يحيى، 2008، 21) .

ويؤكد مروان 2002)،159) أن أعمق جرح نفسي يحدث للطفل المختلف هو إحساسه العميق بعدم تقبله من المحيطين به، واستنكاره ورفضه والنظر إليه على انه مهمل لا يشاطر جماعة الأقران نشاطاتها، بل يعمل على تكبيلها وعدم انسجام أعضائها، إنّ مثل هذا الأمر ينعكس بظلاله السوداء على المعاق ،مما يزيد من قلقه وانفعاله وعناده وتطرفه في السلوك. لذلك جاءت العديد من الدراسات التي تهدف الى بناء برامج تدريبه تهدف الى تعديل اتجاهات الاطفال العاديين نحو الاطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة والتفاعل معهم والتعامل معهم وتكوين اتجاهات ايجابيه معهم وعدم عزلهم وتكوين صداقات معهم ومن هذه الدراسات ودراسة بخشن (2000) و دراسة المطر والخليفة (2001) ودراسة زيتو (zito,1997) ودراسة (عبد الله،1998) وجميعها كانت نتائجها ايجابية وتمكنت من تعديل الاتجاهات نحو الطفل من ذوي الاحتياجات الخاصة .

ويشير روجرز " Rogers 1977" الى ان قبول الاخرين ينبع من التقدير او الاحترام الايجابي منذ مرحلة الطفولة المبكرة ، فنحن في تعاملنا مع الطفل نمنحه محبتنا وتقديرنا ، وينشأ التقدير او الاحترام الايجابي عند قبول الطفل كما هو ، كما اشار " روجرز " الى ان الحاجة الى التقدير الايجابي تشمل :الدفء ، الحب ، الاحترام ،

التعاطف ، القبول ، وقد عدها حاجة شاملة لدى كل البشر وتظهر على شكل الحاجة الى الحب والتعاطف الوجداني (صالح ، ١٩٨٧ : ١٥١) .

فحاجة الطفل غير العادي الى التقبل ينميها ويدعمها شعوره بانه محبوب ومرغوب من الاخرين ويهددها شعوره بانه منبوذ ومضطهد او غير مرغوب فيه ويعمل على اشباع هذه الحاجة من خلال نمو علاقته مع الاخرين وتطويرها وعدم اشباعها يؤدي الى فقدان الامن والاستقرار النفسي والاجتماعي واكد علماء النفس على ان حرمان الطفل من الحب والتقبل يدفعه الى الانحراف عن السلوك العادي (الهجرسي،2002: 190) واكدت العديد من الدراسات حاجة الطفل غير العادي او طفل ذوي الاحتياجات الخاصة الى التقبل الاجتماعي بشكل يفوق حاجة الطفل العادي مثل دراسة Green,1960 , ودراسة Stevenson & Grusa1961 (مرسي،1994: 286-287)

ويذهب ماسلو Maslow1954 الى ان حاجة الحب والتقبل تظهر عندما يتم اشباع حاجات الفرد الفسيولوجية والامن نسبياً ،وهنا يكون الفرد بحاجة الى العلاقات الحنونة الدافئة مع الناس عموماً ،وتحديداً حاجته لكي يحصل على مكانة في مجموعته ويكافح بشدة من اجل تحقيق هدفه، ويحصل الانتماء من خلال التوحد مع الناس ومسايرتهم والتوافق معهم وقبول ما اتفقوا عليه من انماط سلوكية وقيم ومعايير واتجاهات والطفل عندما يبلغ الخامسة من عمره يكون قد نمت عنده عدة مهارات (كونجر وآخرون، 1970: 370) والعديد من الاتجاهات نتيجة صلته بوالديه وبمعلمته في الروضة فيكتسب منهم الحب أو الكره، والاقدام أو الاحجام، والكرم أو البخل، والاختلاط بالغير أو الانزواء والانطواء. فإذا كانت هذه التربية مستندة الى اسس سليمة والى معرفة علمية من المربين تنتج أطفالاً سالمين نفسيا وجسمياً واجتماعيا (الحلبي، 2000: 139).

وأن الاطفال الذين تربوا على ثقافة التمييز لا ثقافة الاختلاف فانهم لا يتقبلون فكرة وجود طفل ذوي الاحتياجات الخاصة معهم وهذا ما اكدته دراسة (Gottib 1981) أن التلاميذ العاديين يرفضون أقرانهم المعاقين معهم بالفصل بدرجة تفوق كثيراً رفضهم لأقرانهم المعاقين بالفصول الخاصة بهم في المدرسة، كما أكدت دراسة (Siperstein,1988) على أن التلاميذ العاديين الذين لديهم اتجاهات ايجابية نحو أقرانهم

المعاقين ذهنياً في ممارسة النشاط ، هم الاكثر تقبلاً لهم بالنسبة لدمجهم معهم في الفصل الدراسى وهدفت دراسة عامر (2005) الى التعرف على المشكلات الفردية الناتجة عن دمج المتخلفين عقليا كليا في المدارس العادية ، وكان من أهم النتائج أن المشكلات التعليمية تؤثر على التحصيل الدراسي للطفل، وأن المشكلات النفسية تجعل الطفل دائم التوتر والقلق وعدم الهدوء وسرعة الغضب، وأن أكثر المشكلات الاجتماعية التي يواجهها الطفل عدم قدرته على تحمل المسئولية وزيادة إحساسه بالعزلة الاجتماعية كما (عامر، 2005: 322) واضافت دراسة موسى (2000) ان درجة تقبل التلاميذ العاديين للمعاقين في مدارس الدمج تكاد تكون معدومة.

تعد الروضة اهم المؤسسات التربوية التي عهد المجتمع اليها مهمة تربية الطفل وتنمية القيم الايجابية في نفوسهم ولما كانت ثقافة قبول الأخر (المختلف) عملية تربية مستمرة كان على الروضة ان تحافظ على كيان تلك التربية وتنميتها بين الاطفال ومن ثم تربية الاطفال منذ الصغر على قيم التسامح وتعليمهم الحوار وآدابه وقبول الاخر مهما اختلف معه، وتعزيز النزعة الانسانية لدى الاطفال وغرس روح التصالح والتناغم مع ايقاع الحياة في المجتمع وتعزيز اخلاقيات المحبة والتعاطف مع الاخرين والشفقة عليها وتدريب الاحاسيس والعواطف على القيم الانسانية و التسامحية النبيلة (دياب، 2006: 15).

لذلك فإن الاطفال الذين تتوافر لهم فرصة الذهاب الى رياض الاطفال يحققون توافقاً اجتماعيا أفضل وقدرات عقلية في مستوى جيد ممن لا تتوافر لهم مثل تلك الفرصة، والسبب في ذلك هو توفر فرص الاحتكاك الاجتماعي بالأطفال الاخرين ، حيث ان العلاقة مع الاقران ضرورية في كل مراحل العمر فهي مهمة في مراحل الطفولة لتعليم الاطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة كثيراً من المهارات الاجتماعية الضرورية لحياتهم المستقبلية.حيث تعتبر المهارات الاجتماعية هي الأساس في بناء شخصية الطفل وقبوله كعضو في المجتمع في المستقبل، وهذه المهارات توضع أساسها في مرحلة الطفولة ويكتسب الطفل من أسرته وبيئته أسس التفاعل الاجتماعي السليم (احمد: ١٩٩٤، ٥٣).

وترى الباحثة ان تقبل الآخر هي عملية تربوية بالدرجة الأولى لأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعة، ويولد صفحة بيضاء كما تقول المدرسة السلوكية في علم النفس،

وسلوكياته متعلمة، فتقبل الآخر هو سلوك متعلم يتربى الفرد علية من قبل المؤسسات التربوية التي تساهم في انتاجة إلى المجتمع، سواء العائلة الصغيرة من الأم والأب، من خلال كيف تربي أبناءها وما هي الأساليب التي تعتمدها في التربية، هل هناك حوار بين الأزواج وبين الأبناء، بالإضافة إلى دور المؤسسات التربوية الأخرى كالمدارس، المؤسسات الدينية، الاجتماعية، الثقافية والأحزاب السياسية والتي تساهم في تشكيل شخصية الفرد ولها دور كبير في تربية مفهوم وثقافة تقبل الآخر، إذا اعتمدت في تربيتها نهج الاعتراف بالآخر، وانطلقت من مفهوم أن لا أحد يمتلك الحقيقة الكاملة، وبالتالي ليس هناك ما هو على صواب والآخرين على خطأ.

ان الباحثة من خلال عملها مع اطفال الرياض ، باعتبارها من ذوي الاختصاص في هذا المجال ، ومن خلال دراستها الاستطلاعية على مجموعة من رياض الاطفال بلغ عددها (4) رياض (ملحق ، 1)، وجدت ان اطفال الرياض يعانون من عدم تقبل الطفل المعاق بينهم وشيوع ثقافة التمييز على ثقافة المختلف، وذلك من خلال بحثها المتواصل عن اهم الدراسات التي طرقت حولها .

تلك الاسباب مجتمعة دفعت الباحثة الى اختبار كتابة هذا البحث، ليكون احد الجوانب المهمة في مجال رياض الاطفال لبناء شخصيتهم، الا وهو تقبل المختلف (الطفل ذوي الاحتياجات الخاصة).

ومن خلال ما تم عرضه، يمكن تلخيص مشكلة البحث كالاتي :-

هل ينمي البرنامج التدريبي تقبل المختلف (المعاق) لدى طفل الروضة ؟

أهمية البحث:

ومن خلال ما تقدم يمكن تلخيص اهمية البحث بالنقاط الاتية :-

1- ان البحث الحالي يتناول جزئية لم يتم دراستها الا بقلة – في حدود علم الباحثة – وهذا ما اثار الفضول العلمي للباحثة لتناولها في هذا البحث.

2- تعتبر مرحلة رياض الاطفال من اهم مراحل العمر حيث انها تتوسط مرحلة الطفولة المبكرة والتي يكون فيها الطفل في منزله ومرحلة الطفولة المتوسطة التي يلتحق فيها الطفل بالمدرسة .

3- ان التركيز على تقبل الاخر(المختلف) اهمية في ايجاد الاستقرار النفسي للطفل اذ انها تمكنه من التفاعل السوي مع اقرانه المعاقين مما يؤدي الى قبوله او رفضه فضلا عن كونها تعد من اهم السمات الشخصية والاجتماعية المرغوب فيها ، والتي تؤدي الى تماسك المجتمع وتناغمه وتعيد اتزانه .

4- ان ثقافة الاختلاف تعمل وبشكل ايجابي على التقدم والنمو والازدهار كما يشكل قبول الاخرين واحترامهم قيم سلوكيه اجتماعية تعتمد على التفاعل الايجابي مع الاخرين .

5- والجديد في البحث الحالي انه يزود باختبار (تقبل الاخر مصورا) ، اضافة الى البرنامج التدريبي واللذان يفيدان الباحثين في الاستفادة منه في بحوثهم في هذا المجال .

6- كما ان البحث الحالي يعد محاولة متواضعة لسد النقص العلمي الحاصل في المكتبات العربية بصورة عامة ، ومكتباتنا العراقية بصورة خاصة لاغناءها بهذا النوع من البحوث .

اهداف البحث :

ويهدف البحث الحالي الى :-

1- التعرف على مدى تقبل المختلف (الطفل المعاق) لدى اطفال الرياض.

2- هل للبرنامج التدريبي اثر في تنمية تقبل الاخر(المختلف) لدى اطفال الرياض؟

ومن هذا الهدف اشتقت الباحثة عدد من الفرضيات وهي :-

1- يوجد فرق دال إحصائيا بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية، ودرجات المجموعة الضابطة في اختبار تقبل الاخر (المختلف) في التطبيق البعدي لصالح المجموعة التجريبية.

2- لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسط درجات المجموعة الضابطة في اختبار تقبل الاخر (المختلف) في التطبيقين القبلي والبعدي.

3- يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في اختبار اختبار تقبل الاخر (المختلف) في التطبيقين القبلي و البعدي لصالح التطبيق البعدي.

حدود البحث :

1- **الحد الموضوعي:- اقتصر موضوع البحث الحالي على موضوع الاختلاف وقبول الاخر المختلف من ذوي الاحتياجات الخاصة من قبل الاطفال العاديين.**

2- **الحد البشري :- يتحدد البحث على اطفال الرياض التابعين لمديرية تربية ديالى ، قضاء بعقوبة (2016 - 2017) م والبالغ عددهم (5874) بواقع (2947) ذكور و (2881) اناث وتكونت عينة البحث من (40) طفلا قسموا على مجموعتين ضابطة وتجريبية بواقع 50% لكل مجموعة.**

3- **الحد المكاني :- اجريت الدراسة في محافظة ديالى قضاء بعقوبة روضة القداح..**

4- **الحد الزماني:- اجريت الدراسة في العام الدراسي (2016 - 2017)**

مصطلحات البحث:

1- **البرنامج التدريبي (training program) :-**

ب- عرفها السعيد (1999) :-هو مجموعة من الاساليب والانشطة التي يستخدمها المعلم داخل منظومة تعليمية محددة سلفا وما يتطلب ذلك من توزيع زمني وطرق خاصة لتحقيق هدف تعليمي يهدف الى الارتقاء بمهارة المتعلم (السعيد ، 1999: 7) .

2- **تقبل المختلف تعريف رايف (1989): وهو ما لدى الفرد من علاقات صادقة مرضية ودافئة مع الاخرين، يهتم براحة وسعادة الغير، قادر على العطف والمحبة والتقرب من الآخرين، متفهماً لمسألة الأخذ والعطاء في العلاقات الإنسانية. (Ryff, 1989, 107).**

التعريف النظري لتقبل الآخرين: قدرة الفرد على امتلاك الاتجاه الإيجابي نحو الآخرين من حوله، والذي يساعده في التوافق الاجتماعي معهم، وتقبل ما موجود فيهم من خصائص سلبية وايجابية.

التعريف الإجرائي: الدرجة التي تحصل عليها العينة المستجيبة من خلال إجاباتها عن فقرات مقياس تقبل الآخر المستخدم في هذه الدراسة.

3- **اطفال الرياض (Children kindergarten): هم اطفال مرحلة ما قبل المدرسة الابتدائية الذين يكملون الرابعة من عمرهم ولا يتجاوزون السادسة من العمر ، وهم**

ينقسمون الى مرحلتين هما ، مرحلة الروضة ومرحلة التمهيدي (وزارة التربية ، 1994 ، 13).

4- الطفل الاخر (المختلف): هم جميع الأطفال الذين تتوافر فيهم حالات تعتبر انحرافا واضحا عن المتوسط الطبيعي في القدرات والإمكانيات العقلية او العلمية او الانفعالية او الاجتماعية أو الحسية أو الجسمية أو الصحية بحيث يترتب على هذا الانحراف نوع خاص من التربية وطابع خاص من الخدمات حتى يتمكن هؤلاء الأفراد من تحقيق وإظهار أقصى ما عندهم من قدرات. على ضوء ذلك التحديد ,يمكن ان نقسم الأطفال غير العاديين الى قسمين , الأول أطفال منحرفين عن الاتجاه العام سلبيا (كالمعاقين) والآخر أطفال منحرفين عن الاتجاه العام إيجابيا (كالموهوبين), وسوف تركز الدراسة على القسم الأول دون الآخر. (عيد، 2001، 135) .

الفصل الثاني

الاطار النظري والدراسات السابقة

من هو الاخر (المختلف)؟

الطفل الاخر (المختلف) هو ذوي الإعاقة الذي يمكن تعريفه بأنه " الشخص أو الطفل الذي يختلف عن الأطفال (العاديين) في قدراته العقلية أو إمكانياته الجسدية مما يجعله بحاجة دوما لمساعدة الآخرين كي يستطيع انجاز حاجاته الشخصية وشؤونه العامة والضرورية " .

عرفه النواصرة 2006 هم الاطفال الذين يختلفون عن العامة في صفاتهم وقدراتهم العقلية او الحسية او البدنية او الانفعالية او السلوكية مما يجعلهم في حاجة دوما الى تدخل ومساعدة من قبل الاسرة والمدرسة والمجتمع وذلك من اجل توفير اساليب وامكانيات خاصة تعمل على دعم تكيفهم مع المجتمع، ويدخل في نطاق هذه الفئة من يطلق عليهم المعاقين ومن يتمتعون بقدرات وامكانات عقلية وحسية وبدنية فائقة ومتميزة وبموهبة فطرية خلاقة (النواصرة ، 2006 ، 23)

وعرفه قانون رعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة في العراق رقم (38) لسنة 2013 ، الشخص ذوي الإعاقة في المادة الأولى الفقرة السابعة بأنه " الشخص الذي لديه

قصور في القيام بدوره ومهامه بالنسبة لنظرائه في السن في البيئة الاجتماعية والاقتصادية والطبية كالتعليم والرياضة أو التكوين المهني أو العلاقات العائلية وغيرها". ويعتبر القانون الأشخاص قصار القامة من ذوي الاحتياجات الخاصة

اما منظمة الصحة العالمية للشخص ذوي الإعاقة لا يختلف عن ما سبقه بأنه "فقدان القدرة الحركية أو الحسية أو العقلية أو النفسية، كلها أو بعضها، على التمتع بفرض المشاركة الطبيعية بالحياة المجتمعية على قدم المساواة مع الآخرين". (لطفي، 2015)

كما عرف الإعلان الخاص بحقوق المعاقين المعتمد من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة بقرارها رقم 3447(د-30) الصادر في (9 كانون الأول 1975) الشخص ذو الإعاقة بأنه " أي شخص عاجز عن إن يؤمن بنفسه - بصورة كاملة أو جزئية – ضرورات حياته الفردية والاجتماعية العادية بسبب قصور خلقي أو غير خلقي في قدراته الجسمانية أو العقلية " (ناصر ، 2014).

تقبل الآخر (ذو الاحتياجات الخاصة)

يشار الى القبول الاخر بالتفاعل الاجتماعي العلاقة بين المعاقين وزملائهم التي تتصف بالتفاعل الايجابي، وادراك الطفل العادي بأن الطفل المعاق مقبول كزميل باللعب، أو العمل، والاندماج الروتيني بالصف والملعب .وقبول المختلف هنا نشير به إلى تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة مع أقرانهم العاديين بالمدارس الحكومية والتي تشمل تحقيق ثلاثة عناصر متداخلة وهي: التفاعل المؤقت داخل الصف العادي، والتفاعل التعليمي ويقصد به المشاركة بالبيئة التعليمية، والتفاعل الاجتماعي وهو شعور الطفل المختلف بأنه مقبول من قبل زملائه بالصف.

ولابد الاشارة في ان عملية التفاعل الاجتماعي بين الطفل العادي والمختلف ، الى إن النمو الاجتماعي يلعب دورا كبيرا في مرحلة الطفولة، ويؤثر في تكيف الفرد في جميع مراحل العمر، كما يتعلم الفرد مهارات اجتماعية، ومعرفية وجسدية من خلال التفاعل مع الأقران، كما يؤثر النمو الاجتماعي في قدرة الطفل على التفاعل وتكوين الصداقات (شنيكات ،1999: 919)

وتكوين علاقات إيجابية مع الأقران، لا يعتبر بالأمر السهل، حيث يتطلب توفير العديد من المها رات التي يمكن توفيرها لدى الطفل من خلال عملية تقبل الاخر وايجابية الاتجاه نحو المختلف ويعمل الدمج على زيادة قبول الأطفال العاديين لزملائهم ذوي الاحتياجات الخاصة في الصف العادي، فالدمج الاجتماعي الناجح يقتضي توفر ثلاثة عوامل رئيسة وهي: الاتجاهات الإيجابية، والمصادر والمناهج وفي مجال التفاعل الاجتماعي، وبينت بعض الدراسات ان الاطفال العاديين لا يتفاعلون مع الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة ما لم يتم تعزيزهم وتهيئتهم للتفاعل .(احمد ، ب ت : 71) وهناك حاجة لزيادة القبول والتفاعل الاجتماعي للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة من قبل أقرانهم العاديين، و لذلك صممت العديد من البرامج التي من شانها تخفيف التوتر القائم بين الاطفال العاديين ووذوي الاحتياجات واخذت تلك البرامج شكلين وهما:

أ.) تعليم الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة المهارات الاجتماعية التي من شأنها تشجيع الآخرين على قبولهم وذلك من خلال، التشكيل، وحل المشكلات.

ب). تعديل اتجاهات الطلبة العاديين نحو ذوي الحاجات من خلال اساليب لعب الدور، والمحاكاة، والتدريب بواسطة الرفاق . (الخطيب، 1997)

اتجاهات حديثة ومعاصرة في التعامل مع الاخر (المختلف من ذوي الاحتياجات الخاصة)

ازداد اهتمام الكثير من المجتمعات في عصرنا الحاضر بذوي الاحتياجات الخاصة، وتجلى هذا الاهتمام بالتطور النوعي في البرامج التربوية والتأهيلية لهذه الفئة والذي تضمن تطوير البيئات التي تقدم فيها الخدمات والبرامج لأفرادها، فبدلاً من وضع جميع ذوي الاحتياجات الخاصة في مؤسسات أو مراكز للتربية الخاصة (معزولة)، ازداد أعداد المنادين بوضعهم في بيئات أقل انعزالاً وبيئات مدمجة مع العاديين –ولو جزئياً– مع التأكيد على أن لا يقتصر دمج هؤلاء الأفراد على الجانب الزماني والاجتماعي بل يتعداه إلى الج وقد ظهر مفهوم الدمج من خلال شعار السنة الدولية لذوي الحاجات الخاصة (1981): "المساواة والمشاركة الكاملة" ومن خلال مفهوم "مجتمع للجميع". والتوجه السائد حاليًا يطالب بأن يتحمل معلم الصف العادي مسؤولية تعليم وتلبية حاجات الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة مع توفير نظم للدعم الإداري والتنظيمي والتدريبي لهذا المعلم. ويستند هذا التحول إلى عدد من المميزات والإيجابيات التي وجدت في الدمج :

1- يركز الدمج على خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة في بيئاتهم الطبيعية وليس في بيئات محمية ومعزولة، بعد إجراء بعض التعديلات في تلك البيئة لتفي بالاحتياجات الأكاديمية والاجتماعية والنفسية الخاصة بالأطفال المعوقين .

2- إن الدمج يحقق توسيع قاعدة الخدمات لتشمل أعداداً كبيرة من الأطفال في المجتمع وخاصة أن أعلى نسبة من المعاقين تشكلها مجموعة الأطفال الذين يقعون ضمن الفئات البسيطة والمتوسطة.

3- يساعد الدمج في تخليص الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم من الشعور بالذنب والإحباط والوصمة التي يمكن أن تلحقهم نتيجة وجودهم في معهد خاص.

4- تعديل اتجاهات أفراد المجتمع وبالذات العاملين في المدارس العامة من مدراء ومدرسين وطلبة وأولياء أمور وذلك من خلال اكتشاف قدرات وإمكانات الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة التي لم تُتَح لهم الظروف المناسبة للظهور.

5- الصداقة غالباً ما تنشئ وتنمو بين الطلاب العاديين والطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في الفصل الدراسي العادي والتي لا يتوفر لها المناخ المماثل في المدارس الخاصة المنعزلة (سيسالم ،2001: 28) .

6- التقليل من الفوارق الاجتماعية والنفسية بين الأطفال ، حيث يحقق الدمج مبدأ المساواة والعدل بين جميع الطلاب على اختلاف فئاتهم .

7- تقديم الخدمات الخاصة والمساندة للطلاب من غير ذوي الاحتياجات الخاصة.

8- يساهم الدمج في إعداد الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة ويؤهلهم للعمل والتعامل مع الآخرين في بيئة أقرب إلى المجتمع الكبير وأكثر تمثيلاً له .

9- من الناحية الاقتصادية فإن دمج الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العامة يكون أقل تكلفة مما لو وضعوا في مدارس خاصة بهم ، لما تحتاجه تلك المدارس من أبنية ذات مواصفات خاصة وجهاز إداري وتعليمي ، وقد أثبتت الدراسات أن تكلفة الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في المدرسة العادية أقل منها في المدرسة الخاصة .

10 – إن الدمج يعمل على إيجاد بيئة واقعية يتعرض فيها الأطفال ذوو الاحتياجات الخاصة إلى خبرات متنوعة ، ومؤثرات مختلفة من شأنها أن تمكنهم من تكوين مفاهيم صحيحة و واقعية عن العالم الذي يعيشون فيه . (السرطاوي واخرين ،2000: 26-29) ويشير بعض المهتمين بالتربية لخاصة إلى أن أكثر فئات الاحتياجات الخاصة استفادة من عملية الدمج هم ذوي التخلف العقلي القابلين للتعلم ، وذلك لتمتعهم ببعض المهارات الاجتماعية والشخصية واللغوية بدرجة لا بأس بها إضافة إلى أن نسبة ذكائهم تتراوح من 50- 70 مما يجعلهم قادرين على التعلم أيضاً. ورغم ذلك فقد اقتصر دمجهم في المملكة العربية السعودية على الجانب الزماني فقط (بوضعهم في فصول خاصة ضمن مدارس العاديين).

الدراسات السابقة

ان نجاح عملية الدمج مرهون بتقبل واقتناع بالفكرة أولا ومن ثم السعي للوصول الى كل ما يعين على تحقيق هذه الفكرة. وأبرز ما يعين على تحقيقها هو تقبل المعلمين لفكرة إدماج الأطفال غير العاديين بشكل عام ,وذلك باعتبار ان المعلم العادي هو المنفذ المباشر لعملية الإدماج , ومن ثم فهو مفتاح النجاح لهذه العملية لقد شرعت العديد من الدول بتطبيق الإدماج في مدارسها العامة إيمانا منها بأنه حق من حقوق الأطفال ذوي الحاجات التربوية الخاصة. وأجريت على أثر هذا التطبيق العديد من الدراسات التقييمية للإدماج هدفها معرفة اتجاهات القائمين على عملية الإدماج وخاصة المعلمين منهم.

دراسة علي 2014: ثقافة قبول الاخر لدى الطلبة / المعلمة بكلية رياض الاطفال جامعة القاهرة (دراسة ميدانية)

هدفت الدراسة الى تعرف واقع ثقافة قبول الاخر لدى الطلبة / المعلمة بكلية رياض الاطفال جامعة القاهرة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتمثل مجتمع الدراسة في جميع طالبات كلية رياض الاطفال جامعة القاهرة والبالغ عددهن (١١١٣) طالبة تم اختيار عينه الدراسة بالطريقة الطبقية العشوائية واستخدمت الدراسة استبانة مكونه

من جزئيين الاول شمل البيانات الاساسية كالاسم (اختياري) الفرقة الدراسة والمشاركة في الانشطة الجامعية والثاني شمل عبارات الاستبانة التي تم توجيهها لعينه الدراسة حول واقع ثقافة قبول الاخر لدى الطلبة الطالبة/المعلمة بكلية رياض الاطفال بجامعة القاهرة وتوصلت الدراسة الى ان محاور الدراسة قد تحققت من وجهة نظر الطالبة / المعلمة افراد عينة الدراسة بدرجة متوسط لمحوري حرية الراي والحوار والعمل الجماعي في حين تحققت باقي المحاور الحقوق الواجبات التسامح وتحمل المسؤولية بدرجة كبيرة كما محور التسامح في المرتبة الاولى فيما يتعلق بترتيب محاور اداة الدراسة من وجهة نظر افراد العينة وفي المرتبة الاخيرة جاء محور تحمل المسؤولية وذلك من وجهة نظر العينة.(علي، 2014: 55-86).

دراسة احمد 2014: بعض المهارات الاجتماعية للأطفال وعلاقتها بقبول اقرانهم وبعض المتغيرات الديموجرافية

يهدف البحث الحالي الى التعرف على بعض المهارات الاجتماعية للأطفال وعلاقتها بتقبل اقرانهم بالصف وبعض المتغيرات الديموغرافية وتكونت عينه البحث من (٧٢) طفلاً يتراوح اعمارهم بين (٦٦: ٧٤) شهراً من رياض اطفال بنزوي بسلطنة عمان تم استخدام اختبار المهارات الاجتماعية ويتضمن مهارة المشاركة والمساعدة واحترام الاخر وطلب المساعدة كأداة للقياس وتوصل البحث الى وجود علاقة ارتباطيه داله احصائياً بين كل من مهارتي المشاركة وطلب المساعدة للأطفال وقبول الاقران بالصف كما وتبين وجود فروق داله احصائيا بين المجموعات في مهارة احترام الاخر باختلاف النوع الاجتماعي ومهارة المساعدة والمشاركة باختلاف الترتيب الميلادي والمستوى الاقتصادي للاسرة ومهارة طلب المساعدة باختلاف حجم الاسرة والمستوى التعليمي للاب. (احمد، 2014: 65-108)

دراسة شنيكات ٢٠١٤ : مستوى القبول والتفاعل الاجتماعي للطلبة ذوي الاعاقة البصرية المدمجين في المدارس العادية في الاردن

استهدفت هذه الدراسة التعرف الي مستوى القبول والتفاعل الاجتماعي للطلبة المكفوفين المدمجين في المدارس الحكومية، بالإضافة الى معرفة تاثير متغيرات الدراسة وهي الجنس و الصف الدراسي ومستوى الاعاقة على مستوى القبول والتفاعل الاجتماعي للطلبة المكفوفين تكونت افراد العينة من (١٠٠) طالب وطالبه نصفهم من الطلبة المدمجين

في المدارس العادية والنصف الاخر من الطلبة المبصرين في المدارس الحكومية في المراحل الاعدادية ولجمع البيانات قامت الباحثة ببناء اداة للدراسة تكونت من(٦٢) فقرة موزعة على بعدين البعد الاول يتعلق بالمعاقين بصريا ويتكون من شقين أ القبول الاجتماعي للمعاقين بصريا من وجهة نظر المعاقين انفسهم ويتكون من) ٢٢ (فقرة بالقبول والتفاعل الاجتماعي للمبصرين مع المعاقين بصريا من وجهة نظر المعاقين ويتكون من (٢٢) فقرة البعد الثاني يتعلق بالمبصرين القبول الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي للمبصرين مع المكفوفين من وجهة نظر المبصرين ويتكون من (٢٠) فقرة وقد تم استخراج دلالات صدق وثبات الاداة واظهرت النتائج ان مستوى قبول المعاقين بصريا والتفاعل معهم من قبل المبصرين جاء في المرتبه الاولى.(شنيكات، 2014، 914- 931)

دراسة بخش (2000): فعالية برنامج ارشادي لتعديل اتجاهات التلاميذ العاديين نحو دمج المتخلفين عقليا معهم بالمدرسة واثره على السلوك التكيفي للتلاميذ المتخلفين عقليا

تهدف إلى تعديل اتجاهات التلاميذ العاديين نحو أقرانهم المتخلفين عقليا المدمجين معهم بالمدرسة وذلك من خلال برنامج إرشادي مستخدم، مما يساهم إلى حد كبير في اكتساب الأقران المتخلفين عقلي المدمجين معهم بالمدرسة للسلوك التكيفي، وتألفت العينة من)20) طفلة من الأطفال العاديات الملتحقات بالروضة بمدينة جدة تم تقسيمهن إلى مجموعتين تجريبية، وضابطة وتم الضبط بين التلميذات العاديات في العمر الزمني، ونسبة الذكاء، والمستوى الاقتصادي الاجتماعي والاتجاه نحو الدمج، واستخدمت الباحثة مقياس ستانفورد بينيه للذكاء ومقياس تقدير المستوى الاقتصادي الاجتماعي للأسرة ومقياس اتجاهات الأطفال العاديين نحو الدمج لإيمان كاشف وعبد الصبور منصور998) 1) ومقياس السلوك التكيفي للأطفال لعبد العزيز الشخص (1998) والبرنامج الإرشادي المستخدم للباحثة وتوصلت لوجود فروق دالة بين اتجاهات التلاميذ بالمجموعتين الضابطة والتجريبية نحو الدمج في القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية، حيث أصبحت اتجاهاتهم أكثر إيجابية (بخشن، 2000، 97).

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للبحث

منهج الدراسة والتصميم التجريبي:-

نظرا لطبيعة الدراسة وأهدافها استخدمت الباحثة المنهج التجريبي الذي يعتمد علي القياس القبلي / البعدي لمجموعتين متكافئتين، إحداهما ضابطة والأخرى تجريبية.

التصميم التجريبي:

-استخدم المنهج التجريبي في هذه الدراسة القياسين القبلي والبعدي للمجموعتين الضابطة والتجريبية وذلك بتطبيق اختبار تقبل المختلف بعد الضبط التجريبي للعينة، ثم تطبيق برنامج البرنامج التدريبي علي المجموعة التجريبية، ثم تطبيق تقبل المختلف مرة أخري علي المجموعتين الضابطة والتجريبية لقياس مدى فعالية البرنامج .الشكل (1) يوضح التصميم التجريبي للبحث .

جدول رقم (1)

التصميم التجريبي للبحث

عينة البحث	المجموعة	العدد	المتغير التابع	المتغير المستقل	المتغير التابع
40	التجريبية	20	قبلي	برنامج تقبل الاخر (المختلف)	بعدي
	الضابطة	20	قبلي	__	بعدي

مجتمع الدراسة:-

يتكون مجتمع البحث من جميع اطفال المحافظة ديالى للعام الدراسي 2016-2017 ,والبالغ عددهم (5874) بواقع (2947) ذكور و (2881) اناث.

عينة الدراسة:

- تم اختيار عينة عشوائية من رياض أطفال قضاء بعقوبة من روضة القداح، تم تقسم أفراد العينة العشوائية من أطفال المستوي الثاني الذين تتراوح أعمارهم مابين (5- 6 سنوات) من قاعتين مختلفتين بالروضة قوامها (40 طفل وطفلة) مقسمة إلي مجموعتين متساويتين إحداهما ضابطة وتبلغ (20) طفلا وطفلة والأخرى تجريبية وتبلغ ايضا (20) طفلا وطفلة.

خصائص عينة الدراسة.

أولا : من حيث العمر:- تم اختيار أطفال المجموعتين (التجريبية والضابطة) ممن تتراوح أعمارهم بين (5-6) وكان المرجع في ذلك ملفات الأطفال بالروضة للحصول على تاريخ الميلاد الخاص بكل طفل، وتم حساب العمر بالشهور وإيجاد الفرق بين متوسطي أعمار أفراد المجموعتين.

.جدول (2)

قيمة (ت) ودلالتها للفرق بين متوسطي اعمار المجموعتين الضابطة والتجريبية

المتغيرات	المجموعة التجريبية ن = 20		المجموعة الضابطة ن = 20		قيمة "ت"	مستوي الدلالة
	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري		
العمر	62.15	3.77	63.80	3.40	1.45	غير دالة

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة(ت) المحسوبة بلغت(1,45) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى 0,05 مما يدل على تكافؤ المجموعتين في العمر الزمني.

ثانيا : المستوى والاجتماعي الاقتصادي والثقافي :- تم تطبيق مقياس المستوى الاجتماعي والاقتصادي والثقافي المطور (اعداد : خليل، 2000) على المجموعتين وحساب دلالة الفروق بين متوسطي درجاتهم .

جدول (3)

قيمة (ت) ودلالتها للفرق بين المجموعتين الضابطة والتجريبية

المستوى الاجتماعي والاقتصادي والثقافي

المتغيرات	المجموعة التجريبية ن = 20		المجموعة الضابطة ن = 20		قيمة "ت"	مستوي الدلالة
	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري		
المستوى الاجتماعي الاقتصادي والثقافي	75,60	54.4	50.75	35.4	07.0	غير دالة

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة(ت) المحسوبة (0،07) للفرق بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في المستوى الاجتماعي الاقتصادي والثقافي غير دال إحصائياً عند مستوى (0،05) مما يدل على تكافؤ المجموعتين التجريبية والضابطة في تلك المتغيرات.

ثالثا: مستوى المهارات الاجتماعية

تم تطبيق مقياس المهارات الاجتماعية المصور على عينه البحث التجريبية والضابطة قبل البدء بالبرنامج من اجل التأكد من تكافؤ العينة والجدول (4) يبين ذلك

المتغيرات	المجموعة التجريبية ن = 20		المجموعة الضابطة ن = 20		قيمة "ت"	مستوي الدلالة
	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري		
المهارات الاجتماعية	20,80	0,984	21.05	1.47	0.650	غير دالة

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة(ت) للفرق بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في المهارات الاجتماعية وأبعادها غير دال إحصائياً مما يدل على تكافؤ المجموعتين التجريبية والضابطة في تلك المتغيرات.

أدوات الدراسة:

استخدمت الباحثة الادوات التالية :

- برنامج تدريبي لتنمية تقبل الاخر (المختلف) من ذوي الاحتياجات الخاصة طفل الروضة. (إعداد الباحثة)
- اختبار مصور لتقبل الاخر (المختلف) من ذوي الاحتياجات الخاصة لطفل الروضة. (إعداد الباحثة)

البرنامج التدريبي لتنمية قبول الاخر المختلف (طفل ذوي الاحتياجات الخاصة) لطفل الروضة

البرنامج التدريبي (اعداد الباحثة):

البرنامج التدريبي في موضوع البحث عبارة عن عملية منظمة ومخططة تهدف الى استخدام الانشطة النفسية والحركية والتي تتمثل في السيكو دراما واللعب والقصة ولعب الدور تهدف الى لتنمية تقبل الاخر (المختلف) من ذوي الاحتياجات الخاصة طفل الروضة.

اهمية البرنامج التدريبي والحاجة اليه:

ان اهتمام الكثير من المجتمعات في عصرنا الحاضر بذوي الاحتياجات الخاصة ، وتجلى هذا الاهتمام بالتطور النوعي في البرامج التربوية و التأهيلية لهذه الفئة والذي تضمن تطوير البيئات التي تقدم فيها الخدمات والبرامج لأفرادها، فبدلاً من وضع جميع ذوي الاحتياجات الخاصة في مؤسسات أو مراكز للتربية الخاصة (معزولة) ، ازداد أعداد المنادين بوضعهم في بيئات أقل انعزالاً وبيئات مدمجة مع العاديين –ولو جزئياً– ومن اجل الوصل الى مدرسة المستقبل فلا بد من القيام بسلسة من الاجراءات اهمها اعداد الاطفال الاسوياء وذويهم والعاملين معهم لتقبل الطفل المعاق والتفاعل بإيجابية ولا يتم ذلك الا من خلال البرامج التدريبية والتوعية التي تقدمها المؤسسات التربوية واهمها رياض الاطفال التي تعمل على زرع التقبل الايجابي للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وتعويده على احترام الطفل ذوي الاحتياجات الخاصة والتعامل معه ومساعدته والاشتراك معه في انشطة الفصل.(العلمية والترفيهية).

كما وان الدراسات العربية تفتقر الى مثل هذه البرامج على حد علم الباحثة كما ان هناك ندرة في الدراسات التي تناولت البرنامج التدريبي لتقبل الاخر (المختلف) من ذوي الاحتياجات الخاصة لدى طفل الروضة في البيئة العراقية لذلك اهتمت الباحثة بأعداد برنامج يهدف الى ذلك .

الاسس التي يقوم عليها البرنامج

1. اسس نفسية:- ان معرفة خصائص النمو لاي مرحلة عمرية من الاسس الرئيسية في بناء البرامج التعليمية والتدريبية، وذلك لكي يراعي عند بناء أي

برنامج تدريبي حاجات وميول وخصائص تلك المرحلة العمرية ويعمل على اشباعها.

2. اسس فلسفية:- يقوم البرنامج على بعض النظريات الفلسفية في تربية الطفل مثل نظرية بياجيه وانظرية باندورا ونظرية اريكسون.

3. اسس تربوية:- اهتمت الاتجاهات التربوية المعاصرة بطرق واساليب تعليم طفل الروضة لان القضية الاساسية في انتقال اثر التعليم تكمن في تنمية قدرة طفل الروضة عامة على تطبيق ما تعلموه في الروضة في مجالات الحياة اليومية المختلفة. لذلك راعت الباحثة عند بناء برنامجها ما يلي:

- ان يكون محتوى البرنامج واختيار انشطته تمس حياة الطفل اليومية .
- أن تتناسب الأنشطة في البرنامج التدريبي مع خصائص نمو طفل الروضة ومراعاة عوامل الأمن والسلامة .
- أن تحقق محتويات البرنامج الغرض منها .
- أن تتميز الأنشطة بالتنوع والتكامل والتشويق .
- أن يحتوى البرنامج على أنشطة توفر فرص التعاون والمشاركة مع الآخرين .
- التنوع في عرض الأنشطة من السهل إلى الصعب .
- تحديد زمن تطبيق الأنشطة المقدمة داخل البرنامج المقترح .
- تحديد الأهداف العامة المصاحبة لكل نشاط داخل البرنامج .
- تنظيم وترتيب مكان تطبيق البرنامج .

التخطيط العام للبرنامج :

مرت عملية اعداد البرنامج التدريبي بعدد من الخطوات التي يمكن تلخيصها بما يلي:-

1- تحديد أهداف البرنامج التدريبي:

- الهدف العام :- يهدف البرنامج الحالي إلى تنمية تقبل الاخر (المختلف) من ذوي الاحتياجات الخاصة لدى طفل الروضة.

- الهدف الخاص:- راعت الباحثة ان تكون تلك الاهداف محددة وقابلة للقياس والتقويم .

2- محتوى البرنامج التدريبي

يتضمن البرنامج التدريبي مجموعة من الانشطة التمثيلة اذ يقوم الطفل بلعب دور طفل ذوي احتياجات خاصة ويحتاج الى المساعدة مرة ويود اللعب مع زملائه مرة اخرى ويجابه بالرفض من زملائهة مرة والقبول مرة اخرى ومجموعة من الاغاني التعليمية وكذلك القصص المصورة والحركية ومجموعة من الافلام التعليمية والالعاب الحركية التي تعمل على دمج الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة مع الاطفال العاديين .

وتكون المحتوى من ثلاث مجالات داخل الروضة ومع جماعة الاقران ليلقي الضوء على اكثر جوانب تقبل المختلف اهمية بالنسبة للطفل المعاق وذات اثر النفسي الشديد الا وهي حب الطفل المختلف والتفاعل الايجابي معه، احترام الطفل المختلف، مد يد العون الطفل المختلف .

الوسائل والادوات:

- استخدمت الباحثة مجموعة من الوسائل الحديثة والادوات المتنوعة التي تجذب انتباه الاطفال وتتكامل مع طرف تقديم البرنامج وتحقق اهدافه مثل القصص المصورة، افلام الكارتون، العاب مشتركة، ادوات رسم، كرات ملونة، اغاني وافلام مصورة..الخ

الاساليب الفنية المستخدمة :

-استخدمت الباحثة بعض فنيات تعديل السلوك في برنامجها التدريبي على اطفال المجموعة التجريبية وهي :-

- النمذجة .
- لعب الدور .
- اللعب .
- القصة.

الجدول الزمني للبرنامج التدريبي

قامت الباحثة بإعداد البرنامج بحيث يشتمل على أنشطة تم تطبيقها بواقع ثلاثة ايام في الأسبوع لمدة (9) أسابيع تساهم في تنمية تقبل الاخر(المختلف) من ذوي الاحتياجات الخاصة لدى طفل الروضة تتراوح مدة الجلسة ما بين (25-30) دقيقة .

صدق البرنامج:

- وقد تم عرضه على الأساتذة المتخصصين وتم الاستفادة من آرائهم فيما يلى :

- **ملائمة الأنشطة لتحقيق الأهداف المحددة .**
- **ملائمة الأنشطة لخصائص نمو الطفل وإحتياجاته .**
- **مناسبة الوسائل وطرق التعليم والتعلم المختارة لتحقيق الأهداف .**
- **ملائمة الأنشطة في تحقيق الهدف المرجو منها .**
- **ملائمة أساليب التقويم المعدة .**

وقد اكدوا جميعهم على ملائمة البرنامج لهدف البحث وكانت نسبة الاتفاق تتراوح بين (89-90%) وهي نسبة جيدة .

مكان تطبيق البرنامج

تم تطبيق البرنامج في روضة القداح في محافظة ديالى قضاء بعقوبة وقد تم تطبيق البرنامج في المكان المناسب لمحتوى الجلسة وقد تم تطبيق بعض الجلسات في حديقة الروضة والبعض الاخر داخل القاعات المخصصة للعب والتدريب على الفعاليات لتمثيل المسرحيات والبعض الاخر كان في المرسم الخاص بالروضة.

اختبار تقبل الاخر (المختلف) المصور لأطفال الروضة

هدف الاختبار:

يهدف بناء الاختبار إلي قياس مدى تقبل طفل الروضة لزميلة الطفل الاخر (المختلف) من ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال برنامج تدريبي ، حيث يسهم الاختبار في الكشف عن مدى تقدم الطفل في تلك المهارات .

الأهداف العامة للاختبار:

قياس مستوى تقبل الأطفال من خلال البرنامج التدريبي .

خطوات تصميم اختبار تقبل الاخر(المختلف):

عند تصميم الاختبار وضع في الاعتبار عدة نقاط منها:

- **الاطلاع علي المقاييس السابقة بوجه عام.**
- **إعداد مفردات الاختبار، مع مراعاة شروط إعداد الاختبار من حيث الصدق، والثبات، والموضوعية.**

- تحليل محتوي البرنامج الذي وضع الاختبار لقياس مدى فعاليته.

وصف الاختبار:

تحديد عدد الفقرات المصورة: تم تحديد عدد الفقرات المصورة التي وصلت الى عدد 18 فقرة مصورة.

وقد راعت الباحثة في صياغة مفردات الاختبار ما يلي :

- أن تكون الصورة واضحة ومحددة ولها تفسير واحد من حيث تقبل الطفل او عدمه.
- أن تناسب الصورة مستوى الطفل وغير مشتتة بالالوان.
- أن تكون لكل صورة في الاختبار إجابة واحدة.

تقدير درجات الاختبار: يتكون الاختبار من (54) مفردة موزعة على مجالات تقبل الاخر (المختلف) بواقع (6) فقرات لكل من المجالات الاتية (حب الطفل المختلف، مساعدة الطفل المختلف، احترام الطفل المختلف) في حال الاجابة الصحيحة يحصل الطفل على درجة ثلاث درجات وفي حالة الاجابة بمساعدة بسيطة يحصل على درجتين والاجابة الخاطئة يحل فيها على صفر.

الصدق الظاهري للمقياس:

للتأكد من هذا الصدق تم عرض الاختبار علي عدد من السادة المحكمين المتخصصين في رياض الأطفال، ومناهج وطرق التدريس، وذلك لإبداء آرائهم حول مناسبة الاختبار لقياس الأهداف الموضوعة وصدق مفردات الاختبار لقياس ما وضع لقياسه، مناسبة ووضوح الصور المستخدمة.

وكانت نسبة الاتفاق تتراوح بين(85-95 %) وقد أبدي المحكمون بعض الملاحظات منها:

- **إعادة صياغة بعض الأسئلة غير الواضحة للطفل.**
- **تغيير بعض الصور غير الواضحة.**

ثبات المقياس: -

وقد تم تطبيق الاختبار علي مجموعة من الأطفال وصل عددها (50) أطفال ليسوا من ضمن عينة البحث، ثم تم تطبيق الاختبار علي نفس مجموعة الأطفال بعد أسبوع للتأكد من ثبات الاختبار، وباستخدام إعادة الاختبار تم إيجاد معامل الارتباط بين

درجات العينة في التطبيقين، وبحساب معامل الثبات وجد أن ثبات الاختبار (0.793) وهي قيمة يمكن الوثوق بها.

اجراءات الدراسة :

- إعداد أدوات البحث والتأكد من صدقها وثباتها وصلاحيتها للتطبيق الميداني
- تحديد عينة البحث وضبط تكافؤها وتقسيمها إلي مجموعتين إحداهما تجريبية والأخرى ضابطة

التطبيق القبلي لأدوات البحث:

– تم تطبيق اختبار تقبل الاخر (المختلف) لطفل الروضة تطبيقا قبليا علي أطفال المجموعتين (عينة الدراسة)، قبل تطبيق البرنامج التدريبي ، وذلك للتأكد من تكافؤ أطفال المجموعتين التجريبية والضابطة في مستوي تقبل الاخر (المختلف) لديهم .

إجراءات التطبيق:

– بدأت الدراسة في شهر نيسان واستمرت لمدة ستة أسابيع تقريبا في المدة من اول نيسان2016 م حيث مارست العينة التجريبية البرنامج التدريبي المعد من قبل الباحثة بينما مارست العينة الضابطة أنشطتها بشكل طبيعي بمساعدة معلمة القاعة.

التطبيق البعدي لأدوات البحث:

– بعد الانتهاء من تطبيق البرنامج التدريبي علي العينة التجريبية، بينما مارست العينة الضابطة أنشطتها بشكل طبيعي. تم تطبيق اختبار تقبل الاخر (المختلف) ذو الاحتياجات الخاصة مرة أخرى علي العينتين التجريبية والضابطة، ثم قامت الباحثة برصد درجات الأطفال ومعالجتها إحصائيا ومقارنة نتائج العينتين، ثم مناقشة النتائج، ثم اختبار صحة الفروض وتفسيرها.

رصد نتائج القياس القبلي والبعدي :

تم رصد الدرجات لكل من التطبيقين القبلي والبعدي لأفراد العينة، واستخدم اختبار (ت) لحساب دلالة الفروق بين المتوسطات.

الوسائل الاحصائية المستخدمة

- تم استخدام (المتوسط الحسابي – الانحراف المعياري).
- تم استخدام (ت) لحساب دلالة الفروق بين المتوسطات

نتائج الدراسة ومناقشتها :

يتناول الجزء التالي المعالجات الإحصائية للبيانات وذلك للإجابة علي السؤال الرئيس للدراسة، والذي ينص علي: "ما اثر البرنامج التدريبي في تنمية تقبل الاخر (المختلف) لطفل الروضة؟" وذلك من خلال اختبار صحة فروض الدراسة .

الفرض الأول:- توجد فرق دال إحصائيا بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية، ودرجات اطفال المجموعتين الضابطة والتجريبية في اختبار تقبل الاخر المختلف في التطبيق البعدي لصالح المجموعة التجريبية

وللتأكد من صحة الفرضية تم استخدام (T-TEST) علي درجات عينة أطفال المجموعتين التجريبية والضابطة في التطبيق البعدي لاختبار مدى تقبل للأخر المختلف وهو الطفل المعاق لدي طفل الروضة.

جدول (5)

يوضح نتائج اختبار "ت" للفرق بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية، والمجموعة الضابطة في القياس البعدي لاختبار مدى تقبل للأخر المختلف.

المجموعة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	الدلالة الإحصائية
التجريبية	20	31,90	1.42	20.41	دالة
الضابطة	20	21.40	1.82		

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" للفروق بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي للمهارات تقبل الاخر (التعاون – الحب – الاحترام) دالة عند مستوى ٠.٠١ وذلك لصالح المجموعة التجريبية وهذا يحقق صحة الفرضيه.

يمكن تفسير تلك النتيجة بأن إجراءات البرنامج التدريبي له أثر إيجابي على تقبل طفل الروضة للأخر المختلف (المعاق). وهذا يؤكد ان تواجد الطفل في الروضة ومن خلال التفاعل مع المعلمة والمدير يمكن ان يكتسب اتجاهات ايجابية للتعايش مع الاخر وان كان مختلف عنه وتعديل ما لديه من قصور ما فيها أو على الأقل يتم تهيئته لاكتسابها فيما بعد بصورة سليمة. وهذا ما أكدته نتائج العديد من الدراسات ومنها دراسة "أمل حسونة" (١٩٩٥) التي أكدت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد

المجموعة التجريبية والضابطة للمهارات الاجتماعية في التطبيق اللاحق لتقديم البرنامج وذلك لصالح أفراد المجموعة التجريبية.

كذلك يؤكد "بطرس حافظ (١٩٩٣)" أن الأطفال الذين يتلقون تدريباً على قد أظهروا تحسناً ملحوظاً في علاقاتهم بالأقران، فتقبل الأقران والتفاعل المثمر معهم واذا ما طبقت عليهم ومن ثم إظهار تحسناً ملحوظاً في التفاعلات والعلاقات الاجتماعية وتوظيفها لتنمية أساليب السلوك الاجتماعي الإيجابي لدى أطفال مرحلة ما قبل المدرسة الابتدائية.

الفرضية الثاني:- توجد فرق دال إحصائيا بين متوسط درجات المجموعة التجريبية، في اختبار تقبل الاخر (المختلف) من ذوي الاحتياجات الخاصة في التطبيق القبلي والبعدي

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام معادلة حساب الفروق بين التطبيقين وباستخدام T-TEST علي درجات عينة أطفال المجموعة الضابطة في التطبيقين القبلي والبعدي لاختبار تقبل الاخر(المختلف) من ذوي الاحتياجات الخاصة لطفل الروضة.

جدول (6)

يوضح نتائج اختبار "ت" للفرق بين متوسطي درجات المجموعة الضابطة في القياسين القبلي و البعدي لاختبار تقبل المختلف

المجموعة الضابطة	العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	الدلالة
الاختبار القبلي	20	20,80	0,894	46,34	0,01
الاختبار البعدي	20	31,90	1,41		

من الجدول اعلاه نلاحظ يوجد فرق ذو دلالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01 بين متوسطي درجات أطفال المجموعة الضابطة علي اختبار تقبل المختلف ، ويرجع ذلك إلى أن المجموعة التجريبية نالت قدر من التدريب على الأنشطة والتدريبات على تقبل الاخر حيث أن الأنشطة والخبرات التي يحتويها البرنامج التدريبي ادت الى القضاء على الخوف من طفل ذوي الاحتياجات الخاصة والتقبل الاجتماعي لهم وتغيير تلك الاتجاهات السلبية لهم .

اختبار صحة الفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث علي أنه يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية في اختبار تقبل الاخر (المختلف) في التطبيقين القبلي و البعدي لصالح التطبيق البعدي.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام معادلة حساب الفروق بين التطبيقين وباستخدام T- TEST علي درجات عينة أطفال المجموعة الضابطة في التطبيقين القبلي والبعدي.

جدول (7)

يوضح نتائج اختبار "ت" الفرق بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لاختبار المفاهيم تقبل الاخر المختلف

المجموعة	ن	مجـ ف	مجـ ف2	ت	الدلالة
التجريبية	30	1560	2433600	52.9	دالة إحصائيا عند المستويين0.01 ، 0.05

إذا يوجد فرق ذو دلالة إحصائيا بين متوسطي درجات أطفال المجموعة التجريبية علي اختبار تقبل الاخر (المختلف) قبل وبعد تطبيق برنامج الانشطة الفنية لصالح التطبيق البعدي وهذا يبين صحة الفرض.

المقترحات

1. اجراء دراسة مماثلة تهدف الى التعرف على اتجاهات الطلبة العاديين نحو ذوي الاحتياجات الخاصة.
2. اجراء دراسة مشابهة على عينات مختلفة كان يكون الاطفال المدارس الابتدائية.
3. اجراء دراسة تهدف الى مدى تقبل اولياء امور الاطفال العاديين وجود طفل من ذوي الاحتياجات الخاصة مع اطفالهم في الصف الدراسي.
4. اجراء دراسة تهدف الى معرفة الضغوط النفسية التي قد تعاني منها معلمة الروضة من جراء وجود طفل من ذوي الاحتياجات الخاصة في الصف .
5. اجراء دراسة تهدف الى صلاحية الابنية المدرسية بحيث تكون صالحة للدمج.

التوصيات

1- توسعة برامج الدمج لتكون دمجا شاملاً في مرحلة رياض الاطفال مع مراعاة ما يلي:-
   - توفر الابنية الصالح للدمج وتتلائم مع الاعاقة.
   - تأهيل كل من المعلمين والاطفال الاسوياء لعملية الدمج.
3- نشر ثقافة الاختلاف بين ابناء المجتمع الواحد لك يعيشوا بسلام في هذا الوطن العريق.
4- التأكيد على وسائل الاعلام في نشر وعرض برامج تحث على تقبل الاخر .
5- ضرورة اعادة فتح معلم التربية الخاصة في كليات التربية الاساسية في الكليات التي اغلقت هذا الاختصاص فيها.

المصادر

1- احمد، محمد رضا (١٩٩٤): دور برامج التليفزيون المحلي في إكساب المهارات لطفل ما قبل المدرسة، رسالة دكتوراه غير منشورة، الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس.

2- احمد ، دعاء سعيد (2014): بعض المهارات الاجتماعية للأطفال وعلاقتها بقبول اقرانهم وبعض المتغيرات الديموجرافية،بحث منشورفي مجلة الطفولة العربية ، ع 60.

3- - عبد الله ،عثمان (1998). اتجاهات معلمي المدارس الأساسية ومديريها نحو ادماج المعاقين سمعيا في التعليم العام في الاردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

4- بخش، أميرة طه (1997) : " فاعلية برنامج لتنمية المهارات الاجتماعية في خفض مستوي النشاط الزائد لدي الأطفال المعاقين عقلياً " ، مجلة كلية التربية ، جامعة عين 133 - شمس، القاهرة، 21 ج 1، ص ص 97.

5- الحلبي ، موفق هاشم صفر(200): الاضطرابات النفسية عند الاطفال والمراهقين،ط2، مؤسسة الرسالة للنشر .

6- الخطيب ، جمال محمد (1997): دراسة استطلاعية للاتجاهات نحو دمج الاطفال المعاقين في المدارس العادية بدولة الامارات العربية المتحدة ، الشارقة ، مجلة المنار، العدد 15.

7- دياب، محمد مفتاح (2006):مكتبات الاطفال عصر المعلومات، ط1،عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع.

8- ديان برادلي- مارغريت سيرز- ديان سوتلك ، ترجمة زيدان السرطاوي، عبد العزيز الشخص وعبد العزيز العبد الجبار، (2000): الدمج الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة مفهومة وخلفيته النظرية، دار الامارات العربية ط 1

9- السعيد، ماجدة محمد (1999): برنامج مقترح لتنميه القدرة الحركية المرتبطة ببعض مهارات الجمباز على عارضة التوازن وتاثيره على مستوي الأداء لطالبات كلية التربية الرياضية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة طنطا.

10- سيسالم، كمال سالم (2001): دمج في فصول ومدارس التعليم العام، العين، الامارات العربية المتحدة : دار الكتاب الجامعي ،ط 1

11- شنيكات ، فريال (2014) : مستوى القبول و التفاعل الاجتماعي للطلبة ذوي الإعاقة البصرية المدمجين في المدارس العادية في الأردن ، بحث منشور في مجلة دراسات تربوية، م 41 ، ع 2

12- صالح ، قاسم حسين (١٩٨٧): الإنسان من هو ، بغداد ، دار الشؤون الثقافية للنشر.

13- عامر ، فاتن محمد (2005): دراسة المشكلات الفردية في المدارس العادية وتصور مقترح لطريقة خدمة الفرد في مواجهتها، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثامن عشر، الجزء الثاني، أبريل 2005، ص322.

14- علي ، زينب محمد علي (2014): ثقافة قبول الاخر لدى الطلبة / المعلمة بكلية رياض الاطفال جامعة القاهرة (دراسة ميدانية) ، بحث منشور في مجلة الطفولة والعربية ،ع 67

15- عيد، ماجدة،(2001). مناهج واساليب تدريس ذوي الحاجات الخاصة، ط5، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع.

16- قانون رعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة رقم 38 لسنة 2013 ، نشر بتاريخ 5/أيلول 2013 . www.parliament.com

17- الكاشف، ايمان فؤاد و محمد ،عبدالصبور منصور (1998): دراسة تقويمية لتجربة دمج الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة مع الأطفال العاديين بالمدارس العادية في محافظة الشرقية ، بحث منشور المؤتمر الدولي الخامس لمركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس ص ص :813-853 .

18- كونجر، جون و آخرون (1970) : سيكولوجية الطفولة والشخصية ، ترجمة أحمد عبد العزيز سلامة و جابر عبد الحميد ، دار النهضة العربية ،القاهرة.

19- لطفي ، سماح محمد (2015) العنف الأسري الموجه للأطفال المعاقين ذهنيا ، موقع أطفال الخليج لذوي الاحتياجات الخاصة ، . www.gulfkids.com

20- مرسي ،كمال إبراهيم (1994) : التدخل المبكر في رعاية التخلف العقلي ودور الإرشاد النفسي، من بحوث المؤتمر الدولي الأول لمركز الإرشاد النفسي جامعة عين شمس ، قضايا و 28) ديسمبر، القاهرة. – مشكلات الإرشاد النفسي المنعقد في الفترة بين (.

21- مروان، إبراهيم. (2002): الرعاية الاجتماعية للفئات الخاصة. عمان: مؤسسة الوراق.

22- المطر، عبد الحكيم و الخليفة، عبد العزيز (2001) .اتجاهات معلمي التربية البدنية نحو دمج المتخلفين عقلياً القابلين للتعلم في دروس التربيّة البدنيّة للعاديين. المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضة، 36، 63 – 85.

23- موسى، ناصر بن على (2000): دمج الاطفال المعاقين بصرياً في المدارس العادية ، النشرة الدورية لاتحاد الهيئات الخاصة والمعاقين بجمهورية مصر العربية ، العدد 6 ، مارس ، 2000

24- ناصر الخليفة ، حقوق المعاقين والدستور العراقي ، جريدة المؤتمر ، العدد 2983 ، 5حزيران 2014 . www.almutmar.com

25- النواصرة، حسن محمد (2006) : ذوي الاحتياجات الخاصة مدخل في التأهيل البدني، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية . الطبعة الأولى

26- الهجرسي، أمل معوض (2002): تربية الأطفال المعاقين عقليا، دار الفكر العربي، القاهرة.

27- وزارة التربية (1994): نظام رياض الاطفال (رقم 11 لسنة 1978) وتعديله المديرية العامة للتعليم العام مديرية رياض الاطفال وزارة التربية – بغداد .

28- يحيى، خولة احمد(2008): الاضطرابات السلوكية والانفعالية.ط 4، عمان، دار الفكر.

29- Grottib ,J, Mainstreaming Fulfilling (Fassily) Promise American Journal of Mental Deficiency,Vol.2,1981,P.86.

30- O,keef , P. et. al. (1991) : Relationship between social status and peer assessment of social behavior among mentally retarded and nonrctarded children .U.S. massachll setts.

31- Siperstein, N, Boiej &Heefp,) 1988); Relationship Between Attitude to word and their Social Acceptance Mentally Retarded, Petered Press American, Journal Mental Relation Family, Vol,93,No.1, 1988, P. 24.

32- Zito,R. and Bardon,J.(1997)Achievement Motivation among Negro Adolescents in Regular and Special Education Programs.American Journal of Mental Deficiency,74,20-26.

التنمية السياحية المستدامة مسار نحو تنويع موارد الاقتصاد العراقي
(دراسة تحليلية)

الأستاذ /الهام خضير عباس شبر
الجامعة المستنصرية – كلية العلوم السياحية
المدرس المساعد / إسراء سعد فهد سعود
بغداد – العراق
العراق

المستخلص:-

يهدف البحث الى دراسة اهمية توجه الدولة نحو اعادة ترتيب الاولويات للاهتمام بالقطاع السياحي في خطط التنمية الوطنية الشاملة واستخدام الفوائض المالية للنفط واستثمارها فيه ليسهم في تنويع القاعدة الاقتصادية في العراق .وذلك لكون القطاع النفطي هو القطاع الاستراتيجي والقلب النابض للاقتصاد العراقي وهو الممول الرئيس لمشاريعه التنموية و يحتل النسبة الأعلى في الناتج المحلي الإجمالي ، وقد توصل البحث الى اثبات صحة فرضيته انه بالامكان تبني آلية استثمار فوائض عائدات النفط وتوجيهها نحو تحقيق تنمية سياحية مستدامة والذي يعد مسارا للتنويع الاقتصادي الذي يعزز التحول الهيكلي لما لها من قدرة فائقة على تنمية باقي القطاعات الاقتصادية الأخرى وتهيئتها ليكون لها دورا فاعلا في النمو الاقتصادي وزيادة قدرة العراق التنافسية وعلى مواجهة الصدمات الخارجية .

الكلمات الافتتاحية / التنمية السياحية المستدامة ---استثمار فوائض النفط المالية -- - التنويع الاقتصادي .

Sustainable Tourism Development: A Route Towards Diversifying the Resources of the Iraqi Economy (An analytical study)

Prof. Elham Khudair Abbas Shubbar
Assist. Instructor Esraa Saad Fahad Saud
Mustansiriyah University - College of Tourism Sciences.
Baghdad – Iraq

Abstract

The current study aims at investigating the importance of guiding the state towards establishing the prioritization into the interests of Tourism Sector in national development plans as well as the financial oil revenues and investing them to enhance their contribution to the diversification of the economic base in Iraq.

This is because the Oil Sector is the strategic sector and the beating heart of the Iraqi economy. In addition, this Sector is the main funder of Iraq's development projects and it occupies the highest percentage of GDP.

The study has reached the verification of its hypothesis. That it is possible to adopt a mechanism for investing surplus oil revenues and directing them towards achieving sustainable tourism development, which is a path of economic diversification that enhances the structural transformation because of its superior ability to develop the rest of the other economic sectors and preparing it to have an active role in economic growth and increase.

Key words: sustainable tourism development, investing financial oil surpluses, economic diversification.

المقدمة :

يمتلك العراق موارد متنوعة حاباه الله فيها (طبيعية وبشرية) ومن ضمنها الموارد السياحية التي تعد مقومات جذب متنوعة كفيلة لتحقيق تنمية سياحية مستدامة، تسهم في التنويع الاقتصادي وهو احد أهم السبل لتحقيق تنمية شاملة مستدامة ومتوازنة في العراق .

وفي ظل المتغيرات والمستجدات العالمية (اقتصاديا وسياسيا) أدت الى تقلبات شديدة في أسعار النفط الخام والذي يؤثر سلبا بشكل مباشر على إيرادات وصادرات العراق كون النفط هو المهيمن على مصادر الدخل والصادرات في العراق وبالتالي اثر سلبا بصورة مباشرة أو غير مباشرة على مساهمة القطاعات الاقتصادية الأخرى (الصناعة والزراعة والخدمات ...الخ)من خلال كافة المتغيرات الاقتصادية (الناتج المحلي الإجمالي ،الإيرادات والنفقات، الصادرات والاستيرادات) من هنا تظهر اهمية بحثنا كون السياحة احد أهم الخيارات لرفد الاقتصاد الوطني بمصادر دخل بديلا عن النفط من خلال استثمار العوائد النفطية في تمويل مشاريع التنمية السياحية وإعطاءه الأولوية لما له الأثر الايجابي في حل العديد من المشكلات الاقتصادية والاجتماعية في الاقتصاد العراقي وتنوعه.

أولا: إشكالية البحث وقضاياه الأساسية

تتمحور مشكلة البحث في محورين

المحور الأول : تنبثق من الإشكالية العامة للاقتصاد العراقي الذي يعاني من أحادية الاقتصاد كونه يعتمد على النفط كمصدر رئيس للدخل والذي يشكل عائقا أمام مسيرته التنموية .

المحور الثاني : بالرغم من امتلاك العراق إمكانات ومقومات سياحية كبيرة ومتنوعة والتي تعد قاعدة لانطلاق مشاريع استثمارية نسهم في حل العديد من المشكلات الاقتصادية والاجتماعية إلا أن هناك قصورا واضحا في التوجه الى استثمار امثل لهذه الإمكانات والموارد السياحية كمسار لتنويع القاعدة الاقتصادية في العراق .

إذن التساؤل هنا هل للقطاع السياحي قدرات حقيقية تمكنه من إن يكون بديلا للنفط في تنويع مصادر الدخل في العراق .

ثانياً: اهمية البحث:

لا يزال العراق يدور في فلك الدول التي لم تصل الى الخلاصة التي مفادها إن ريعيتها غير تابعة لمبدأ العرض والطلب وإنما كان ولا يزال للجانب السياسي الدور والأثر الكبير في تحديد أثمانها ولم تدرك الحكومات المتعاقبة الخطر الناجم من اعتمادها على المورد الوحيد حالها حال البلدان الريعية وبالتالي عدم القدرة على تحقيق تنمية مستدامة ومن هنا تأتي الاهمية الاقتصادية للبحث بضرورة احداث تنمية سياحية مستدامة تسهم في تنويع القاعدة الاقتصادية وردع الخطر الناجم من بالاعتماد على ريع السلعة الواحدة وتحقيق تمويل مستدام من خلال أستخدام فوائض النفط المالية وتشجيع الاستثمارات المحلية والأجنبية لتطوير انشطة القطاع السياحي والتي تقف في مقدمة المهمات الاقتصادية الإستراتيجية للوصول الى تنمية سياحية مستدامة بأعتماد القطاع السياحي خيارا استراتيجيا كبديل للنفط في تحقيق التنمية المستدامة لان السياحة صناعة غير تقليدية تسهم في تنويع الاقتصاد وخلق فرص استثمارية جديدة ولها دورا ايجابيا في تنويع مصادر الدخل وتوفير فرص عمل وطنية مناسبة وحل العديد من المشاكل الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع العراقي .

ثالثا- فرضية البحث:

استند البحث الى فرضية مفادها ان تبني الدولة آلية استخدام وإدارة فوائض العائدات النفطية وتوجيهها نحو الاستثمار في القطاع السياحي يخلق مسارا حقيقيا في تنويع الاقتصاد العراقي ويقلل مخاطر الاعتماد على النفط كمصدر رئيس للدخل .

رابعاً: أهداف البحث: يهدف البحث الى :

1- دراسة اهمية توجه الدولة نحو اعادة ترتيب الاولويات للاهتمام بالقطاع السياحي في خطط التنمية الوطنية الشاملة واستخدام الفوائض المالية للنفط ليسهم في تنويع القاعدة الاقتصادية في العراق .

2- دراسة أهم المتغيرات الاقتصادية والسياحية التي تؤشر الى ان تحقيق التنمية السياحية المستدامة هي المسار الأمثل للوصول الى هدف التنويع الاقتصادي في العراق.

خامسا- المنهج المتبع في البحث

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب في دراسة متغيرات البحث ومؤشراته للوصول الى نتائج تحقق أهداف البحث واختبار فرضيته

المبحث الأول

مدخل مفاهيمي للدراسة

يهدف هذا المبحث الى التعريف بالتنمية السياحية المستدامة كذلك توضيح المفاهيم المتعلقة بالتنويع الاقتصادي وأهميته لاقتصاديات الدول الريعية .

المطلب الأول:- التنمية السياحية المستدامة

اولاً: التنمية المستدامة وأهميتها

من المهم قبل الولوج في توضيح التنمية المستدامة أن نفرق بين النمو والتنمية والتي تعد من المفاهيم الأساسية في هذا المطلب

حيث يعرف النمو عند ساموليسون ونورد هاوس ((بأنه يمثل توسع إجمالي الناتج المحلي المتوقع في ظل التشغيل الكامل للموارد أو الناتج القومي لدولة ما)) ، بمعنى آخر أن يحدث النمو الاقتصادي عند تحول منحنى حد إمكانات الإنتاج للدولة نحو الخارج ، ويؤكد إن معدل نمو نصيب الفرد من الإنتاج يرتبط ارتباطا وثيقا في مفهوم النمو الاقتصادي ويحدد ذلك المعدل الذي يرتفع عنده مستويات المعيشة في الدولة والذي يؤدي بدوره الى ارتفاع متوسط دخل مواطنيها .[1]

إما التنمية فتعرف بأنها ((عملية تغيير شامل تتضمن تغيرات هيكلية في مدخلات ومخرجات الاقتصاد وهي بذلك تعد أكثر اتساعا من مفهوم النمو فالتنمية بمفهومها العام هي زيادة الإنتاج وتطوير مهارات الإنسان للمساهمة في زيادة هذا الإنتاج.)) [2]

وقد قدم الاقتصادي السوفيتي كوسوف فكرة اتخذ التغيير الهيكلي معيارا للفرق بين النمو والتمنية مبينا انه من الممكن ان يحقق الاقتصاد نموا في الناتج المحلي الإجمالي ولكن هذا النمو لايقابله تغيير محسوس في هيكل الاقتصاد الوطني .[3]

وتعرف التنمية المستدامة بأنها ((التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون الإخلال بقدرات الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها بمعنى أنها عملية تغيير حيث يجري استغلال الموارد وتوجيه الاستثمارات وتكييف التنمية التقنية والتطوير المؤسسي بتناسق يعزز الإمكانيات الحاضرة والمستقبلية في تلبية احتياجات البشر وتطلعاتهم.))[4]

وتتجلى أهمية موضوع التنمية المستدامة من خلال الاهتمام العالمي المتزايد بالقضايا التي ترتبط بالبيئة والبشر والذي تجسدت وبرزت من خلال انعقاد المؤتمرات

والمنتديات العالمية ابتداءا من مؤتمر ستوكهولم حول التنمية البشرية عام 1972ومرورا بقمة الأرض في ريودي جانيرو بالبرازيل حول البيئة والتنمية عام 1992 كما قام رؤساء وحكومات مايزيد عن 147 دولة وحكومة في سبتمبر 2000بالتوقيع على إعلان الألفية وأكدوا مجددا دعمهم لمبادئ التنمية المستدامة ووصولا الى قمة جوهانسبرغ التي عقدت في جنوب إفريقيا صيف عام 2002 حول التنمية المستدامة فالملتقى العاشر للمؤتمر الإسلامي بكوالا لامبور بماليزيا حول المعرفة والحكمة عام 2003 فلم تعد التنمية المستدامة في الحقيقة ترفا فكريا بل هي مطلب أساسي لتحقيق العدالة والإنصاف في توزيع ثمار ومكاسب التنمية والثروات بين الأجيال المختلفة والمتعاقبة لشعوب المعمورة قاطبة حيث أن تحقيق التنمية المستدامة يتطلب توجيه الاهتمام لا بالنمو الاقتصادي فحسب وإنما كذلك بالمسائل الاجتماعية الأخرى وما لم يتم التصدي بصورة كاملة لتحول المجتمع وإدارة البيئة الى جانب النمو الاقتصادي فان النمو في حد ذاته سيتعرض للمخاطر على الأمد البعيد .[5]

ثانيا: التنمية السياحية وأهميتها

واستدراجا في توضيح المفاهيم الخاصة بالمبحث لابد من أن نوضح ماهية السياحة عرفتها منظمة السياحة العالمية ((مجموعة من الأنشطة التي يمارسها الأشخاص المسافرون أو المقيمون في الأماكن غير المعتادة لهم طلبا للمتعة أو الترويح والتي لا تزيد مدة إقامتهم بها عن عام))[6]

وعرفها ماكنتوش((هي مجموعة الظواهر والعلاقات الناتجة عن عمليات التفاعل مع السياح ومنشآت الأعمال والدول والمجتمعات التي يزورها السياح)) وهذا التعريف شامل للسياحة لأنه يتضمن وجود أربعة عناصر مهمة للسياحة هي (السياح والمؤسسات السياحية والحكومات والمجتمعات التي يزورها السياح) .[7]

أما التنمية السياحية فقد عرفها د. عبدالرحمن سليم بانها ((عملية التكامل الطبيعي والوظيفي بين عدد من العناصر الطبيعية الموجودة في المنطقة والمرافق العامة التي يتحكم وجودها كأساس لإقامة الاستثمارات السياحية ومقابلة احتياجات السياح.[8]

وعرفتها شبر بأنها ((قيام الدول ذات الإمكانات السياحية بدفع المتغيرات السياحية لديها باتجاه النمو بمعدلات أعلى من معدل النمو الطبيعي لأجل تحقيق أهداف التنمية الوطنية الشاملة . [9]

أما أهمية السياحة فتأتي كونها احد أهم القطاعات نموا في العالم وهدفا لتحقيق برامج التنمية بشكل مستدام وتلعب دورا بارزا في تنمية وتطوير البلدان ومصدر من مصادر الدخل الوطني وصناعة كثيفة العمل وبالتالي قادرة على التخفيف من مشكلة البطالة وتسهم في تحريك القطاعات الاقتصادية الأخرى كأي قطاع اقتصادي آخر وتؤثر في الهيكل الاقتصادي والتكوين الاجتماعي والبيئي فالقطاع السياحي له آثار مباشرة وغير مباشرة على الاقتصاد الوطني حيث تتمثل الآثار المباشرة للسياحة في دعم الناتج المحلي الإجمالي والتجارة الخارجية وميزان المدفوعات و الاستخدام وتكوين فرص العمل فضلا عن أثرها في إعادة توزيع التنمية والدخل بين الاقاليم ، اما عن الاثار الغير مباشرة فتتمثل في تنشيط حركة الإنتاج والاستثمار في القطاعات الأخرى وتنمية خدمات البني التحتية والفوقية والمستوى العمراني والحضاري في وتطوير الأماكن الأثرية والتاريخية والفلكلورية والبيئة الاجتماعية والجانب الإعلامي ، كذلك أثرها في الدخل الحكومي والمستوى العام للأسعار والتبعية الاقتصادية . [10]

ثالثا: التنمية السياحية المستدامة وأهميتها

عرفتها منظمة البيئة والمنتزهات القومية في الاتحاد الأوربي عام 1993 ((بانها نشاط يحافظ على البيئة ويحقق التكامل الاقتصادي والاجتماعي ويرتقي بالبيئة المعمارية ، فضلا عن أنها التنمية التي تعامل وتشبع احتياجات السياح والمجتمعات المضيفة الحالية وضمان استفادة الأجيال المستقبلية.)) [11]

وأهمية التنمية السياحية المستدامة تتمثل بأكثر من جانب والتي يمكن بيانها بالاتي.[12]

1- الاهمية الاقتصادية

أ- تحسين الاقتصاد المحلي

ب- زيادة الفرص الوظيفية

ت- خلق فرص عمل جديدة للاستثمار ومن ثم فرص عمل ودخول جديدة وتنوع الاقتصاد

ث- توفير ترابط اقتصادي طويل الأمد بين المجتمعات المضيفة والصناعات

2- الاهمية البيئية :

أ- تقليل الآثار البيئية للسياحة على البيئة الطبيعية

ب- المحافظة على الأبنية والشواهد التاريخية والآثار

ت- المحافظة على جمالية ورقي المنطقة السياحية وتحسين مظهر المنطقة

ث- العمل على أن تكون التنمية السياحية صديقة للبيئة من خلال اعتماد كل مشروع سياحي مجموعة من شروط البيئة .

3- الاهمية الاجتماعية والثقافية :

أ- تحسين نوعية الحياة ومستوى خدمات أفضل

ب- تساعد على خلق تغيرات ايجابية في القيم والعادات

ت- تساعد في الترويج للتبادل الثقافي بين الدول

ث- زيادة الطلب على العروض التاريخية والثقافية

ج- تساعد على وجود آماكن أكثر إثارة وتشويق لممارسة الفعاليات السياحية

المطلب الثاني : التنويع الاقتصادي

اولا: مفهوم ومزايا التنويع الاقتصادي

يعرف التنويع الاقتصادي بأنه ((عملية تهدف الى تنويع هيكل الإنتاج وخلق قطاعات جديدة وخلق قطاعات جديدة مولدة للدخل بحيث ينخفض الاعتماد الكلي على إيرادات القطاع الرئيس الاقتصاد إذ ستؤدي هذه العملية الى فتح مجالات جديدة ذات قيمة مضافة أعلى وقادرة على توفير فرص عمل أكثر إنتاجية للأيدي العاملة الوطنية وهذا سيؤدي الى رفع معدلات النمو في الأجل الطويل.)) [13]

وللتنويع الاقتصادي عدة فوائد أهمها انه يساعد في التخلص من ((نقمة الموارد)) من جانب ومن جانب آخر ارتباط الدخل القومي بالسلع ذات طبيعة سعرية متقلبة (كالنفط) وهذا يعيق النمو الاقتصادي ولذلك انتهجت العديد من الدول التنويع الاقتصادي اسلوبا للمحافظة على الموارد وايجاد مصادر للدخل ضمن استراتيجية التنمية المستدامة وعلى اية حال يمكن تلخيص اهم الميزات للتنويع الاقتصادي بالاتي :

1- تحقيق التنمية المستدامة

2- تقليص المخاطر التي يتعرض اليها الهيكل الإنتاجي

3- زيادة إنتاجية رأس المال البشري والتطوير المالي

4- رفع معدلات التبادل التجاري

5- توطيد العلاقات التشابكية بين القطاعات الإنتاجية

6- تقليل التذبذب في مستويات الناتج المحلي الإجمالي [14]

ثانياً: محددات ومتطلبات التنويع الاقتصادي

لاشك في ان التنويع يؤدي دورا مهما لنمو وتطور الاقتصادات الريعية . لكنه يبقى مرتبطا ورهينا بمجموعة من المتغيرات والتي لها الأثر في نسبة نجاحه أو فشله و في هذا الإطار يوضح تقرير اللجنة الاقتصادية بالأمم المتحدة حول التنويع خمس فئات من المتغيرات التي تؤثر على عملية التنويع وهي:

- العوامل المادية كالاستثمار ورأس المال البشري
- السياسات الاقتصادية كالسياسات المالية والتجارية والصناعية من خلال تأثيرها على تعزيز القاعدة الصناعية
- متغيرات الاقتصاد الكلي كسعر الصرف والتضخم والتوازنات الخارجية ..الخ
- المتغيرات المؤسسية مثل الحوكمة، والبيئة الاستثمارية والوضع الأمني
- الوصول إلى الأسواق كدرجة الانفتاح على التجارة ورأس المال والقضاء على الحواجز الجمركية وغير الجمركية والحصول على التمويل. .

وبهدف نجاح عملية التنويع الاقتصادي يتطلب إصلاح الإطار العام لإدارة الاقتصاد الكلي (سياسات جانب الطلب) وبخاصة إطار تعزيز الاستقرار في الاقتصاد الكلّي. المتمثل بمجموعة السياسات الاقتصادية الكلية الرئيسة الثلاث المستخدمة لإدارة الطلب الكلّي (السياسة المالية، والسياسة النقدية، وسياسة سعر الصرف) كذلك تنويع القاعدة الإنتاجية (سياسات جانب العرض)

يتطلب إجراء إصلاحات في جانب العرض فلا بدّ من تنويع القاعدة الإنتاجية وتنويع مصادر الدخل بعيدًا من ريع القطاع الهيدروكربوني، وان تنويع هياكل الإنتاج تحد بعيد المدى يتطلب:

تنمية تراكم رأس المال البشري، إصلاح القطاع العامّ،و القطاع الخاص لحدّ من تركّز الأسواق والثروة فيه، بناء قاعدة صناعية تدعم عملية التنويع [15]

المبحث الثاني

مؤشرات عن واقع قطاعات الاقتصاد العراقي

يهدف هذا المبحث الى دراسة هيكلية الاقتصاد العراقي خلال الفترة ما بعد التغيير و تشخيص الواقع والتحديات وتحليل أداء قطاعات الاقتصاد العراقي في الناتج المحلي الإجمالي ومعرفة مدى اتجاهه نحو التنويع الاقتصادي .

المطلب الأول: تشخيص الواقع والتحديات للاقتصاد العراقي

يعتمد الاقتصاد العراقي اعتمادا شديدا على عوائد تصدير النفط الخام وبالتالي فأن سياسات التنمية القطاعية ترتبط في بالتطورات التي تحدث لهذا القطاع الأمر الذي أدى الى ضعف اقتصادي كبير بسبب هيمنه القطاع النفطي التي ازدادت عقدا تلو الآخر منذ اكتشافه في العراق وبالتالي انخفاض مساهمة القطاعات الأخرى في الناتج المحلي الإجمالي حيث أصبح العراق بلدا مستوردا لجميع الاحتياجات الضرورية والكمالية ولم تقتصر على الاستيرادات الرأسمالية التي تسهم في تحسين القدرة الإنتاجية لكافة القطاعات والتي تسهم بشكل مباشر وغير مباشر في النمو الاقتصادي بعد إن كان بلدا مصدرا حيث أصبح الاعتماد شبه مطلق على قطاع النفط في تمويل الإنفاق الحكومي وموازنة الدولة مما وضع العراق في صف الاقتصادات الريعية وبالتالي اصبح يعاني من الكثير من الاختلالات الهيكلية نتيجة للظروف التي مرت على العراق لاسيما بعد عام 2003 حيث تفاقمت المشكلات وازدادت عمقا من حيث الأثر والنتيجة والناجمة عن تعرض العراق للازمات المتلاحقة والتي تمثلت في توجيه الموارد الاقتصادية نحو معركة تحرير العراق من الهجمات الإرهابية وملفات إعادة الاعمار للمناطق التي شهدت معارك فضلا عن مد يد العون من ابناء الوطن النازحين كذلك عجز في تمويل المشاريع قيد التنفيذ وارتفاع معدلات الإنفاق الاستهلاكي مع استمرار التفاوت في توزيع الدخول وتدني إنتاجية الإنفاق الاستثماري العام وضالة الإنفاق الاستثماري الخاص وعدم اهتمام الإدارة الاقتصادية بتنوع البنية الإنتاجية للاقتصاد العراقي وعدم وضع المالية العامة ومضامينها النقدية في إطار كلي واسع وعبر آفاق زمنية بعيدة كل هذه الأسباب كان لها الاثر الكبير في إعاقة مسار التنمية وتنويع الاقتصاد ناهيك عن التحديات الأساسية المعيقة للعملية التنموية للاقتصاد العراقي والتي تتمثل في الآتي:

- تحديات اقتصادية تتمثل في الاختلال في بنية الإنتاج والموازنة العامة والميزان التجاري وارتفاع الدين العام وتخلف النظام المصرفي واتساع نطاق القطاع الحكومي غير المنظم ومحدودية دور القطاع الخاص وتردي مناخ الاستثمار
- تحديات مؤسساتية :تتمثل في الفساد المالي والإداري وتضخم الجهاز الإداري وتدني إنتاجية القوى العاملة وضعف كفاءة إدارة المؤسسات كذلك هنالك إخفاق في إخضاع الإدارة الحكومية لمنطق الحساب الاقتصادي السليم ولمبادئ التصرف الكفء بالموارد العامة في إطار كلي حيث تعمق هذا الإخفاق في ظل استمرار حالة الانفصام بين برامج الاستثمار الحكومي وتخصيصات الموازنة العامة للدولة.
- تحديات اجتماعية وتحديات بيئية تتمثل في التلوث البيئي والتوسع العشوائي والتصحر والتغيرات المناخية والاعتماد على الطاقة غير المتجددة
- تحديات خارجية تتمثل في المخاطر الخارجية المتمثلة بتذبذب أسعار النفط الخام ضمن المعدلات الحالية و التحديات الداخلية المتمثلة في البيئة الإقليمية الغير مستقرة [16]

المطلب الثاني: تحليل أداء قطاعات الاقتصاد العراقي في الناتج المحلي الإجمالي

اولاً: نسب مساهمة القطاعات الاقتصادية في الناتج المحلي الإجمالي

لاشك في أن الناتج المحلي الإجمالي يعد من المؤشرات الهامة لقياس الأداء الكلي لاقتصاديات الدول ومقياسا لقوة وحجم الاقتصاد ويبين لنا اهم القطاعات الاقتصادية التي تسهم في تكوين القيمة المضافة لكل قطاع في الناتج المحلي الإجمالي وبحسب ما موضح في جدول (1)

جدول (1)

نسب مساهمة كافة الأنشطة الاقتصادية السلعية والتوزيعية والخدمية مع النفط في الناتج المحلي الإجمالي GDP ونسب المساهمة عدا قطاع النفط في الناتج المحلي

وحدة القياس (مليون دينار)

السنوات	الناتج المحلي الإجمالي GDP للأنشطة الاقتصادية مع النفط	الناتج المحلي الإجمالي عدا قطاع النفط NON-OIL GDP	نسبة مساهمة القطاعات الغير نفطية في الناتج المحلي الإجمالي	مساهمة قطاع النفط في الناتج المحلي الإجمالي OIL GDP	نسبة مساهمة القطاع النفطي في الناتج المحلي الإجمالي
2005	73533598.6	31153813.9	%42.3	42379784.7	57.7%
2006	95587954.8	42736143.9	%44.7	52851810.9	%55.3
2007	111455813.4	52437718.9	%47	59018094.5	%53
2008	157026061.6	69859660.4	%44.4	87166401.2	%55.6
2009	130643200.4	74645152.3	%53	55998048.1	%47
2010	162064565.5	89159565.4	%54	72905000.1	%55
2011	217327107.4	102070683.7	%46	115256423.7	%54
2012	254225490.7	127789933.2	%29.3	126435557.5	%70.7
2013	273587529.2	148013639.7	%43.2	125573889.5	%73.8
2014	266332655.1	149480319.2	%40.1	116852335.9	%59.9
2015	194680971.8	129486931.1	%48.3	65194040.7	%51.7
2016	196924141.7	129523925.5	%39.6	67400216.2	%60.4
2017	225722375.5	137057562.5	%38.5	88664813	%61.5

المصدر: الجدول الأعمدة 1و2 بالاعتماد على بيانات وزارة التخطيط – دائرة الحسابات القومية -2017
الأعمدة 3و4و5 من إعداد الباحثتين

ومن البيانات في الجدول (1) وعند النظرة الأولى يتضح لنا جليا ان الاقتصاد العراقي اقتصاد أحادي الجانب حيث ان قيمة الإنتاج من النفط الخام يشكل نسبة كبيرة من الناتج المحلي الإجمالي تصل الى أكثر من النصف نسبة الى مساهمة القطاعات والأنشطة الأخرى والمتمثلة بـ مجموع الأنشطة الإنتاجية أو السلعية عدا النفط (الزراعة الصناعة الكهرباء والماء والبناء والتشييد) ومجموع الأنشطة التوزيعية (النقل والمواصلات والخزن وتجارة الجملة والمفرد والفنادق وما شابه) و مجموع الأنشطة الخدمية والاجتماعية (المال والتامين وخدمات العقارات وخدمات التنمية الاجتماعية والشخصية) والواضح تواضع مساهمتها في الناتج ومن هنا تتجلى اهمية قطاع النفط كونه القطاع القائد في المرحلة الحالية حيث تتراوح مساهمته في الناتج من (47الى 73) بالمائة خلال المدة 2005-2017 في الوقت الذي لا تتعدى أعلى نسبة مساهمة الأنشطة الأخرى الى (54%) بالمائة عام 2010 في أحسن الأحوال وبمتوسط نسبة

مساهمة القطاع النفطي في الناتج المحلي الإجمالي (58.12%) وبمتوسط نسبة مساهمة القطاعات الأخرى الغير نفطية في الناتج المحلي الإجمالي (43.87%) مما يوضح ان العراق هو دولة ريعية موزعة للريع وليست دولة منتجة مما اثر سلبا ونتج عنها انعكاسات على جميع الأصعدة السياسية والاقتصادية والاجتماعية كون ان عائدات النفط تتحدد بقوى خارجية ترتبط بالسوق العالمية والطلب على النفط وبالتالي فان الاعتماد على الصادرات النفطية في تحقيق فوائض مالية ضرورية لتمويل خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية وإيراداتها التي تشكل 95% من إيرادات الدولة حيث أصبحت تنمية البلد مرهونة باستقرار أسعار النفط الدولية وتقلباتها التي تخضع في النهاية للإرادات الدولية

ثانيا: مؤشر قياس التنويع الاقتصادي

هنالك مؤشرات ومقاييس عديدة لقياس التنويع الاقتصادي ومن أهمها مؤشر هيرفندال هيرشمان وهو مؤشر المتغيرات الاقتصادية (الناتج المحلي الإجمالي – الإيرادات العامة – الصادرات والاستيرادات) حيث تسهم لقياس التنويع الاقتصادي ليمكننا الحكم على درجة التنويع وسنعتمد متغير الناتج المحلي الإجمالي كونه من ابرز المتغيرات التي توضح تنوع الاقتصاد من عدمه وفقا للمعادلة الآتية :

$$H.H = \frac{\sqrt{\sum_{i=1}^{n}(\frac{x_i}{x})^2} - \sqrt{\frac{1}{n}}}{1 - \sqrt{\frac{1}{n}}}$$

حيث أن n عدد الأنشطة الاقتصادية المكونة للناتج المحلي الإجمالي

Xi ناتج النشاط

X الناتج المحلي الإجمالي لجميع الأنشطة

وتكون قيمة المؤشر محصورة بين $(0 - 1)$، فكلما اقتربت قيمة المؤشر من الصفر دل ذلك على تنوع الاقتصاد، وكلما اقتربت قيمة المؤشر من الواحد كلما دل ذلك على انخفاض تنوع الاقتصاد ووجود قطاع مهيمن على معظم الناتج المحلي الإجمالي. (17)

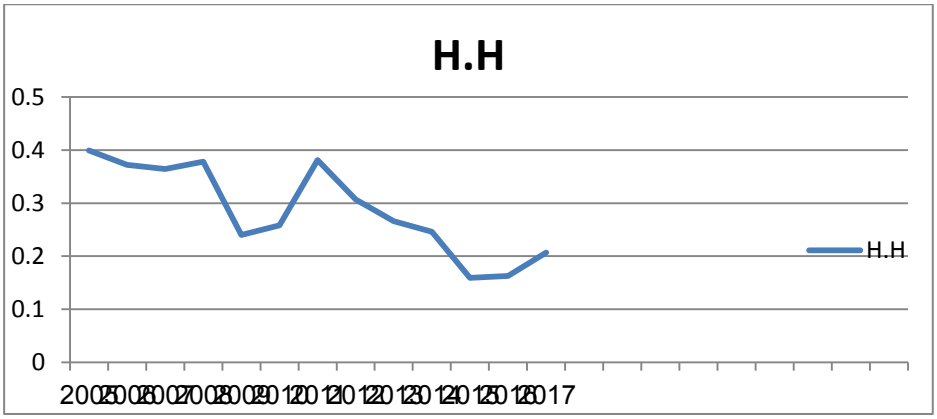
جدول (2)

تقدير مؤشر (Herfindahl – Hirschman) للعراق للمدة (2005 – 2017)

السنوات	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
H. H	*0.399*	0.372	0.346	0.378	0.240	0.258	0.381	0.307	0.266	0.246	0.159	0.163	*0.207*

المصدر: من عمل الباحثتين استناداً الى بيانات ملحق (1)بيانات وزارة التخطيط دائرة الحسابات القومية ، بغداد ، 2017.

ويمكن تمثيل النتائج بيانيا من خلال الشكل الآتي :



وسنعتمد التقديرات الآتية لتحليل نتائج المؤشر .

درجات التقديرات	0	0.01-0.09	0.1-0.19	0.2-0.49	0.5-0.99	1
تقديرات مدى التنوع	تنوع تام	تنوع جيد	تنوع مقبول	تنوع ضعيف	تنوع ضعيف جدا	تنوع معدوم

المصدر :

1- أ.د. بلقاسم سعودي ود. عبد الصمد سعودي ، استراتيجية التنويع كبديل لتحقيق النهوض الاقتصادي في الدول النفطية في ظل انهيار أسعار المحروقات – دراسة تطبيقية على الاقتصاد الجزائري وقائع المؤتمر الدولي الثاني والعلمي الثالث عشر لكلية الإدارة والاقتصاد – الجامعة المستنصرية بالتعاون مع العتبة الكاظمية المقدسة تحت شعار تنويع الموارد و التحديات الراهنة للمدة 7-8 كانون الأول 2016

2- م.د احمد جاسم محمد الخفاجي ، التنويع كمنهج لتحقيق تنمية مستدامة في الاقتصاد العراقي، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد 114 لسنة 2018 ص 40

3- للمزيد من التفاصيل أنظر إلى:

Stephen Calkins, The new merger guidelines and the Herfindahl-Hirschman Index, Calif. L. Rev. (71) , 1983: 402 – 429.

ومن بيانات جدول (2) وشكل (1) التقديرات المثبتة أعلاه نستنتج:

1- يتضح من النتائج لسنوات الدراسة (2005-2008) أن الاقتصاد العراقي اقتصاد ريعي منخفض التنوع كون أن القطاع النفطي هو المهيمن على باقي القطاعات الاقتصادية الأخرى في ظل أسعار نفط ترتفع يوميا درجة التنوع ضعيف حيث بلغ أعلاها عام 005 2 *0.399*

2- أفضل سنوات الدراسة (2015-2016) درجة التنوع في الاقتصاد العراقي يعتبر مقبولا عند تراجع نسبي في مساهمة القطاع النفطي في الناتج المحلي الإجمالي وبلغ 0.1590.163 على التوالي ثم عاد وانخفض المؤشر عام 2017 وبلغ *0.207* ضمن تقدير تنوع ضعيف.

3- نصل الى حقيقة مفادها إن مادام القطاع النفطي لازال هو المهيمن كمصدر للدخل الرئيسي للاقتصاد العراقي تصبح ممكنات التنويع وتنمية المصادر البديلة للدخل اقل تخفيضا ليبقى الاقتصاد العراقي أحادي الجانب مالم يتم إعادة هيكلة الاقتصاد وإعطاء الاهتمام والأولوية للقطاعات الأخرى لتنوع القاعدة الإنتاجية كخيار استراتيجي لتحقيق نمو اقتصادي ودخل مستدام .

المبحث الثالث

تطور الأداء الاقتصادي للقطاع السياحي في العراق وعلاقته بالتنويع الاقتصادي

يهدف هذا المبحث الى تحليل العلاقة بين التنمية السياحية المستدامة والتنويع الاقتصادي بعد استعراض مؤشرات تطور الأداء الاقتصادي للقطاع السياحي

المطلب الأول : تحليل نسبة إسهام نشاط الفنادق والمطاعم في الناتج المحلي الإجمالي

كما أوضحنا في المبحث الأول أن للسياحة اثأر اقتصادية مباشرة وغير مباشرة ولها الأثر المباشر المهم في زيادة الدخل الوطني والناتج المحلي الإجمالي كمؤشر يدعم معدلات النمو الاقتصادي في أي بلد ، سنوضح من الجدول (3) مدى مساهمة القطاع السياحي في العراق في الناتج المحلي الإجمالي ولكن لعدم توفر البيانات على كافة أنشطة

القطاع السياحي والمقتصرة على بيانات لنشاط الفنادق والمطاعم والذي اعتمدناه في تحليلنا في الجدول (3) وهو يمثل الجزء الأكبر من الأنشطة السياحية المتاحة في العراق وتليه أنشطة شركات السفر والسياحة ثم أنشطة اللهو والتسلية والترفيه (كالحدائق والمنتزهات والمسارح والنوادي والسينما ومدن الألعاب وغيرها).

جدول (3)

الأهمية النسبية لنشاط الفنادق والمطاعم في الناتج المحلي الإجمالي للمدة 2006- 2016 وبالأسعار الجارية

وحدة القياس (مليون دينار)

السنة	الناتج المحلي الإجمالي GDP للأنشطة الاقتصادية مع النفط	مساهمة نشاط الفنادق والمطاعم في الناتج المحلي الإجمالي (2)	نسبة مساهمة نشاط الفنادق والمطاعم في الناتج المحلي الإجمالي (3)
2006	95587954.8	1275367.9	1.3
2007	111455813.4	11263.8	0.6
2008	157026061.6	83366.8	0.05
2009	130643200.4	137319.7	0.1
2010	162064565.5	163514.2	0.10
2011	217327107.4	183578.2	0.09
2012	254225490.7	2250364.7	0.8
2013	273587529.2	2250364.7	0.8
2014	266332655.1	2288550.4	0.9
2015	194680971.8	2442597.8	1.21
2016	196924141.7	2531948.0	1.23

المصدر: وزارة التخطيط, دائرة الحسابات القومية, قسم الجهاز المركزي للإحصاء, المجموعة الإحصائية للمدة من 2006 – 2016

من بيانات جدول (3) ولسنوات الدراسة (2006-2016) نسبة المساهمة في نشاط الفنادق والمطاعم في الناتج المحلي الإجمالي ضئيلة جدا لاتتناسب مع إمكانات العراق الكبيرة والمتنوعة حيث كانت اعلي نسبة مساهمة في عام 2006 بلغت (03%) وأدنى نسبة مساهمة في عام 2008 كانت 0.05%) وبلغ متوسط نسب المساهمة لسنوات الدراسة بمعدل (0.072%) وهي أيضا ضعيفة ومن المهم أن نوضح الأتي :

1- إن البيانات لاشتمل جميع نشاطات القطاع السياحي ومساهماته .

2- للنشاط السياحي ارتباطات مع أنشطة متعددة وقطاعات اقتصادية أخرى بفعل آلية التشابك القطاعي مثل قطاع الصناعة والبناء والتشييد وجميع قطاعات البني الأساسية لاتظهرها البيانات .

3- تفوق النشاط الفندقي كأحد اهم فرص الاستثمار السياحي في العراق ويعد الأكثر رواجا وخاصة في محافظات السياحة الدينية (كربلاء – النجف – بغداد) وارتفاع إيراداتها وتوفير فرص العمل كل حسب التصنيف الفندقي لها .

4- فرص الاستثمار السياحي في المحافظات العراقية الأخرى ضئيلة لاتتناسب مع مقومات الجذب المتوافرة فيها وبالتالي تفوت الفرصة لهذه المحافظات من المنافع الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها التنمية السياحية إن وصلت لها .

5- يتأثر القطاع السياحي بالموسمية وبالتالي يؤثر على إجمالي نسب التشغيل الفندقي وإيراداتها باستثناء مدن السياحة الدينية وذلك بسبب ضعف الاهتمام بتنمية الأنماط السياحية الأخرى وتنوعها مثل الاثارية والطبيعية والعلاجية وحتى الترفيهية بالرغم من توفر مقوماتها في جميع مدن العراق وان استغلت بالشكل الأمثل كانت مساهمة السياحة اكبر في التنويع الاقتصادي في الناتج المحلي الإجمالي ودعم النمو الاقتصادي.

6- يعود السبب الأساسي في بروز النشاط الفندقي كونه يعد الأكثر رواجا وجذبا للاستثمارات السياحية لاسيما في محافظات السياحة الدينية وبالتالي ارتفاع مساهماتها، أما في المناطق الأخرى من العراق ينخفض بسبب انخفاض معدل الإشغال الفندقي خارج المواسم بسبب موسمية السوق السياحي مما يؤثر على إجمالي نسبة الإشغال الفندقي ويؤدي الى انخفاض عوائدها وخسارة البعض الآخر فضلا عن طول فترة الاسترداد في الاستثمار الفندقي بسبب حجم التكلفة الاستثمارية المرتفعة مما يدفع المستثمرون الى التوجه الى الدول التي يسود فيها مناخ استثماري ايجابي لتمويل مشاريع فندقية برؤوس أموال وطنية بشكل جزئي أو كلي مما يحرم اقتصاد العراق من الاستثمارات ناهيك عن عزوف المستثمرين عن الاستثمار في الأنشطة السياحية الأخرى بسبب ارتفاع درجة المخاطر أكثر من عدم توفر رأس المال فضلا عن الشروط التي تفرضها المصارف على القروض مما يجعل الاستثمارات الفندقية الأكثر رواجا من بين الأنشطة الأخرى .

المطلب الثاني: تحليل نسبة إسهام القطاع السياحي في ميزان المدفوعات العراقي للفترة 2010-2016

يعد ميزان المدفوعات من المؤشرات الاقتصادية المهمة التي تعكس اهمية القطاع السياحي في ميزان المدفوعات لما له من آثار ايجابية وأحيانا سلبية حسب نتيجة الميزان السياحي لتلك السنة وما يشكله من وسيلة مهمة لجلب النقد الأجنبي للبلاد والاستفادة منها في المشاريع التنموية التي يحتاجها البلد .والجدول (4) يظهر لنا صافي الميزان السياحي في تذبذب واضح في مساهمته في صافي ميزان المدفوعات العراقي حيث يظهر المساهمة الايجابية وان كانت ضئيلة لعام 2010(0.65) من صافي ميزان المدفوعات ويستمر بالانخفاض النسبي لغاية 2016 بلغ (-3.4) وهذا بسبب تفوق الإنفاق السياحي على العوائد السياحية لما يساهم في خروج النقد الأجنبي الذي يحتاجه العراق الى خارج دائرة الاقتصاد الوطني وهذا يحتاج الى وقفة طويلة وجهود حثيثة من قبل الجهات المعنية إضافة الى الوعي السياحي حكومة وإفراد ومؤسسات من اجل التخطيط والترويج لنشاطات السياحة الدينية والطبيعية التي يزخر بها العراق ليزداد التدفق السياحي الخارجي الى العراق بمثابة صادرات تزيد من عوائد البلاد من النقد الأجنبي وتدعم ميزان المدفوعات. وبالعودة الى بيانات الجدول (4) نجد وان كانت مساهمة السياحة متواضعة وأحيانا سالبة إلا ان الاهتمام بالسياحة وإعطاؤها الأولوية كنشاط قائد مستقبلي وتوفير متطلباته يمكنها من تحقيق الهدف كقطاع رائد يسهم في التنويع كبديل يتجدد لا ينضب مقابل نفط ينضب .

(جدول 4)

مساهمة السياحة في ميزان المدفوعات العراقي للمدة 2010-2016 بالأسعار الجارية

وحدة القياس (مليون دولار)

ميزان المدفوعات				الميزان السياحي			
السنوات	الصادرات (1)	الاستيرادات (2)	الصافي (3)	العوائد السياحية (4)	الإنفاق السياحي (5)	الصافي (6)	صافي نسبة مساهمة السياحة في ميزان المدفوعات (7) (6/3)
2010	51764	37328	14436	1685	1564	94	0,65
2011	79681	40633	39048	1543	1814	271-	0.69-
2012	94209	50155	44054	1635	2191	556-	1.26-
2013	89768	50477	39321	2173	3.195	986-	2.5-
2014	83981	45200	38781	2488	4030	1542-	3.9-
2015	43442	33188	10254	4046	5271	1225-	11.9-
2016	8472	5682	2790	4870	5065	195-	3.4-

المصدر :- الأعمدة 1و2و4و5 بالاعتماد على بيانات البنك المركزي العراقي دائرة الإحصاء - قسم ميزان المدفوعات

- 3 و6 و7من إعداد الباحث

المطلب الثالث : مؤشرات تطور الحركة السياحية في العراق

إن تطور القطاع السياحي بأنشطته المتعددة تعكس مؤشر ايجابي على تنمية وتطور البلد والانفتاح على العالم من خلال عدة مؤشرات سنعتمد البعض منها لكي نوضح أهمية توفير الخدمات السياحية والفندقية (الفنادق والمجمعات السياحية والعاملين فيها وشركات السفر السياحية والتي تعتبر منفذ تسويقي وترويحي للسائح المحلي والأجنبي وإعداد السياح الوافدين الى العراق وهم محور السياحة وحضورها والجدول (5) يوضح ذلك وكالاتي :

جدول (5)

أعداد الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي وأعداد العاملين في القطاع السياحي والفندقي في العراق عدا إقليم كردستان للمدة من 2007-2017

السنة	عدد الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي	عدد العاملين في الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي	مجموع الأجور والمزايا مليون دينار	أعداد شركات السفر والسياحة	أعداد السياح الوافدين الى العراق
2004	838	5659	4506	285	-----
2005	715	4789	9885	350	-----
2006	505	3394	5638	479	507827
2007	492	4574	12163	479	915938
*2008	-----	-----	-----	475	863657
2009	662	6065	22225	466	1127008
2010	751	6071	25438	469	1562194
2011	929	7109	25577	460	1500277
2012	1084	7491	32454	531	1215394
2013	1267	8830	50297	556	834711
*2014	----	----	-----	606	1185242
*2015	1296	8182	37822	665	2535778
2016	1484	9132	44475	742	3572997
2017	1618	10167	43024	----	----

المصدر:

1- وزارة التخطيط ، الجهاز المركزي للإحصاء ، مديرية إحصاء التجارة ،مسح الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي لسنة 2018 .
2- بيانات هيئة السياحة, قسم التخطيط والمتابعة, بغداد 2016.

ومن خلال المثبتة في الجدول (5) يتضح الأتي:

1- تطور أعداد الفنادق والمجمعات السياحية في العراق ماعدا إقليم كردستان العراق حيث شهدت ارتفاعاً تدريجياً ايجابياً بعد عام 2007 لتصل أعداد الفنادق تراوحت مابين(492)إلى (1618) مرفقاً سياحياً وبمعدلات تغير سنوية موجبة خلال المدة 2007 -2017 وتعد مؤشرات جيدة تدل على ارتفاع العرض الفندقي لمواجهة الطلب السياحي .

2- فيما يخص مؤشر عدد العاملين في الفنادق ومجمعات الإيواء السياحي أيضا هنالك تطور ايجابي فقد بدأ هذا المؤشر بالارتفاع تدريجياً ابتداءً من عام 2009 وبمعدلات تغير سنوية موجبة لتصل إلى(10167) عاملاً عام 2017 ،ولكنها أيضا نسب متواضعة لاتتناسب مع إيرادات الفنادق الوافدة وكذلك معدل عامل / فندق يظهر بأن كل فندق يولد فرص عمل ضعيفة جدا (2.91و2.99و2,65) عامل / فندق للأعوام (2015و2016و2017) خاصة وان الاستثمار الفندقي هو المتفوق على باقي أنواع الاستثمارات السياحية في العراق حيث شكلت نسبة فنادق القطاع الخاص في العراق (99%) لكن الفنادق ذات التصنيف العالي (خمس نجوم مثلا) تشكل نسبة قليلة جدا لا تتجاوز (0.7%) والذي يعتمد على خدمات فندقية متعددة إضافة الى خدمة المبيت وبالتالي تولد فرص عمل أكثر من الفنادق الأقل تصنيفا (فنادق نجمتين والثلاث نجوم التي تشكل النسبة الأعلى من اجمالي الفنادق كما بلغت نسبة فنادق الدرجة الاولى (6.6%) واعلى نسبة كانت لفنادق الدرجة الخامسة (31.9%) كما شهد مجموع الأجور والمزايا التي يتم دفعها للعاملين لكافة المحافظات تطوراً ايجابياً وصل عام 2017 (43024) مليون دينار مسّجلاً ارتفاعاً عن عام 2003 الذي بلغ (2817) مليون دينار.

3- أما شركات السفر والسياحة فسجلت ارتفاعاً مستمراً وايجابيا لأنها تسهم في تطور حركة السياحة في العراق من خلال تسويق البرامج السياحية الى داخل العراق وخارجه وتوفر فرص عمل أيضا لمواجهة الطلب السياحي المحلي والخارجي (العربي والأجنبي) حيث اشرت الى زيادة واضحة في أعداد الشركات بعد عام 2003 وزيادة التدفق السياحي والذي يظهر بأعداد الوافدين الى العراق والانفتاح على العالم وتسهيل إجراءات الدخول وتطور الخدمات الفندقية المتنوعة والمناسبة

خاصة على مستوى (السياحة الدينية) والتي تشكل أكثر من 98% في عدد من السنوات .

4- إذن هنالك تحسن واضح في السنوات الأخيرة وخاصة 2015-2016-2017 في جميع المؤشرات المذكورة الخدمات الإيوائية وفرص العمل وزيادة اعداد العاملين فيها واعداد شركات السفر والسياحة وزيادة أعداد التدفق من السياح الى العراق وبالرغم من ضعف بعض المؤشرات لكن تعتبر ميزة نسبية للقطاع السياحي تحفز القائمين على إدارته والحرص على تسويق العراق سياحيا والترويج له عالميا لفرص الاستثمار السياحي والتوجه نحو مشاريع سياحية متوسطة وصغيرة متنوعة تحتاجها اغلب مدن العراق تسهم في تلبية الطلب السياحي المتنوع والذي يزيد من الدخل السياحي للمدن ذات الإمكانية السياحية وتعزيز اقتصادها المحلي ثم اقتصادها الوطني .

5- ان قطاع السياحة في العراق يتمتع بالتنويع في إمكانياته المتاحة فمن النادر ان تجد مدينة عراقية لايوجد فيها موقع سياحي يمثل مصدر جذب كبير للسياح والتي يمكن إذا ما تم استثمارها بصورة كفوءة ان تحقق طفرة كبرى في العمل السياحي في العراق وبما يؤدي الى خلق فرص عمل إضافية ومصادر دخل جديدة لشرائح كثيرة ومصدر مهم في تنوع النشاطات الاقتصادية

المطلب الرابع : تحليل العلاقة بين التنمية السياحية المستدامة والتنويع الاقتصادي

مما تقدم تم تشخيص اهم المؤشرات التي تعكس الواقع الاقتصادي في إطار أحادية الاقتصاد عموما والواقع السياحي خصوصا وعليه توصلنا الى جملة محاور تعكس أهمية العلاقة بين التنمية السياحية المستدامة والتنويع الاقتصادي في العراق لإيجاد الحلول المناسبة لإشكالية العلاقة .

المحور الأول : العلاقة بين إدارة الفائض المالي من قطاع النفط والتنويع الاقتصادي

طالما إن القطاع النفطي لازال هو القطاع المحرك للاقتصاد العراقي إذن النجاح هو جعل القطاع النفطي محركا للقطاعات الأخرى عبر سياسات اقتصادية تجعله أكثر فاعلية وتأثيرا من خلال توزيع الفوائض المالية المتأتية منة عملية تنمية القطاعات

الأخرى والذي يسهم بالارتقاء بأدائها وهو جوهر عملية التنوع (القطاع الصناعي والزراعي والخدمات بضمنها القطاع السياحي وتهيئتها لتكون لها دورا في النمو الاقتصادي.

ولكي يصبح التنويع الاقتصادي ممكنا يحتاج الى خطة زمنية لاستكمال قواعد التوسع الأساسية (قاعدة الموارد) واهم هذه الموارد هي الموارد البشرية وتأهيلها في المستقبل وما يتضمنه الاستثمار البشري (نظم التعليم والتدريب) الى جانب الاستثمار في القطاع الثقافي وتطور المستوى التكنولوجي .وعليه يجب العمل في اتجاهين متكاملين

الاتجاه الأول : إنشاء صندوق العراق لإدارة الفوائض المالية مما له الأثر في تحسين الأوضاع المالية في العراق والحد من التقلبات في مؤشرات الاقتصاد الكلي .

أما الاتجاه الثاني : تحديد القطاعات البديلة المؤهل للتنويع الاقتصادي والترويج لفرص الاستثمار فيها محليا وأجنبيا مثل القطاع الصناعي والزراعي والسياحي .... الخ

المحور الثاني : اعتماد السياحة كخيار للتنويع الاقتصادي

أثبتت الدراسات الى أن القطاع السياحي له آثار ايجابية يمكن أن يساهم في حل العديد من المشكلات الاقتصادية والاجتماعية فيما لو تم إعادة ترتيب الأولويات لصالح السياحة للأسباب التالية :

1- كونها مورد متجدد لاينضب بعكس النفط
2- أنها صناعة كثيفة العمل وهذا مايدفع للتخفيف من مشكلة البطالة وزيادة فرص العمل بينما صناعة النفط صناعة كثيفو رأس المال وتحتاج الى مهارات في إدارة رأس المال لإقامتها .
3- ولان السياحة تساهم في تفعيل باقي الأنشطة الاقتصادية الأخرى لما تتميز به من علاقات تشابكية معقدة وتخلق ارتباطات أمامية وخلفية مع هذه الأنشطة تؤدي الى زيادة الطلب الاستهلاكي والاستثماري .
4- السياحة تتميز بأثر المضاعف الناجم عن الرواج والانتعاش في عشرات الصناعات والخدمات التي تقدر بأكثر من 50 صناعة ومهنة .

5- السياحة من الصناعات الصديقة للبيئة كون البيئة عنصر مهم من عناصر الجذب السياحي إن أحسن استثمار مواردها بعكس صناعة النفط تساهم في تلوث البيئة .

6- السياحة تدعم ميزان المدفوعات للبلد من خلال تفوق صادراتها السياحية على استيراداتها كون العراق يمتلك موارد سياحية فريدة من نوعها في العالم ويصبح بمثابة محتكرا لها مما يزيد التدفق السياحي للعراق ويوفر النقد الأجنبي اللازم لتمويل المشاريع التنموية والبني التحتية لكثير من الصناعات التي تشجع المستثمر الأجنبي للولوج في استثمارات سياحية وغير سياحية .

إذن مما تقدم من نقاط ومؤشرات تعكس متانة العلاقة في تحقيق التنمية السياحية المستدامة والتنويع الاقتصادي وتحقق صحة الفرضية من خلال الاهتمام بالسياحة من جانبين :

الأول : التمويل المناسب من خلال اعتماد آلية الفوائض المالية كنفط واستثماره في تنمية القطاع السياحي .

الثاني : التخطيط السليم لاستثمار الموارد السياحية من خلال الشراكة مابين القطاع العام والقطاع الخاص .

وذلك لأن الهدف نحو تحقيق تنمية سياحية مستدامة يقترن بإيجاد وسائل تهدف الى التقليل من المشاكل التي يعاني منها الاقتصاد العراقي وتحقيق نمو مستدام وان احد هذه الوسائل هوالاتجاه نحو آلية استخدام فوائض عائدات القطاع النفطي في تنويع الاقتصاد العراقي عن طريق قطاع السياحة كقطاع مولد للدخل يسهم في توفير إيرادات للموازنة العامة للدولة حيث تشير بيانات البنك المركزي العراقي الى أن نسبة مساهمة الإيرادات النفطية في الإيرادات العامة للدولة مابين الفترة 2004-2017تتروح مابين (84.14-98.92) بمتوسط بلغ 95%

الخاتمة

بعد دراسة وتحليل كافة المؤشرات العامة والتي تتعلق بأداء القطاعات الاقتصادية ومدى مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي وكذلك مؤشر هيرفندال هيرشمان الذي توصلنا من خلاله ان التنوع الاقتصادي ضعيف جدا وأحادية الاقتصاد العراقي عالية باتجاه هيمنة القطاع النفطي ومساهمة باقي القطاعات ضعيفة بالرغم من إمكانيات وقدرات العراق المتنوعة والمتوزعة على مدن ومحافظات العراق من شمال الى الجنوب .

تم اثبات صحة فرضية البحث انه بالامكان تبني آلية استخدام وإدارة فوائض عائدات النفط وتوجيهها نحو تحقيق تنمية سياحية مستدامة والذي يعد مسارا للتنويع الاقتصادي الذي يعزز التحول الهيكلي لما لها من قدرة فائقة على تنمية باقي القطاعات الاقتصادية الأخرى وتهيئتها ليكون لها دورا فاعلا في النمو الاقتصادي وزيادة قدرة العراق التنافسية وعلى مواجهة الصدمات الخارجية .

وعليه نقدم التوصيات التالية :

1- على الدولة ان تتبنى إستراتيجية تنمية القطاع السياحي والاعتماد عليه لكي يكون قطاعا قائدا ورائدا في الاقتصاد العراقي لان العراق يفتقد الى إستراتيجية واضحة ترسم الطريق الصحيح لكل الأطراف المعنية (من جانب الطلب والعرض)ولكافة المستويات العليا والتنفيذية والفنية في الجهة المسؤولة والمنظمة له والجهات ذات العلاقة .
2- الاهتمام بالانفتاح السياحي على العالم والعمل على وضع العراق على خريطة العالم السياحية والتسويق للعراق كموقع سياحي عربي وعالمي من خلال خطط تسويق تحدد أهم الأسواق الرئيسة والثانوية لتدفق السياح اليها .
3- دعم الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص وتعزيز دور القطاع الخاص للقيام بدوره الحقيقي في عملية التنمية السياحية وتحميله المسؤولية مع الدولة واخذ المهام الجادة في الاستثمار السياحي .
4- الإسراع في وضع القوانين التي تخلق بيئة استثمارية أمنة ومناسبة لحماية وضمان حقوق المستثمر (العربي والأجنبي) وممتلكاته وتحقق قلقه .

5- التأكيد على دور الإحصاء السياحي وتوفير المعلومة الدقيقة والبيانات المفصلية التي يهتم بها المستثمر والسائح على السواء من خلال مركز المعلومات السياحية تشرف عليه هيئة السياحة ووزارة التخطيط معا .

6- كذلك يجب الاهتمام بقاعدة مهمة (جعل القطاع النفطي محركا للقطاعات الأخرى) وقد دأب الاقتصاديون على الإشارة الى أن زيادة الإيرادات النفطية سيؤثر سلبا في التنويع عبر ازدياد مساهمة القطاع النفطي في الناتج المحلي الإجمالي لان التنويع الاقتصادي يؤدي الى استقرار الناتج في معدلات النمو إلا أن تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة عبر سياساتها الاقتصادية استطاعت تخطي هذه المشكلة وجعلت النفط فاعلا ومؤثر في باقي القطاعات عبر توزيع الفوائض المتآتية من النفط على تنمية القطاعات الأخرى أسهم في تنميتها وهو جوهر التنويع الاقتصادي الهادف الى تنمية القطاعات الاقتصادية الأخرى وتهيئتها ليكون لها دور في النمو الاقتصادي ، ولكن قد نواجه مشكلة اعتماد القطاعات الأخرى على فوائض النفط أيضا واعتمادية التغيير في هيكلها سيؤثر سلبا على فرص التغير الهيكلي والتنويع الاقتصادي ثم النمو الاقتصادي .

المصادر

(1) ساموبلسون ونورد هاوس ، علم الاقتصاد ، مكتبة ناشرون – بيروت – لبنان -2006، ص286.

(2) سمير حنا بهنام ، التغيرات الهيكلية في اقتصادات دول نامية مختارة للفترة من (1967-1988) رسالة ماجستير، جامعة الموصل ،1991 ص3

(3) ابراهيم العسوي، التنمية في عالم متغير، دراسة في مفهوم التنمية ومؤشراتها ، دار الشروق ، القاهرة 2003 ص 110

(4) اسامة الخولي ، ابعاد التنمية المستدامة ، السجل العلمي لندوة البيئة والمتطلبات الاقتصادية والدولية، ابو ضبي ،2002، ص 51-52

(5) التنمية المستدامة في البلدان العربية بين النظرية والتطبيق، الدكتور قادري محمد الطاهر، ط 1 2013، بيروت –لبنان ص 9-10

(6)World Tourism Organization "collection of Domestic Tourism Statistics"Madrid,1995,-p11-12

(7)Robert Micintosh w.(1995)Tourism Principles ,Practice &Phibsophis, Jon wiley&Sons,NewYork-p7

(8) د.عبدالرحمن سليم ، المفاهيم الاقتصادية والفنية للتنمية السياحية ، مجلة البحوث السياحية – العدد السادس 1984 ص10

(9) أ. الهام خضير شبر ، اهمية تكنولوجيا المعلومات في تنمية القطاع السياحي – دراسة نظرية ومقترحات مستقبلية على المستوى العرابي والمحلي ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة – العدد التاسع والثلاثون لسنة 2014،ص 126

(10) إسماعيل الدباغ ، الهام شبر ،الاقتصاد السياحي ، نظريات الاقتصاد الجزئي واستخدامها في الاقتصاد السياحي ج 1 بغداد 2014، ص ص24-25

(11) مصطفى يوسف كافي ، السياحة المستدامة والسياحة الخضراء ودورها في معالجة ظاهرة البطالة ، الناشر الفا للوثائق ط1 الجزائر 2017 ص 134

(12) الاخضر عربي وصالح بزة ، تحليل اهمية مشاركة المجتمع المدني في تنشيط التنمية السياحية المستدامة في الجزائر ، مجلة جيل الدراسات السياحية والعلاقات الدولية العدد 13 سنة2017 ص 47

(13) سنان الشبيبي ملامح السياحة النقدية في العراق ، ابو ظبي ، صندوق النقد العربي،2007، ص45

(14) د. علاء محمد موسى حمدان ، التنويع الاقتصادي في الامارات العربية المتحدة ودوره في النمو الاقتصادي ،مجلة عجمان للدراسات والبحوث المجلد السادس عشر – العدد الاول ص9-10

(15) طاهر جاسب البعاج/ التنويع الاقتصادي والامكانات في العراق ، الحوار المتمدن محور الادارة والاقتصاد العدد 5433 شباط 2017

(16) جمهورية العراق – وزارة التخطيط - خطة التنمية الوطنية 2018-2022 ص 17-20

(17) أ.د. بلقاسم سعودي ود. عبد الصمد سعودي ، استراتيجية التنويع كبديل لتحقيق النهوض الاقتصادي في الدول النفطية في ظل انهيار أسعار المحروقات – دراسة تطبيقية على الاقتصاد الجزائري وقائع المؤتمر الدولي الثاني والعلمي الثالث عشر لكلية الإدارة والاقتصاد – الجامعة المستنصرية بالتعاون مع العتبة الكاظمية المقدسة تحت شعار تنويع الموارد والتحديات الراهنة للمدة 7-8 كانون الأول 2016

(18) م.د احمد جاسم محمد الخفاجي ، التنويع كمنهج لتحقيق تنمية مستدامة في الاقتصاد العراقي، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد 114 لسنة 2018 ص 40

(19) Stephen Calkins, The new merger guidelines and the Herfindahl-Hirschman Index, Calif. L. Rev. (71) , 1983: 402 – 429.

(20) أ.د. كاظم كامل الكناني ارجوحة التنمية في العراق بين ارث الماضي وتطلعات المستقبل نظرة في التحليل الاستراتيجي. دار الدكتور للعلوم الطبعة الاولى بغداد ،2013،ص397

(21) جمهورية العراق - وزارة التخطيط – دائرة الحسابات القومية, قسم الجهاز المركزي للإحصاء -2017

(22) جمهورية العراق ،البنك المركزي العراقي دائرة الاحصاء - قسم ميزان المدفوعات

(23) وزارة التخطيط ، الجهاز المركزي للاحصاء ، مديرية احصاء التجارة ،مسح الفنادق ومجمعات الايواء السياحي لسنة 2018 .

(24) جمهورية العراق ، وزارة الثقافة - هيئة السياحة, قسم التخطيط والمتابعة, بغداد 2016.

ملحق (1)

الناتج المحلي الاجمالي لكافة الانشطة في الاقتصاد العراقي بالاسعار الجارية للفترة 2005-2017

(وحدة القياس مليون دينار عراقي)

السنة	الناتج المحلي الاجمالي لكافة الانشطة في الاقتصاد العراقي	الانشطة الاقتصادية الإنتاجية او السلعية					الانشطة التوزيعية		الانشطة الخدمية والاجتماعية	
		التعدين والمقالع	الزراعة والغابات والصيد	الصناعة التحويلية	الكهرباء والماء	البناء والتشييد	النقل والمواصلات والخزن	تجارة الجملة والفنادق وما شابه	المال والتامين وخدمات العقارات	خدمات التنمية الاجتماعية والشخصية
2005	73533598.6	42379784.7	5064158.0	971031.3	588352.9	2685034.7	5887625.9	4198765.4	5475744.6	6511223.5
2006	95587954.8	52851810.9	5568985.7	1473218.3	779387,5	3449743.6	6742912.0	6349971.6	7945806.5	10726238.4
2007	111455813.4	59018094.5	5494212.4	1817913.8	972816.6	4928470.3	7333112.6	6973333.7	10864645.4	14302388.3
2008	157026061.6	87166401.2	6042017.7	2644173.0	1843678.3	6585819.2	8573606.0	8392556.4	13429784.4	23410748.4
2009	130643200.4	55998048.1	6832552.1	3411291.9	2312350.1	5633715.1	8519812.6	10308751,8	14206142.7	23843822.1
2010	162064565.5	72905000.1	8366232.4	3678714.6	2909700.5	10263151.0	9452250.0	12458719.9	15367648.2	27038403.2
2011	217327107.4	115256423.7	9918316	6132760.8	3443117.8	10358530.0	101753883.9	14115747.4	17955240.4	305188246.6
2012	254225490.7	126435557.5	10484949.3	6919449.2	4440590.6	15416432.2	14439898.9	19637453.0	19674164.2	37488456.8
2013	273587529.2	125573889.5	13045856.4	6286042.4	4904011.0	20201574.9	18087977.4	20532172.7	21260326.7	43982719.1
2014	266332655.1	116852335.9	13128622.6	4999233.9	5846956.0	19098018.0	19452890.3	20931618.4	20611195.7	45836270.9
2015	194680971.8	65194040.7	8160769.7	4234716.9	5928489.7	12514765.3	20800702.2	21326778.9	16416237.9	41229607.7
2016	196924141.7	67400216.2	7832046.9	4436442.7	6450645.8	12260516.5	22618847.1	18593822.9	17799921.1	40985235.6
2017	225722375.5	88664813	6598384.8	5889495.1	6486406.1	12980346.7	23924453.1	18397289.6	19190615.6	46160940.5

المصدر :-الجدول من إعداد الباحثتين بالاعتماد على البيانات الصادرة من وزارة التخطيط ، دائرة الحسابات القومية بغداد ،2017

دور المسئولية الاجتماعية للمؤسسات الامنية في تحقيق السلم والامن الاجتماعي

-دراسة على مديرية شرطة المحافظة الشمالية–شعبة شرطة خدمة المجتمع

-وزارة الداخلية مملكة البحرين

الدكتور بليغ علي حسن بشر

استاذ مساعد - رئيس مركز التعليم المستمر والشراكة المجتمعية –الجامعة الخليجية

هدى سمير عبدالله عبدالعال

مكتب التوعية والارشاد الامني - بشعبة شرطة خدمة المجتمع- مديرية شرطة المحافظة الشمالية

ملخص البحث

تعتبر المسؤولية الإجتماعية للمنظمات تعريفاً معاصراً، ولا زالت أبعاده وتطبيقاته، مكان للجدل بين المفكرين والباحثين، والتي شهدت اهتماماً في الأدبيات المعاصرة، لقد درست المسؤولية الاجتماعية كمفهوم يتعلق بالعديد من مفاهيم الإدارة الأخرى. ظهرت المسؤولية الإجتماعية في المؤسسات في القرن العشرين عقب الثورة الصناعية ، فارتبط ظهورها بقيام المشاريع الصناعية وما عاشته المؤسسات من تقدم بفضل مختلف الاختراعات الإعلامية، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية في الآونة الأخيرة موضوع الساعة، من خلال ما تعرضه من اخلاقيات متضمنة لأبعاد الاجتماعية و بيئية وثقافية، ان اشكالية هذا البحث كيف تساهم المؤسسات الامنية في خدمة المجتمع وتحقيق السلم الامن الاجتماعي عن طريق العديد من الانشطة الحديثة في مجال التوعية والتثقيف ومراعاة مصالح المجتمع ودارسة مشاكله واحتياجاته وحل قضايا بجانب دورها الفعال في الجانب الامني ونشر الامن والحد من الجريمة، ان اهمية هذا الموضوع تنبع من الدور الجديد للمؤسسات الامنية وتبني ادوار جديدة كانت مقصوره على القطاع المدني .

استهدفت الدراسة مديرية المنطقة الشمالية بصفتها نموذج الدراسة وكيف ساهمت في خدمة المجتمع والامن الاجتماعي ونشر السلم الاجتماعي من خلال ادوراها الاستراتيجية وانشاء شعبة خاصة بخدمة المجتمع، ان اهم محاور الدراسة الدارسة تشمل ماهية المسئولية الاجتماعية، تطورها، ابعادعا ومداخلها ومعوقات المسئولية الاجتماعية، ودور وزارة الداخلية ممثل بمديرية شرطة المنطقة الشمالية في تحقيق السلم الاجتماعي، اعتمدنا في البحث على المنهج الوصفي التحليلي دراسة حالة مديرية المنطقة الشمالية، اما ادوات جمع البيانات في البحث فاعتمدنا على الاساليب الاولية وهى المقابلات مع الجهات المختصة لمعرفة دور المديرية في خدمة المجتمع، وكذا اعتمدنا على البيانات الثانوية من خلال الدراسات السابقة، والمواقع اليكترونية والبيانات الرسمية لوزارة الداخلية.

اما نتيجة البحث فتتمثل في اهمية المسئولية الاجتماعية لخدمة المجتمع وتحقيق السلم الاجتماعي حيث ان المؤسسات تعمل في بيئة عامة وهى جزاء من هذا البيئة وبالتالي يجب ان تعمل وتلتزم بمراعاة مصالحة في كل المجالات الامنية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

الكلمات المفتاحية : المسئولية الاجتماعية، المؤسسات الامنية، الامن الاجتماعي، السلم الاجتماعي

The Role of Social Responsibility of Security organizations in achieving the Social Security and Peace
Case Study of the Northern Region Police Directorate
- Community Service Police Division –
Ministry of Interior of Kingdom of Bahrain

Abstract:

The social responsibility of organizations is a contemporary definition, and its dimensions and applications are still a place of controversy between thinkers and researchers which witnessed a focus in latest literature. I studied social responsibility as a concept related to many other management concepts. Social responsibility appeared in organizations in the twentieth century after the industrial revolution. It has been linked with the establishment of industrial projects and the progress experienced by institutions duo to various media inventions. The social responsibility has recently become the topic of the hour, through the ethics it presents including social and environmental and Cultural dimensions. The problematic of this research is how security organization contribute to the community and achieving the social peace and security through many recent activities in the field of awareness and education, taking into account the interests of society, studying its problems and needs, and solving issues besides its effective role in the security side and establishing security and reducing crime. The importance of this research comes from the new role of the security organization on social responsibility and the adoption of new roles that were limited to the civil sector.

The research targeted the Northern Region Police Directorate as case study and how it contributed to community service and social security and spreading the social peace through its strategic roles and establishing a special division for community service. The most important areas of this study were defining what is social responsibility, its development, its dimensions and obstacles of it as well as the role of the Ministry of Interior representative by the Northern Region Police Directorate in achieving the social peace. The research implements the descriptive analytical approach for the case study of the Northern Region Police Directorate, while the data collection tools in the research use a primary method, which was interviews with the competent authorities to know the role of the Directorate in serving the community, and also relied on secondary data from previous studies, websites and the official reports of the Ministry of Interior.

As for the result of the research, it is represented in the importance of social responsibility to serve the community and achieve social peace, as the organizations operate in a general environment and they are part of this environment, so they must work and commit to this environment in all areas of security, economic, social and cultural.

Key words: Social Responsibility, Security Organizations, Social Security, Social Peace.

المقدمة:

ظهرت المسؤولية الإجتماعية في المؤسسات في القرن العشرين عقب الثورة الصناعية ، فارتبط ظهورها بقيام المشاريع الصناعية وما عاشته المؤسسات من تقدم بفضل مختلف الاختراعات الإعلامية، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية في الآونة الأخيرة موضوع الساعة، ولك من خلال ما تعرضه من اخلاقيات متضمنة لأبعاد الاجتماعية وبيئية وثقافية، ولك من اجل اعلاء مكانة المسئولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات فكل انسان مسؤول اجتماعيا سواء كان داخل المؤسسة او مع المحيط الخارجي، وتكمن أهمية المسؤولية الاجتماعية كونها تعمل على تحسين و تطوير صورة المنظمة امام المجتمع وكسب الثقة وتحسين ظروف أفراد المجتمع الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، كذا القيام بأعمال خيرية وتطوعية وتوفير الخدمات المتنوعة والمشاركة لإيجاد حلول المشكلات، وبالتالي فهي تلك الأنشطة التي تمارسها المؤسسات اليوم عليها مسؤولية البحث عن مداخل جديدة وتطبيق المسؤولية الاجتماعية كحل للمشاكل الاجتماعية التي تقع ضمن اطارها وتحويل تلك المشاكل الى فرص جديدة للمؤسسة والمجتمع.

إذ تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم الواجبات الواقعة على عاتق الشركات والمؤسسات الوطنية بالدول، وهي التزام مستمر من هذه المؤسسات في تطوير وتحسين المستوى التعليمي والثقافي والاقتصادي والضمان الاجتماعي لأفراد المجتمع وذلك من خلال توفير الخدمات المتنوعة.

وفي المؤسسات الامنية في مملكة البحرين تم تاسيس الشرطة المجتمعية، حيث اعلنت وزارة الداخلية عام 2003 توجهها لتطبيق نظام الشراكة المجتمعية في المملكة، وفي يونيو 2004 تم الاعلان عن خطة لاستحداث شرطة مجتمعية تضم مائتي شاب وشابة من البحرينين في كل محافظة من المحافظات الخمس في البلاد.

وشهد التقدم لهذا الخدمة اقبالا كبيرامن قبل الشباب والشبات لانخراط في هذا القطاع، وتم تدريب 200 مواطن كدفعة اولى من دورة استمرت 6 اشهر ، تليها دفعة اخرى مكونة من 300 مواطن. وفي مارس 2007 اعلن عن مجموع انجازات افراد شرطة خدمة المجتمع في المحافظة الوسطى بلغ 5 الالف و274 خدمة من شهر نوفمبر عام 2005 خاى فبراير 2007. في مهمات تتمثل في المعاينه والتقييم الامني للمنشات والمؤسسات والمساكن وخصوصا موقع تركز الجريمة ضمن نطاق المحافظة، واجراء الاحصاء والتحليل الامني

للجرائم والقيام باعمال الاستقبال بمديريات الشرطة، والدوريات الامنية الراجلة والراكبة كعامل اساسي للوقاية من الجريمة والاستجابة لاي حادث.(الشبراوي،2011).

مشكلة البحث:

على الرغم من الأهمية على الدراسات السابقة في مجال المسئولية الاجتماعية تظهر نقط ضعف المسئولية الاجتماعية إلا أن توجد معظم الشركات والمؤسسات الخاصة والعامة في مملكة البحرين والتي تعمل على التوسع بوتيرة عالية لخدمة وتلبية الاحتياجات لكافة عناصرها ودعم المسؤولية الإجتماعية، وهي من القضايا الرئيسية التي يتمثل بجزء كبير في منظمات الأعمال، حيث أن وجود مسؤولية اجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة والسلم الاجتماعي للمجتمع ككل تعتبر من المزايا التنافسية في منظمات الأعمال و أحد العوامل الرئيسية لنجاحها واستمراريتها.

وفي هذا البحث نحاول التعرف على دور مجال المسؤولية الإجتماعية في المنظمات والمؤسسات الامنية في السلم والامن الاجتماعي ثم التنمية المستدامة، ومن خلال إجراء دراسة لأهمية ودور المسؤولية الإجتماعية في تحقيق السلم الاجتماعي وتحقيق متطلبات التنمية دراسة حالة على مديرية شرطة المحافظة الشمالية بوزارة الداخلية – شعبة شرطة خدمة المجتمع.

هدف البحث:

الهدف من هذا البحث هو معرفة دور المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الامنية في تحقيق السلم والامن الاجتماعي وتحقيق متطلبات التنمية، وعلى وجه الخصوص حالة مديرية شرطة المحافظة الشمالية بوزارة الداخلية – شعبة شرطة خدمة المجتمع، التي مارست ادوار استراتيجية مهمة في مجال خدمة المجتمع البحريني.

أهمية البحث:

تتلخص أهمية البحث في جانبين رئيسين هما:

أهمية نظرية:

تتبع أهمية هذا البحث في دراسة دور المسؤولية الإجتماعية للمنظمات العامة الامنية في تحقيق متطلبات التنمية، وبالأخص على مديرية شرطة المحافظة الشمالية بوزارة الداخلية – شعبة شرطة خدمة المجتمع، وأهمية المسؤولية الإجتماعية، وتأثيرها

على نجاح المنظمة واستمراريتها، كما أنه يمثل استكمال للدراسات المتعلقة بأهمية دور المسؤولية الإجتماعية في في الجانب الاقتصادي والاجتماعي وخصوصا الامني .

الاهمية التطبيقية :

تتمثل أهمية هذا البحث من الجانب العملي في تقديم صورة واضحة عن الدور الاستراتيجي لشرطة خدمة المجتمع ومدى مساهمتة في تحقيق السلم الاجتماعي وانعكاستها على التنمية وتقديم العديد من النتائج التي سيتم التوصل إليها للقائمين على المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال الحكومية والمنظمات الاخرى في مملكة البحرين، للعمل على أخذ الإيجابيات وتطبيقها، والتصدي على السلبيات والمعوقات التي تواجه المنظمة خلال تطبيقها للمسؤولية الإجتماعية ، والقيام على إيجاد الحلول لها وإن دور المسؤولية الإجتماعية في المنظمات العامة والخاصة والمنظمات الامنية هي إحدى العوامل الرئيسية لنجاحها واستمراريتها في المنظمة، ويجب التركيز عليها.

المنهج :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي دراسة الحالة (شرطة المنطقة الجنوبية)، ودراسة الظاهرة وعلاقتها مع الطواهر الاخرى موضع الدراسة، وتم جمع البيانات والمعلومات عن طريق المصادر الاولية مثل المقابلات والمصادر الثانوية من مراجع وكتب ومقالات ومواقع رسمية الكترونية و امنية.

تقسيم البحث:

تم تقسيم البحث الى مبحثين :

المبحث الاول: الاطار المفاهيمي للمسئولية الاجتماعية للمؤسسات في تحقيق الامن الاجتماعي والتنمية والدراسات السابقة

المبحث الثاني: دراسة تطبيقية على شرطة المنطقة الشمالية في تعزيز المسئولية الاجتماعية وتحقيق الامن الاجتماعي وفق رؤية مملكة البحرين 2030م

المبحث الأول

الاطار المفاهيمي للمسئولية الاجتماعية للمؤسسات في تحقيق الامن الاجتماعي والتنمية والدراسات السابقة

سنتناول في هذا البحث الدراسات السابقة والاطار المفاهمي للمسئولية والاجتماعية للمؤسسات الامنية

المطلب الاول: الدراسات السابقة:

وفقاً للدراسات السابقة عن المسؤولية الإجتماعية سنتناول بعض دراسات سابقة، وهي كالتالي:

دراسة (ابوهربيد ،2017)

عنوان الدراسة: "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة حالة شركة توزيع كهرباء محافظات غزة بفلسطين".

هدفت الدراسة إلى: التعرف على المسؤولية الاجتماعية في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة بفلسطين، ودورها في تحقيق الميزة التنافسية.

منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع الدراسة: كافة العاملين بالشركة وعددهم (1026) موظفاً.

عينة الدراسة: اختيار عينة طبقية عشوائية بواقع (280) موظفاً لتمثيل هذا المجتمع، ووزعت عليهم الاستبانة، وتم استرداد 74.4% منها.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن مستوى تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركة المبحوثة كان بدرجة موافقة متوسطة وبوزن نسبي (63.55%) ، ومستوى توافر الميزة التنافسية كان بدرجة موافقة متوسطة وبوزن نسبي (60.79%) وان هناك يوجد علاقة ارتباط دالة احصائيا (845) بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية (مجتمعة) وكذلك بين كل بعد من ابعاد المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية. وان تؤثر ابعاد المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية فقد فسرت مانسبته (70%) من الاختلاف (التباين) في المتغير التابع الميزة التنافسية. أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق بين اجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس وسنوات الخبرة بينما لم تظهر فروق للمتغيرات الأخرى (العمر، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي)، وأظهرت الدراسة وجود

فروق بين إجابات المبحوثين بالنسبة للمتغير التابع (الميزة التنافسية) تعزى للجنس والمؤهل العلمي ، ولم تظهر فروق لباقي المتغيرات(العمر، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

قدمت الدراسة عدد من التوصيات وهي:على الشركة المساعدة في المناسبات الخاصة بالموظفين مثل الزواج والحج والعمرة والخ .. ودعم الشركة لصندوق الموظفين بمبلغ شهري لتشجيع وتحفيز الموظفين وخلق صورة ايجابية عن ادارة الشركة. زيادة اهتمام الشركة بالموضوعية والاستقلالية والقدرة على مراعاة توازن المصالح من خلال بناء علاقات قوية وايجابية مع المجتمع (المستهلكين، الحكومة، الجهات الدولية) بحيث تساهم في تحسين سمعة الشركة ومن ثم تحسين أوضاعها. إجراء المزيد من الدراسات والبحوث في مجال المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية باستخدام عدد من الأبعاد التي لم يتم استخدامها في هذه الدراسة.

دراسة (الزويد 2017).

عنوان الدراسة: "دور مؤسسات التعليم العالي في المسؤولية الاجتماعية " في الرياض بمملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى: التعريف بالمسؤولية الإجتماعية لمؤسسات التعليم العالي، والتعرف على مدى إدراك رؤساء الأقسام الإدارية والأكاديمية لدور مؤسسات التعليم العالي في المسئولية الإجتماعية، والكشف عن المعوقات التي تحد من دور مؤسسات التعليم العالي في المسئولية الإجتماعية، والوقوف على أساليب تفعيل دور مؤسسات التعليم العالي في المسئولية الإجتماعية، والتعرف على التصور الإستراتيجي المقترح لدور مؤسسات التعليم العالي في المسئولية الإجتماعية .

منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في رؤساء الأقسام الإدارية والأقسام العلمية في جامعة حائل ويبلغ عددهم (450).

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (170) من منسوبي جامعة حائل وبعد توزيع الأستبانات وتجميعها بلغ عدد الإستبانات المعادة (158) وبعد فرز الإستبانات تبين أن عدد (8) إستبانات غير صالحة للتحليل وتم استبعادها وأصبح عينة الدراسة عدد (150) من منسوبي الجامعة .

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أبرز ملامح إدراك رؤساء الأقسام الإدارية والأكاديمية لدور مؤسسات التعليم العالي في المسئولية الاجتماعية تتمثل في اشتمال رسالة ورؤية مؤسسات التعليم العالي على خدمة المجتمع . أبرز المعوقات التي تحد من دور مؤسسات التعليم العالي في المسئولية الاجتماعية تتمثل في عدم وجود متخصصين في مجال المسؤولية الاجتماعية داخل الجامعة . أبرز أساليب تفعيل دور مؤسسات التعليم العالي في المسئولية الاجتماعية تتمثل في توظيف البحث العلمي لخدمة قضايا المجتمع. أبرز ملامح التصور الاستراتيجي المقترح لدور مؤسسات التعليم العالي في المسئولية الاجتماعية تتمثل في ربط التعليم الجامعي باحتياجات المجتمع التعليمية والثقافية والمهنية والتنموية وواقع المجتمع وقضاياه.

قدمت الدراسة عدد من التوصيات وهي: تعزيز ربط التعليم الجامعي باحتياجات المجتمع التعليمية والثقافية والمهنية والتنموية وربط التعليم الجامعي بواقع المجتمع وقضاياه. العمل على انشاء إدارة مستقلة داخل مؤسسات التعليم العالي تعني بالمسؤولية الاجتماعية. العمل على وضع خطة إستراتيجية تتعلق بتنمية المسئولية الاجتماعية تنفذ سنوياً تنفذ خلال العام الدراسي. العمل على ربط المخصصات السنوية للجامعات بما تقوم به من مسؤولية اجتماعية. ربط تقييم أعضاء هيئة التدريس بمقدار ما يقدمه من مساهمات تخدم المجتمع وتقديم حوافز لهم.

المطلب الثاني: ماهية المسئولية الاجتماعية

اولا: مفهوم المسؤولية الإجتماعية:

هناك عدة تعاريف لمفهوم المسؤولية الإجتماعية للشركات، ويوجد اتجاهين من التعاريف الاتجاه الأول هو ماتتفق حوله التعاريف الأكاديمية، أما الاتجاه الثاني هو ما اجتمعت به التعاريف الصادرة عن المنظمات والهيئات المحلية والدولية، وإن معظمها اختلفوا باختلاف وجهات النظر. لذلك سيتم عرض أهم التعاريف وهي كالتالي:

عرف (روبنز ، 1999) بأن المسؤولية الإجتماعية للمنظمة مرتكزة على إعتبارات أخلاقية مستندة على الأهداف بشكل التزامات طويلة المدى تقوم بها المنظمة بما يعزز صورتها وسمعتها أمام المجتمع.

وعرف (Steckmest,1982) بأن المسؤولية الإجتماعية هي هي التزام أصحاب القرار في انتهاج أسلوب العمل يحمي من خلاله المجتمع وتحقيق لهم الرفاهية فضلاً عن تحقيق مصالحهم الخاصة.

وجاء تعريف (Steiner & Miner, 1977) بأن المسؤولية الإجتماعية هي إحدى انشطة المنظمة والتي من خلالها تتحمل عبء الاسهام لخدمة العاملين داخليا (مثل الاهتمام باحتياجات العاملين لكل عامل له أسره فتهتم بالفرد وعائلته بالتغذية بالراتب بالصحة والتعليم) ومعالجة مشكلات المجتمع خارجيا (تعالج مشكلة البطالة – الفقر – مشاكل البنية التحتية والخ).

وكما عرف (دراكر،1977) بأن المسؤولية الإجتماعية هي التزام المنظمة بمجتمعها من خلال المساهمة في مجموعة واسعة من الأنشطة (على سبيل المثال، الخدمات الصحية وخلق فرص العمل)، معالجة مشاكل السكن والمواصلات، رعاية الأيتام، الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة، محاربتها للفقر، ومكافحتها لتلوث للبيئة وغيرها.

وحسب المجلس العالمي للأعمال من اجل التنمية المستدامة: المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الأعمال هي التزامها المستمر بالسلوك الأخلاقي والمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع تحسين نوعية حياة موظفيها وأسرهم ، والمجتمعات المحلية والعادية. (روبنز ، 2004).

المنتدى الدولي لقادة الاعمال : المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الأعمال تعني سلوكًا تجاريًا مفتوحًا وشفافًا قائمًا على المبادئ الأخلاقية واحترام الموظفين والمجتمع والبيئة، وقد تم تصميم هذه المسؤولية لتوفير قيمة مستدامة للمجتمع بأكمله والمساهمين. (مولاي و بوزيدي ، 2011).

منظمة الأمم المتحدة: تعرف "بأنها تتسم المنظمات بروح المواطنة العالمية"، التي تغطي كلا من حقوق ومسؤوليات المنظمات عبر الوطنية في السياق الدولي. وبإمكان المنظمات عبر الوطنية ان تظهر تحليها بروح المواطنة الصالحة عن طريق اعتناق واستصدار عدد من المبادئ والقيم والعادات المتفق عليها عالميا في ممارسات المنظمات وفي دعم السياسات العامة المناسبة على السواء في مجالات عديدة لحقوق الانسان ،وفي ظروف العمل و حماية البيئة. (Frank , 2007)

البنك الدولي: يقصد بالمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال الالتزام من خلال التعاون مع العمال وأسرهم والمجتمعات المحلية والمجتمع ككل ،و ملتزمون بالمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال تحسين مستويات المعيشة بطرق مفيدة للأنشطة التنظيمية والتنمية الاقتصادية. (Frank, 2007)

اما مفهوم الامن الاجتماعي شهد تنوعا شديدا في الدراسات التى تناولتها سواء من موضوعاتها او منطلقاتها او عواملها المختلفة، وذلك تبعا لاختلاف الغايات والاهداف الى سعت تلك الدراسة الى تحقيقها، ويبدو ايضا ان حال معظم تعريفات الامن الاجتماعي يغلب عليها النظرة الاحادية من خلال عدم شموليها لجميع حوانب الحياة التى يعيشها الفرد،ويقصي الجانب المادي والممارسات الاجتماعية الاخرى، والبعض الاخر يركز على الجوانب النفسية في المجتمع، ومنهم من يهتم بتعريفات الامن الاجتماعي بالجانب التنظيمي ويبرز الجانب الشرطي والجنائي.

ويهرف هاشم الزهراني الى أمن الاجتماعي بانه امن الامة باعتبارها وحدة واحدة، وذلك بتحقيق الحماية لحقوقها العامة ومصالحها الاجتماعية، المتمثلة في وحدتها الدينية والفكرية والاجتماعية ،ففيها صيانه نظمها وحماية مؤسساتها والحفاظ على مقدراتها ومكتسباتها (محمد يحي الدين عوض،1992)

وتقوم الأجهزة الأمنية بدور اجتماعي كبير يظهر من خلال الإجراءات التالية:

التوظيف المستمر لرجال الأمن في مختلف أجهزة الأمن وما يتبع ذلك من إنشاء معاهد وكليات للعلوم الأمنية وبناء المدن الأمنية والحضارية والمساهمة في تقليل نسبة البطالة في المجتمع وتوفير الرعاية الصحية والاجتماعية لرجال الأمن وأسرهم وتعويضهم عند الوفاة أو التقاعد أو الإصابة أثناء العمل، وذلك لأهمية الدور الأمني الذي تمارسه السلطة التنفيذية والذي تسهم من خلاله في تطور وتنمية المجتمع في الدولة (سلطان، 1986)، الإشراف على دور الرعاية الاجتماعية للمخالفين الأحداث أو للنساء اللاتي يقعن في الجرائم والمخالفات. (سلطان،1986).

ثانيا: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية:

مرت المسؤولية الاجتماعية اثناء تطورها عبر عدة مراحل تاريخية ، و فيما يلي يتم تطرق للتطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية وهي (الغالبي والعامري،2010):

أ-الثورة الصناعية واليد الخفية لادم سميث:

تشكل الثورة الصناعية حدث عظيم في الحياة البشرية، اذ كانت بداية الاختراعات العلمية تستعمل في منظمات الاعمال مركزة على الجهود في تطوير الأداء اقتصادياً. ومن جانب الاهتمام بالبيئة الداخلية للعمل ومحاولة كسب اكبر كمية من العوائد، ليتمكن تقسيمها في التوسع او بناء عدة مصانع حديثة. وكان هناك وجود استغلال غير طبيعي لجهود الموظفين والموارد البشرية مثل كانوا يشغلون الأطفال والنساء وكافة الموظفين لساعات طويلة في ظل الصعوبات التي يعانون فيها في قساوة العمل وبأجور ضعيفة جداً.

(الطاهر خامرة، 2007).

ب: العلاقات الانسانية:

حيث بدأت الاهتمام بالمستفيد الأول (المالكون)، وذلك لتتزايد التلاعب على العاملين وإصابات العمل المتعددة يؤدي هذا الى ظهور تيارات تتطلب تأمين الصحة والسلامة والأمان في مكان العمل وتقليص ساعات وقت العمل، والأفضل إعادة النظر في ظروف بيئة العمل المختلفة، والشعور هو تجارب هوثون وهي دراسات تم التعرف من خلالها على تاثير الاهتمام بالموظفين و ظروف بيئة العمل على الإنتاجية والإنتاج، وقد أسفرت المؤسسات اهتماما كبيراً بالعاملين وذلك لزيادة الإنتاج وزيادة أسهم عوائد المالكين، ومن هنا نرى ان المسؤولية الاجتماعية هي تحقيق وإنجاز العائد المناسب الي يحقق من خلاله المصلحة الذاتية للموظف و مصالح المستفيدين الآخرين.

ج :ما بعد الحرب العالمية الثانية و التوسع الصناعي:

هذه واحدة من المراحل المهمة لإطلاق المفهوم المعاصر للمسؤولية الاجتماعية، وتم الخلص العديد من الدول من الحكم الديكتاتوري والفاشي وسقطت العديد من الأنظمة واجراءات عسكرية و وتغييرها بنظم ديمقراطية بالمشاركة السياسية. وتم التطرق بشكل واسع في مفهوم الديمقراطية الصناعية وتنمية دور النقابات وتعالت اصواتها بالمطالبة بتحسن وتطور ظروف بيئة العمل وسن القوانين لحماية الموظفين وتعزز المشاركة في مجالس الإدارة، وقد تنمي النظام الاشراكي في الاتحاد السوفيتي وبدات معظم الدول تسير وفق عمل النهج الشيوعي، وكل الاحداث أثرت بشكل واسع على شركات الاعمال حول العالم ، فالمشاركة باتخاذ القرار و تحديد حد ادنى للرواتب واشراك الموظفين ونظم

التأمين الاجتماعي الصحي وقوانين معالجة الحوادث التي تحدث في العمل و ظهور جمعيات تحمي المستهلك في العالم العربي نتيجة التطورات المذكور اليها من قبل، ان هذا تم بنقل نوعية واقعية لتبني المسؤولية الاجتماعية من منشئات الاعمال و أخذ بعين الاعتبار انه ليس عرضاً نظريا.

ثالثا: أهمية المسؤولية الإجتماعية:

هناك عدة وجهات نظر مختلفة عن تبني المنظمات من الدور الاجتماعي، وبشكل عام يوجد اتفاق بالمسؤولية الاجتماعية، ولكن المسؤولية الإجتماعية تحقق مجموعة مميزات بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة، و أهمها ما يلي:

أ:أهميتها للمجتمع:

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي وذلك بهدف توفير حق العدالة و والالتزام بمبدأ تكافؤ الفرص ، اذا يعتبر قيمة مهمة بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة.
- تطوير نوع الخدمات التي تقدمها للمجتمع.
- زيادة الوعي بين المنظمات و مختلف الفئات لأصحاب المصالح من خلال الاندماج التام بينهم.
- الرقي بالتطور من خلال زيادة الوعي الاجتماعي على الافراد والمساهمة بالشعور بالعدالة الاجتماعية والاستقرار (فريدة ويليه، 2011).

ب:أهميتها للدولة:

- التقليل من الأعباء التي تتحملها الدولة (المالية والمعنوية) وذلك من أجل أداء مهامها و خدماتها الصحية و التعليمية و الثقافية و الاجتماعية والخ...
- الالتزام بالمسؤولية البيئية يؤدي الى تعظيم أرباح الدولة نتيجة الوعي البيئي للمنظمات بأهمية دعمها واسنادها في تحمل التكاليف الاجتماعية العادلة.
- يساهم في التطور التقني للتكنولوجيا ويساهم في معالجة مشكلة البطالة والفقر والخ..

ج: أهميتها للمؤسسة:

- تحسن صورة المنظمة في المجتمع وخصوصاً لدى العملاء و العمال خاصة اذا افترضنا ان المسؤولية تمثل مبادرات طوعية خيرية اجتماعية للمنظمة تجاه اطراف مباشرة او غير مباشرة.

- **الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة تحسن بيئة العمل ، مما تمنح روح مبدأ التعاون بين جميع الأطراف.**
- **وفقًا للمتغيرات الناتجة ، تشكل المسؤولية الاجتماعية استجابة فعالة في احتياجات المجتمع ، كما ان هناك مزايا أخرى تمثل في المردود المادي او العائد و الأداء المتطور بكفاءة وفاعلية نتيجة تبني هذه المسؤولية(محمد جودت ناصر، علي الخضر،2014).**

رابعا: فوائد المسؤولية الاجتماعية:

للمسؤولية الاجتماعية مجموعة من الفوائد أهمها:

1- **تدل التقارير الاقتصادية الدولية الى ان المؤسسات التي تساهم في تحقيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية يرفع من معدل الربحية فيها عن 18% مقارنة عن المؤسسات التي التي ليس لديها أي برامج في المسؤولية الإجتماعية ، المساهم بالتزام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية بشكل كبير في تحسين وتطوير سمعتها ، اثبتت البحوث و الدراسات ان المؤسسات التي تتم بتطبيق فكرة المسؤولية الاجتماعية طورت بمعدل 4 اضعاف مقرنة عن المؤسسات التي لم تتبع هذه الفكرة ، التزام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية التي يساعد بخلق علاقة قوية مع الحكومة في التعامل مع المشاكل أو النزاعات والصراعات القانونية التي قد تواجهها هذه المؤسسات عند تنفيذ أنشطتها.**

خامسا: مداخل المسؤولية الاجتماعية:

1- **المدخل التقليدي: كلما زادت المنافسه بين المؤسسات سيزيد الطلب على الايدي العامله اذا زاد الانتاج والمبيعات سيزداد الطلب على الايدي العاملة وتعالج مشاكل الفقر والبطالة مما سيحقق الربح وتحقيق المصلحه العامه (البكري،2010:35).**
2- **المدخل الإجتماعي: اذا يهتم المدخل بمعالجة القضايا الاجتماعية المعقدة ، التزام المنظمة بالعمل على وفق مصالح ومتطلبات المجتمع ،على الشركات الاهتمام بالمواطن والايتام والمساكين والصحة (الغالبي والعامري،2010:63).**
3- **مدخل التكلفة: المسؤولية الاجتماعية احدى مجالات وبنود الانفاق التي يجب على المنظمه ان تراعيها عند دراسة تكاليف انشطتها من اجل البقاء والاستمرار والنمو. (مصطفى ،2009:80).**

4- المدخل الإداري: فقد تم التحول من الهدف الاحادي للمنظمة والمتمثل بتعظيم الربح الى زيادة هدف اخر يتمثل في تعظسم الرضاء للمدريرين انفسهم، وامتداد هذا الرضاء الى العناصر المؤثره والمتفاعلة معه. (البكري،2008).

5- المدخل القانوني: وضع اطار قانوني تشريعي لضبط سلوك المنظمة وحماية المجتمع والبيئة من السلوك الضار والتصرف غير السليم (مصطفى ،2009:80) .

6- المدخل الأخلاقي: عدم انتهاك المبادئ المتفق عليها – اعطاء السلوك الاخلاقي الاولوية واعتبار الاهمية الحساسة للاخلاق وتشجيع الافراد لاتخاذ المسؤولية الاجتماعية بشكل اكثر جدية والعمل الجماعي واحترام وجهات النظر المختلفة (شاو،2005:130).

7- المدخل الخيري: ان المنظمة ملزمة تجاه مختلف القوى الخارجية: الاخذ في الاعتبار التغيرات المتوقعه في البيئة الخارجية ووضع السياسات التنظيمية. ووضع الاهداف التنظيمية في ضوء متطلبات واحتياجات القوى واتخاذ الخطوات اوالاجراءات المناسبة نحو تبادل المنفعه بين المنظمة والاطراف.. (جاد الرب،2010:15). .

سادسا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

تشمل ابعاد المسؤولية الاجتماعية في:

1- البعد الإقتصادي: و تعني العمل على انتاج السلع و الخدمات التي يرغب المجتمع فيها ويبيعها بربح، أي على شركات الوفاء بمسؤوليتها الأساسية كوحدات اقتصادية في المجتمع (Carroll,1991:405)

2- البعد القانوني: يمثل المسؤوليات القانونية للاعمال التجارية وجميع وجهات النظر تقبل شرط التقيد بالقوانين والانظمة المعمول بها في المجتمع (الغالبي والعامري،2006).

3- البعد الأخلاقي: وما يتعلق بالمجتمع وبما هو منصف و عادل او تماشيا مع احترام وحماية الحقوق المعنوية لاصحاب المصلحة(الربيعي 2010:10)

4- البعد الخيري: تتمثل في اتخاذ القرارات بشأن أنشطة معينة او التبرعات الخيرية للجهات الوطنية التدريب فالعمل الخيري هو المطلوب اجتماعيا وكل من هذه المسؤوليات تضم عنصرا من اجمالي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (الخفاجي، الغالبي 57،2009).

ومن خلال الشكل (1) يبين هرم أبعاد المسؤولية الإجتماعية (Carroll,1991):

الشكل (1) هرم أبعاد المسؤولية الإجتماعية

سابعا: عناصر المسؤولية الاجتماعية:

1- **المسؤولية الإجتماعية تجاة العاملين: هو تزويد الأفراد بفرص عمل متساوية دون التمييز ضدهم حسب الجنس واللون والعرق ، وإعداد برامج تدريبية لجميع العمال لتحسين مهاراتهم. ، (السيد أحمد عثمان، 1996).**

2- **المسؤولية الإجتماعية تجاة العملاء (الزبائن) : تتمثل في تلبية حاجات ورغبات الزبائن من خلال تقديم لهم المنتجات والخدمات من نوعية وأسعار مناسبة، وأن تتميز المنتجات بمصداقية في المعلومات، وتقديم لهم منتجات تكون صديقة للبيئة (اللولو،37،2009).**

3- **المسؤولية الإجتماعية تجاة المجتمع المحلي: فاذ يجب على الشركات الاهتمام بهذه الشريحة اهتماماً كبيراً، من خلال توفير لهم الرفاهية العامة، والتي تشمل: البذل في سبيل الانسانية، المواصلات والنقل، الاسكان، الخدمات الصحية، انشطة اخرى (احترام العادت والتقاليد–عدم خرق الاداب العامة، (محمد فلاق، 2018).**

4- **المسؤولية الإجتماعية تجاة البيئة: تتمثل من خلال السياسية البيئية بمدى الوضوح والاستقرار والشمولية، وربط الاداء البيئي برسالة المنظمة ،تقليل المخاطر البيية من مصادر التلوث. (DouglasK2000K187).**

ثامنا: معوقات تطبيق المسؤولية الإجتماعية:

يقصد بالمعوقات في هذا البحث تلك الصعوبات التي تواجه المنظمات وتؤثر في قدرتها على القيام بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه العوامل المرتبطة بالأبعاد المحيطة بها في المجتمعات .

أ- المعوقات التي تواجه عمل المنظمات في تنفيذ دورها المجتمعي:

يمكن تقسيم المعوقات الى ثلاثة اقسام : (المغربل ، فؤاد، 2008 : 5)

1- المعوقات الإدارية:-

ان نجاح العملية الإدارية في المؤسسات والهيئات والمنظمات الاجتماعية ، والقدرة على تطبيق المشاريع والبرامج وتقديم الخدمات بمهارة ودقة عالية وبحسب متطلبات المستفيدين ضمن الميزانية المقرة مع مراقبة عمليات التقييم للوصل الى افضل تطبيق ممكن، مرتبط بقدرة هذه المنظمات على تذليل وقهر الصعاب التي تواجهها، فإذا ما استطاعت هذه المنظمات مقاومة العقبات التي تواجهها، عندها ستتمكن تلك المنظمات من الثبات و الاستقرار في مجال تقديم الخدمات للمجتمع الذي تعيش فيه.

2- المعوقات القانونية: التقيد بفعاليات و ممارسات معينة ورد فيها نص قانوني غياب اللائحة الأخلاقية، والتي تحدد فيها قواعد السلوك، وعدم الالتزام بالقوانين واللوائح والنظم المعمول بها.

3- المعوقات المالية:-

عدم إمكانية التوافق بين الاعمال المربحة واعمال المنظمة المتعاونة اجتماعيا. (القرني 2014 : 455)

عاشراً: العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والإستدامة والامن الاجتماعي :

أصبحت المسؤولية الاجتماعية للشركات والأفراد في وقتنا الآن عامل مهم في نشاط الأعمال وتنمية المجتمع فلا نستطيع تحقيق الاستدامة من دون المسؤولية الاجتماعية، إذا فهي علاقة تكاملية ترابطية.

المسؤولية الاجتماعية هي إحدى انشطة المنظمة والتي من خلالها تتحمل عبء الاسهام لخدمة العاملين داخليا (مثل الاهتمام باحتياجات العاملين لكل عامل له أسره فتهتم بالفرد وعائلته بالتغذية بالراتب بالصحة والتعليم) ومعالجة مشكلات المجتمع خارجيا (تعالج مشكلة البطالة – الفقر – مشاكل البنية التحتية والخ).

الاستدامة هي الديمومة لتلبية المتطلبات والحاجات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الأساسية لجميع الناس، بما في ذلك جميع الفرص لتحسين الحياة .(مثل تطوير الارض والمدن والبيئة، الاستمرار في العطاء للانسان، المحافظة على الموراد الطبيعية (الأنهار، النفط، الآبار، البحار والخ..)

المبحث الثاني

دراسة تطبيقية على شرطة المنطقة الشمالية في تعزيز المسئولية الاجتماعية وتحقيق الامن الاجتماعي وفق رؤية مملكة البحرين 2030م

يتناول هذا المبحث الجانب العملي، لدور المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الامنية في تحقيق متطلبات الامن الاجتماعي والتنمية (دراسة على مديرية شرطة المحافظة الشمالية بوزارة الداخلية – شعبة شرطة خدمة المجتمع)، وتم اختيار المديرية لإعتبارها مؤسسة حكومية أمنية خدمية وهي إحدى مديريات وزارة الداخلية في مملكة البحرين، ولأنها من المنظمات الحكومية الرائدة والداعمة لمملكة البحرين، ولديها العديد من المساهمات الفعالة في دعم المسؤولية الإجتماعية تجاه موظفيها وعملائها والمجتمع والبيئة، لذا تم اختيارها لتميزها في جانب الشراكة المجتمعية وذلك بتفعيل الشراكة والتواصل مع المجتمع وإيجاد مناخ صحي آمن وتحقيق شعار الأمن مسؤولية الجميع ،هذا مما سيثري ويعطي قيمة لهذا البحث.

المطلب الاول: نبذة تعريفية عن مديرية شرطة المحافظة الشمالية:

مديرية شرطة المحافظة الشمالية هي إحدى المديريات الأمنية التي تتبع وزارة الداخلية وتختص بحفظ الأمن وتقديم خدماتها للجمهور في منطقة جغرافية معينة، ومقرها بمنطقة مدينة حمد (دوار 17) ويرأسها العميد / خالد ربيعة سنان الدوسري بمسمى مدير عام مديرية شرطة المحافظة الشمالية، وتتكون من عدد (4) مراكز أمنية وعدد (4) شُعب أخرى وكذلك بعض المكاتب المستحدثة وهي على النحو التالي:

أ- مركز شرطة مدينة حمد الجنوبي، مركز شرطة مدينة حمد الشمالي، مركز شرطة البديع، مركز شرطة الخميس (أ).

ب- شعبة الشؤون الإدارية، شعبة البحث والتحري، شعبة العمليات، شعبة شرطة خدمة المجتمع.

ج- المكاتب المستحدثة (مكتب التوقيف وشؤون الموقوفين، مكتب العقوبات والتدابير البديلة، ومكتب الجودة الإدارية).

كما تسعى المديرية من خلال المراجعة الدورية والشاملة، وتلمس احتياجات المواطنين ورصد أبرز الظواهر السلبية وإيجاد حلول لمواجهتها وتقديم أفضل مستويات من الجودة للخدمات التي تقدمها، وهذا يعد جزء بسيط مما تقوم به إلى جانب هدفها الرئيسي المتمثل في حفظ الأمن العام في سبيل تحقيق السكينة العامة والاستقرار.(https://www.policemc.gov.bh/news/ministry/58564)

تلتزم مديرية شرطة المحافظة الشمالية بتنفيذ نظام إدارة جودة موثق وإعداد دليل إجراءات يبين كيفية تحقيق الجودة المطلوبة من قبل العميل الداخلي والخارجي بشكل صحيح من أول مرة وكل مرة، وتطوير نظام رقابة فاعل ومستمر على تقييم أداء الضباط وضباط الصف والأفراد في تقديم الخدمات وتهيئة كافة عناصر جودة بيئة العمل.

المطلب الثاني: تاسيس شعبة شرطة خدمة المجتمع:

تأسست شرطة خدمة المجتمع في مملكة البحرين في عام 2005م كجهاز تابع لوزارة الداخلية، يتميز بكونه حلقة وصل بين الأجهزة الأمنية والمجتمع المدني، يعمل على تعزيز مفهوم الشراكة المجتمعية و تنمية الوعي والحس الأمني من خلال تفعيل دور أفراد المجتمع ومؤسساته وأجهزته في معالجة ومحاربة السلوكيات غير السوية والتي تقود لإرتكاب الجرائم بهدف الوقاية من الجريمة.

شعبة شرطة خدمة المجتمع بمديرية شرطة المحافظة الشمالية يترأسها المقدم محمد عبدالرحمن الغتم، وحيث تتكون الشعبة من فرعين فرع الوقاية من الجريمة ، الفرع الثاني فرع شرطة خدمة المجتمع.

المطلب الثالث: جمع المعلومات والبيانات عن المسئولية الاجتماعية للمديرية:

تم جمع المعلومات عن طريق المقابلات وهى طريقة علمية واكثر مصداقية حيث ان المعلومات تكون من مصادر اولية مختصة في موضوع البحث:

اولا: أسلوب التواصل مع موظفي شعبة شرطة خدمة المجتمع بمديرية شرطة المحافظة الشمالية بوزارة الداخلية:

تم إجراء زيارة ميدانية لشعبة شرطة خدمة المجتمع بمديرية شرطة المحافظة الشمالية بوزارة الداخلية لكوني (الباحثة هدى سمير) أحد موظفي المديرية بوزارة الداخلية، وتم عمل مقابلة مباشرة شخصياً مع رئيس شعبة شرطة خدمة المجتمع بمديرية شرطة المحافظة الشمالية المقدم / محمد عبدالرحمن الغتم، وتم مقابلة موظفي الشعبة بأخذ جولة تعريفية على جميع أقسام الشعبة، وبالإضافة إلى جولة ميدانية خارج الشعبة وذلك للاطلاع عن قرب عن المهام الذي يعملون به، وذلك بسبب الظروف الراهنة لتفشي (فايروس كورونا كوفيد -19)، تم مشاركة أفراد شرطة خدمة المجتمع ميدانياً في أحد المجمعات التجارية وتوزيع البروشرات التوعوية للمواطنين والمقيمين وإرشادهم بضرورة إرتداء كمام الوجه عند الخروج للأماكن العامة وعدم التجمع لأكثر من 5 أشخاص، وذلك حسب توجيهات وقوانين مملكة البحرين الاحترازية لمواجهة الفايروس، الحمدلله لم أواجه أي صعوبة بالقيام بهذه الزيارة، ، وتم الرد في المقابلة على جميع الأسئلة عن المسؤولية الإجتماعية.

ثانيا: أسئلة المقابلة الموجهة لشعبة شرطة خدمة المجتمع بمديرية شرطة المحافظة الشمالية بوزارة الداخلية:

س1: هل لديكم مسؤولية إجتماعية في المديرية؟

نعم، حيث تأسست شرطة خدمة المجتمع في المديرية عام 2005م ، وتحيي الوزارة يوم الشراكة المجتمعية الذي يصادف 18 من مارس من كل عام، عبر فعاليات ميدانية مع المواطنين والمقيمين. وتعمل شعبة شرطة خدمة المجتمع على مد جسور الشراكة مع كافة الجهات ذات العلاقة للمساهمة في الوقاية والعلاج من أجل مجتمع واعي وآمن ، حيث تتم من خلال هذه العلاقة تعزيز الثقة بين رجال الشرطة والمواطنين وإبراز الدور الاجتماعي والإنسان للشرطة إلى جانب الدور الأمني بالمشاركة في الفعاليات والأنشطة الاجتماعية.

س2: وماهو دوركم إتجاه المسؤولية الإجتماعية؟

أن دور رجال شرطة خدمة المجتمع لا يخفى على أحد، وهو دور محوري وهام جدًا في المجتمع وخير مثال لمبدأ الشراكة المجتمعية الذي تسعى وزارة الداخلية إلى تفعيله دائما مع مختلف مؤسسات وأفراد المجتمع المدني ومن خلال:

1. **تواجدهم في الأماكن العامة، كالأسواق والمجمعات والمهرجانات التي تحتضنها المملكة، وذلك للتدخل في حال وقوع أي مشكلة والعمل على حلها أو اتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها.**
2. **كما أن دورهم لا يقتصر على ذلك، فهم يقومون بالحملات التوعوية والتثقيفية التي تهدف إلى تعزيز الأمن المجتمعي، بالإضافة إلى التعريف بدورهم وعملهم الذي يتركز على معالجة السلوكيات الخاطئة والقضاء عليها.**
3. **بالإضافة أن عملهم يعزز الدور المشترك بينهم وبين أفراد المجتمع للتصدي للجريمة والعمل على ضمان أمن واستقرار المجتمع والسلم الأهلي.**

س3: ما مدى أهمية الدور الإستيراتيجي؟

تعمل شعبة شرطة خدمة المجتمع وفق خطط مدروسة تتضمن الرؤية والرسالة والأهداف وتوجهها الإستيراتيجي على ضوء المتغيرات المحيطة المواكبة للعصر لضمان تحقيق التطوير في أدائها بكل حرفية ومهنية عالية ،وتقوم استراتيجية شرطة خدمة المجتمع التي تسلط ضوئها نحو منع الجريمة قبل وقوعها، بحيث تسير في اتجاهين الأول وهو الوقاية من الجريمة والثاني في تقديم خدمات تصب في مصلحة أمن وسلامة المواطن والمقيم.

فروع شعبة شرطة خدمة المجتمع يتكون من فرعين أساسيين هما:

أولاً: فرع الوقاية من الجريمة:

حفظ الأمن والنظام وهو يعتبر احد الواجبات الأمنية ويتمثل في خدمة المواطنين والحفاظ على سلامتهم من خلال تسيير الدوريات الراجلة والراكبة ومن أمثلتها، تكثيف وجود الدوريات الراجلة من عناصر شرطة خدمة المجتمع الإناث والذكور أمام المدارس لضمان تسهيل سير الحركة المرورية ومنع وجود الفوضى أمام المدارس حفاظاً على سلامة الطلاب وضمان سير العملية التعليمية بنجاح، وتكثيف وجود الدوريات الراجلة والراكبة من الإناث والذكور في الشوارع العامة والتجارية كالأسواق لرصد حالات التسول،

وخدمة المواطنين أيضا من خلال تلقي البلاغات واستقبال شكاوى المواطنين سواء بالمركز أو عن طريق الهاتف.

ثانياً: فرع شرطة خدمة المجتمع:

الشراكة المجتمعية وهو يعتبر أحد مهام شرطة خدمة المجتمع ويتمثل في:

أ: تقديم خدمات وانشطة اجتماعية: تقديم خدمات وأنشطة وبرامج للمواطنين كالمشاركة في الاحتفالات، والفعاليات، والمناسبات الاجتماعية، والدينية، والثقافية الوطنية والرياضية، كالمشاركة في اليوم العالمي لمدمني المخدرات، ومهرجان العيد الوطني بالإضافة إلى المشاركة في فعاليات موسم التخييم، والقيام بالزيارات الميدانية بالتعاون والتنسيق مع مختلف مؤسسات المجتمع المدني الحكومية والخاصة بغرض تقديم خدمات وبرامج توعوية وتثقيفية، ومثال على ذلك زيارة مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة بالإضافة إلى تقديم ندوات ومحاضرات تثقيفية توعوية لطلاب المدارس بمختلف مراحلها.

ب: البحث العلمي: ومن أجل تطوير الأجهزة الأمنية ، ومن أجل حسن توجيه الخبرات والأدوات، لابد من الاهتمام بالبحث العلمي لوضع استيراتيجيات الأمن القومي، طبقاً لاحتياجات الدولة، ومن ثم تبدأ بمرحلة التخطيط لتحويل توصيات ونتائج البحث العلمي إلى منطلق جوهري وبعد ذلك تعتمد الخطة وتعمم ويبدأ التنفيذ.

س4: كيف تربط المسؤولية الإجتماعية مع استيراتيجية المديرية؟

تعتبر الشراكة المجتمعية هي الشريان الرئيسي الذي من خلاله تتحقق الاستراتيجية المرجوة ونسعى دائماً لإشراك المواطن والمقيم في الاستقرار الأمني وذلك لتحقيق تعزيز ثقة الجمهور تعزيز الشراكة المجتمعية بالتواصل مع كافة شرائح المجتمع التقليل من معدل الجريمة.

س5: كيف تترجم الأهداف إلى واقع ملموس؟

وذلك من خلال تنمية الوعي والحس الأمني لدى الأفراد بمختلف فئاتهم العمرية في سبيل الوقاية من الجريمة والعمل على مشاركتهم وتقليل معدل الجريمة.

ارتأت مديرية شرطة المحافظة الشمالية – شعبة شرطة خدمة المجتمع بأهمية التواصل مع الجمهور والتحاور معهم للوصول إلى مجتمع آمن تنخفض فيه معدلات الجريمة، وذلك من خلال تفعيل دور المواطن الأمني لتعزيز حفظ الأمن والنظام العام،

ولأجل ذلك تميزت وحولت الأهداف إلى أرض الواقع وممارسات ملموسة وهي استقبال الزيارات داخل المديرية للتعرف على أقسام المركز من طلاب مدارس ورياض الأطفال ومراكز إجتماعية وشبابية. إلقاء ورش تدريبية ومحاضرات توعوية في المجال الأمني ، المشاركة في الاحتفالات الوطنية والدينية والإجتماعية من رئيس وأفراد المراكز الأمنية المشاركة في برنامج النشاط الصيفي الي تنظمه المحافظة الشمالية لطلاب وطالبات المدارس ، القيام بحملات توعوية وإحترازية وتوزيع بطاقات أمنية إرشادية حول التقيد بقواعد المرور، أو عن غيرها من الممارسات السلبية، وأيضاً توزيع بروشرات وقائية لمرض كورونا مترجمة بمختلف اللغات على جميع المواطنين.

س6: ماهي البرامج التي تقدمها المديرية في المجال الإجتماعي؟

حيث إن شعبة شرطة خدمة المجتمع ، تسعى لتقديم العديد من البرامج وهي كالتالي:

إلقاء المحاضرات التوعوية لجميع الفئات بما يتناسب أعمارهم (مثل طلبة المدارس ، ورياض الأطفال ، والمراكز الإجتماعية والشبابية والخ...)، استقبال الزيارات داخل المراكز الأمنية للتعرف على أقسام المراكز الأمنية ، الإحتفال بيوم الشراكة المجتمعية سنوياً التي تشكل نقطة مضيئة في تاريخ البحرين ، القيام بحملات توعوية وقائية لنشر التوعية والنصح والإرشاد وتوزيع البروشرات المترجمة بعدة لغات للمواطنين والمقيمين مثل حملة توعوية عن مرض فايروس كورونا ، وضرورة ارتداء الكمام الواقي للوجه ، زيارة ميدانية لمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة مثل معهد الأمل للتربية الخاصة وأيضاً زيارة المرضى للاطمئنان عنهم وتوزيع عليهم الهدايا

س7: ماهي المبادرات التي تقوم بها المديرية في المجال الإجتماعي؟

هناك العديد من المبادرات تقوم بها الوزارة لكافة المواطنين والمقيمين على نطاق المحافظة الشمالية وهي كالتالي، تقوم بحملات توعوية وقائية ومن ضمنها حملة الوقاية من مرض كورونا لكافة المواطنين والمقيمين تم المبادرة بهذه الحملة منذ انتشار مرض كورونا، وتم تفعليها لكافة المواطنين والمقيمين في نطاق المحافظة الشمالية وتوزيع البروشرات بعدة لغات مترجمة، ومنع التجمعات وتقديم النصح والإرشاد، وضرورة إرتداء الكمامات الوقائية للوجه، وفي حين عدم إرتداءها يتم مخالفته، تقوم بحملات توعية ومن ضمنها حملة مخاطر نسيان الطلبة في الحافلا ت ايضا الخط الساخن + البدالة ومكتب

حماية الأسرة وتم تفعيل الدراجات النارية لزيادة عدد الدوريات الأمنية في نطاق المحافظة الشمالية.

س8: ماهي أبعاد المسؤولية الإجتماعية في مديريتكم؟

1. البعد الإقتصادي: وتركيزها الكبير على الثقة الكبيرة من قبل الجمهور وإشادة الزوار والمراجعين بالخدمات الأمنية التي تقدمها الشعبة.
2. البعد القانوني: الالتزام والعمل على حسب اللوائح والأنظمة والتعليمات التي تصدرها الوزارة، يقتضي الالتزام الواعي والطوعي للقوانين والتشريعات كاحترام المواطنين والزوار وحماية حقوق الأطفال صحياً وثقافياً و احترام حقوق الانسان وعدم التمييز ومشاركة لذوي الاحتياجات الخاصة.
3. البعد الأخلاقي: تلتزم الوزارة بما هو صحيح من جوانب قيمية واخلاقية سلوكية. مراعاة المنظمة للجانب الاخلاقي في قراراتها مما يؤدي ان تعمل بشكل صحيح وعادل البعد الأخلاقي هو مبدأ من مبادئ الوزارة لتحقيق الشفافية والإنسانية مثل نشر تقارير وإحصائيات صحيحة للوزارة، وتخدم المجتمع أخلاقياً بالالتزام بسرية المعلومات عند التعامل مع أحد المواطنين في قضية. التعامل باحترام لحقوق الانسان ككبار السن واحترام حقوق الطفل.
4. البعد الخيري: تقديم الخدمات الإنسانية الخيرية التي تخدم المواطنين ، أن دور المديرية واعضائها التدخل في وجود حالة الكوارث والنكبات وهطول الأمطار الكثيرة وتعطل السيارات ليس بالمساعدة فقط ولكن بتقديم الإسعافات الأولية وتقديم الخدمات والعون لهم، ومساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والأطفال من عبور الشارع. ومساعدة طفل تائه للعثور على أهله. والتبرع بالدم في المستشفيات اذا دعت غرف العمليات ، فيتم التنسيق مع موظفي الوزارة للتبرع بالدم، وأيضاً تعمل وزارة الداخلية بالتعاون والتنسيق مع الحملة الوطنية لمكافحة فايروس كورونا (فينا خير)، والتي أطلقها سمو الشيخ ناصر بن حمد آل خليفة ممثل جلالة الملك للأعمال الإنسانية وشؤون الشباب ، مستشار الأمن الوطني، رئيس مجلس أمناء المؤسسة الملكية للأعمال الإنسانية ، وتعزيزاً لمبدأ الشراكة المجتمعية الذي تنتهجه وزارة الداخلية ،

س9: ماهي عناصر المسؤولية الإجتماعية لديكم؟

1. **المسؤولية الإجتماعية اتجاه العملاء: يخدم العملاء من خلال التنظيم والتواجد الأمني باستمرار، وتقديم الارشادات الواضحة التوعوية للعملاء، والالتزام بالتطوير المستمر للخدمات الأمنية.**
2. **المسؤولية الإجتماعية اتجاه العاملون: وتتضمن واجب احترام قوانين العمل لمكافحة الجريمة وتحقيق الشراكة المجتمعية، وضمان حق العامل في التدريب والتكوين المستمر، وحقوقه، واشراكه في اتخاذ القرارات، تحقيق الامن الوظيفي والامن من حوادث العمل.**
3. **المسؤولية الإجتماعية اتجاه البيئة: حماية البيئة بالمساهمة والمشاركة في الحملات البيئية مع طلبة المدارس كتنظيف السواحل وتشجير الحدائق والحفاظ على الموارد الطبيعيه، تبني سياسة بيئية صحية، ويجعل الوضع الأمني مستقر في المملكة بمخالفة كل من يتعدى قوانين الدولة والغير.**
4. **المسؤولية الإجتماعية اتجاه المجتمع: عندنا يكون الشرطي قريب من المواطن والمقيم للاستماع لاحتياجاتهم والعمل على تلبيتها بأكمل وجه، وتقديم الخدمات والمساعدات بالصورة المطلوبة ولابد من الشرطة لخدمة المجتمع أن تعمل في بناء توطيد علاقات التواصل مع الجميع كالوزارات والأندية والمستشفيات والمراكز الإجتماعية والصحية ومؤسسات المجتمع المدني والخ...، وتقديم العون لكبار السن من عبور الطريق ، والعثور على أهل الطفل الضائع ، زيارات ميدانية لذوي الاحتياجات الخاصة وتوزيع الهدايا لهم، وليس هناك فئة معينة بل تقديم الخدمات والمساعدة يكون على جميع المجتمع.**

س10: ما هي المعوقات والتحديات التي تواجهها المسؤولية الإجتماعية في المديرية؟ وكيف يمكن التغلب ومعالجة وحل هذه المشاكل؟

1. **صعوبة في تحديد المشاكل التي يعاني منها المجتمع، والعمل على حلها.**
3. **عدم تقبل بعض المواطنين والمقيمين فكرة لوجود شرطة خدمة المجتمع.**
4. **ضعف التوجه الإعلامي من قبل الوزارة لدعم إنجازات شرطة خدمة المجتمع عبر الوسائل الالكتروني بكثرة، وعدم وجود قسم العلاقات العامة والاعلام في المديرية للتصوير الدائم.**

5. ضغط عمل شرطة خدمة المجتمع والتنوع في مهام عمل الشرطة الآخريين ، كرصد مخالفة المرور، وسير الحركات المرورية في الشارع و العمل في مكاتب البحث والتحري والخ ..

س11: ماذا لو تغيرت الاستيراتيجية العامة للمنظمة، كيف تتم إدارة هذا التغير فيما يتعلق بالشراكة المجتمعية؟

وأرى إن مديرية شرطة المحافظة الشمالية أوضحت في تغير مستمر مع استيراتيجية التطوير والتحديث بالتوسع والنمو في المسؤولية الإجتماعية، التي أطلقها وزير الداخلية تضمنت تشكيل شرطة خدمة المجتمع قبل حوالي 15 عاماً والتي كانت نقطة تحول بإيجاد شرطة متخصصة في خدمة المجتمع ولها فلسفة وتدريب الشرطة الاعتيادية، لكن مهامها أكثر في منع الجريمة قبل وقوعها، بحيث تسير في اتجاهين الأول وهو الوقاية من الجريمة والثاني في تقديم خدمات تصب في مصلحة أمن وسلامة المواطن والمقيم.

وكذلك ويتم الإنفاق بشكل عادل على المسؤولية الإجتماعية في تقديم كافة الخدمات وتوزيع الهدايا لكافة المناسبات وخصوصاً يوم الشركة المجتمعية، وأيضاً يتم تخصيص مبلغ لتوزيع مائدة الإفطار في شهر رمضان سنوياً على المارين بالطرق والعمالة الوافدة في الشوراع، ولكن أمر التغشف الحاصل في الوزارة وإنعكاسه في ميزانية الوزارة على سبيل المثال: بتخصيص سنوياً مبلغ وقدره 6000 دينار لفعاليات يوم الشراكة المجتمعية لعمل حفل على مستوى المملكة مع وجود أقسام مشاركة لوزارة الداخلية مثل الإدارة العامة للمرور ، قيادة خفر السواحل ، مديرية الجريمة الإلكترونية ، المديرية العامة للدفاع المدني ، إدارة مكافة العنف والإدمان والخ ..، ولا يقتصر الدور بمشاركة ودعم الجهات الداعمة والفعالة مثل المحافظات والمؤسسات الخاصة والبلديات والخ ، وذلك مما يساهم في التواصل البناء للشراكة المجتمعية وتحقيق الرفاهية للمجتمع وذلك لتقرب وتقبل المجتمع من الشرطة بشكل دائم ومن دون خوف.

الخاتمة :

إن مديرية شرطة المحافظة الشمالية – شعبة شرطة خدمة المجتمع، حظيت باهتمام كبير وبشكل واسع في مفهوم المسؤولية الإجتماعية وتحقيق الشراكة المجتمعية، حيث حققت خططها المدروسة المتضمنة من الرؤية والرسالة والأهداف وتوجهها الإستيراتيجي على ضوء المتغيرات المحيطة المواكبة للعصر إلى واقع ملموس، وحققت أيضاً جميع عناصرها وأبعادها لتخدم المجتمع وتحقيقاً لنظام مجتمع آمن مستقر والعيش في بيئة صحية مستمدة بالطمأنينة والعطاء وذلك لتعزيز مفهوم الشراكة المجتمعية و تنمية الوعي والحس الأمني من خلال تفعيل دور أفراد المجتمع ومؤسساته وأجهزته في معالجة ومحاربة السلوكيات غير السوية والتي تقود لإرتكاب الجرائم بهدف الوقاية من الجريمة، لذا نرى أن المسؤولية الإجتماعية يلعب دور أساسي في الوزارة، من خلال تطبيق جميع برامجها وعناصرها وأبعادها وذلك لتعزيز التغيير الإيجابي في المجتمع.

النتائج والتوصيات:

من خلال ماتم الطرق في البحث عن تطبيق المسؤولية الإجتماعية واهميتها وابعادها دور مديرية شرطة المحافظة الشمالية بوزارة الداخلية، فاننا نستنتج :

- أن الوزارة نفذت وحققت المسؤولية الاجتماعية من جميع أهدافها وعناصرها وأبعادها، بما يتناسب من رؤيتها ورسالتها وأهدافها واستيراتيجيتها.
- اهتمام ودعم وزارة الداخلية بإنشاء قسم خاص للمسؤولية الإجتماعية لتعزيز دورها في المشاركة في برامج المسؤولية الإجتماعية، وتحويل عناصر المسؤولية الإجتماعية إلى شريك مستدام في التنمية المستدامة.
- المسؤولية الإجتماعية تلعب دور مهم في الوزارة وتؤكد أهمية دورها إتجاه كل الأطراف المتعاملة معاها.
- الإهتمام بأفكار واقتراحات التي تنمي لخدمة المجتمع مثل اقتراح شعبة شرطة خدمة المجتمع بوجود خطة استيراتيجية عن حماية البيئة وحالياً يتم دراسة بحث عن الموضوع.
- إهتمام المديرية بالمساهمة في تكريم الشركات أو الأشخاص الذين أدعموا في برامج المسؤولية الإجتماعية ولهم دور كبير في إسعاد المجتمع، وذلك تقديراً لجهودهم المبذولة وتشجيعهم على العطاء المستمر.

ويمكن أن أطرح بعض المقترحات والتوصيات التي تساهم من في زيادة تحقيق منجازات لمديرية شرطة المحافظة الشمالية والتي تختص بشعبة شرطة خدمة المجتمع اتجاه المسؤولية الإجتماعية في تطوير وتوسع العمل وهي:

- **دعم الإدارة العليا في الحد من المعوقات والصعوبات التي تواجه المسؤولية الإجتماعية وذلك من خلال الإدارك العام بأهمية المسؤولية الإجتماعية.**
- **وضع كاميرات أمنية في المرافق العامة لمراقبة البيئة، وفي حال وجود شخص يخالف الأنظمة والقوانين البيئية، توجيه الشرطة المجتمعية لتوعويته ومخالفته بغرامات مالية.**
- **ضرورة الاهتمام بالتنوع في المسؤولية الإجتماعية وتوفيرها ودعمها المالي لتفعيل خطة الشراكة المجتمعية.**
- **ضرورة الوعي والتوجيه المستمر لجميع كافة المجتمع عن حماية البيئة للبقاء في بيئة صحية.**
- **الإطلاع المستمر والتعرف على برامج وتجارب الشركات في العالم في مجال التزامها بالمسؤولية الإجتماعية لموظفيها وللمجتمع وأصحاب المصالح للاستفادة منها.**
- **العمل على دعم أفكار ومشروعات الشراكة المجتمعية التي تهدف لمكافحة الجريمة والحد من اثارها وحفظ الامن والنظام وتوجيه الافراد والمنظمات الاهلية نحو اهداف تتماشى مع الخطة السنوية للشراكة (مثلا مكافحة التخريب والمخدرات والمواد الطيارة والخ).**
- **العمل على تأسيس مركز متخصص لتنمية ودعم الشراكة المجتمعية في مملكة البحرين، يتم وضع عدة محاور لعمل هذا المركز في التالي:**
- **تكوين رأي عام مستنير وواع بمخاطر الاجرام والانحراف في المجتمع ، والعمل على خلق مؤازرة لجهاز الشرطة لمكافحة الجريمة.**
- **تعريف الشباب بالخطط والبرامج الهادفة لمكافحة الجريمة ونشر الوعي بين طلبة المدارس والجامعات.**
- **تحسين التقدير والتكريم الذي يقدمه المجتمع لرجال الامن كونهم مواطنين مكلفين بواجبات ومهام حيوية لأمن وسلامة المجتمع، وانه تقديرا لجهودهم تجب مساعدتهم.**
- **تشجيع مشاركة كافة القطاعات ذات الصلة بالعمل الاجتماعي و الأمني للتولي مسؤوليتها في كافة الجوانب، كتوفير فرص العمل، والرعاية الاسرية، ورعاية اسر المسجونين، معالجة المدمنين.**
- **تنظيم فاعليات وندوات ومؤتمرات وبرامج شبابية مستمرة وبشكل دوري لنشر ثقافة الشراكة المجتمعية.**

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر العربية:

الكتب:

- إصلاح، علا أحمد (2011) ، المسؤولية الإجتماعية للشركات، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، مصر ، القاهرة.
- البكري،ثامر ياسر(2008)، التسويق والمسئولية الاجتماعية ،دار وائل للنشر ، عمان الارن.
- السيد أحمد عثمان،(1996) ، المسؤولية الاجتماعية والشخصية المسلمة، مكتبة أنجلو المصرية، ط2، مصر،
- شاو ، وليان (2005)، اخلاقيات منظمات الاعمال، ترجمة الخزامي احمد ، دار الفجر للنشر والتوزيع عمان، الاردن.
- الصيرفي، محمد (2007)، المسؤولية الإجتماعية للإدارة، دار الوفاء للدنيا للطباعة والنشر،القاهرة، مصر.
- العامري ، صالح مهدي – الغالبي، طاهر محسن (2010) ، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال– الأعمال والمجتمع، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر،عمان ، الأردن.
- العصيمي، عايد عبدالله (2016) ، المسؤولية الإجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- الغالبي ،طاهر والعامري ،محسن صالح (2010) ،المسئولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال وشفافية نظام المعلومات ،دار وائل للنشر ،عمان الاردن.
- فلاق، محمد (2019) ، المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- مصطفى ،محمود ابو بكر (2010)، اخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعية الاسكندرية،مصر.

الرسائل العلمية:

- الحسن، بوبكر محمد (2014)، دور المسؤولية في تحسين أداء المنظمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة – الجزائر.

- ضياف، نوال (2010) ، المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، كلية علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة أبوكبكر بلقايد،تلمسان، سنة 2010، ص45.
- فريدة ويليه، 2011، دور الميزانية الاجتماعية في تسيير الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة نفطال، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر ص 8-9.
- الولو ،محمد سالم (2009) ، مدى امكانية تطبيق المحاسبة عن المسئولية الاجتماعية من بل الشركات المساهمة الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشور فلسطين

الدوريات:

- الأسرج، حسين عبدالمطلب (2010) ، المسؤولية الإجتماعية للشركات، سلسلة جسر التنمية، الإصدار رقم 90 ، المعهد العربي للتخطيط ، الكويت ، فبراير 2010.
- الأصبعي، محمد إبراهيم (2011)، دور البحث العلمي في وضع الخط والاستيراتيجيات الأمنية، إصدارات جامعة نايف العلمية، العدد 2111 ص255 ومابعدها.
- الطاهر خامرة، 2007، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص77.76 ..
- طاهر محسن الغالبي ،ومحد حسين منهل، الاداء الاجتماعي الداخلي وعلاقته بدوران العمل، ابحاث اليرموك ، المجلد العشرون،العدد الاول،2004.
- طاهر محمد الغالبي وصالح مهدي محسن العامري،المسئولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال وشفافية نظم المعلومات، مجلة كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة بغدتد منشور في وقائع المنظمة العربية للتنمية الادارية،2002.
- عاطف الشبراوي ابراهيم، الشراكة المجتمعية في مكافحة الجريمة واثرها على المجتمع، بحث حاصل على المركز الاول لمسابقة وزارة الداخلية للبحث الامني،2011.
- القرني، أحمد عبدالقادر (2014) ، (معوقات الإفصاح عن المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال في السعودية)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 3،2014،ص 453-472.
- محمد جودت ناصر، علي الخضر، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، منشورات جامعة دمشق توزيع دار الملايين، دمشق، سوريا، ص 2014.

- المغيدي ، الحسن محمد (1997)،"معوقات الإشراف التربوي كما يراه المشرفون والمشرفات في محافظة الإحسار التعليمية"، رسالة ماجستير، مجلة البحوث التربوية بجامعة قطر، العدد الثاني عشر، يوليو 1997.

المؤتمرات:

- الحمدي، فؤاد محمد حسين وجعبل، ماجد مبخوق،"مدى إدراك المدراء لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأنشطة المترتبة عليها: " دراسة تحليلة لآراء المديرين العاملين في عينة من المنظمات الصناعية المينية، بحث مقدم إلى مؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات بتكليف من مركز دراسات وبحوق السوق والمستهلك، صنعاء 29-30 اكتوبر 2008.
- شجاع الدين، عبد المؤمن(2009)، المسئولية الاجتماعية للشركات بين الفقة والقانون ، المؤامر الثاني للمسئولية الاجتماعية ، جامعة عدن ،مايو 2009.
- المغربي،نهال، المسؤولية الاجتماعية لرأس المال في مصر، بعض التجارب الدولية ، ورقة عمل رقم 138 ، المركز المصري للدارسات الاقتصادية ، القاهرة ، سبتمبر 2008، ص5.
- موتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية(2004)، كشف البيانات المتعلقة باتثير الشركات على المجتمع : الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الامم المتحدة يونيورك.
- مولاي،لخضر وبوزيدي ،سايح (2011)، دور الاقتصاد الاسلامي في تعزيز مبادى المسئولية الاجتماعية للشركات، الملتقى الدولي الاول حول الاقتصاد الاسلامي، المركز الجامعي، بغرادادية،22-23 فبراير 2011.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

- Balasubramanian, N.K., Kimber,D.& Siemensma, F. (2005),,,,,Emerging opportunities or traditions reinforced?"", Journal of Corporate Citizenship, Vol. 17, pp. 79-92.
- Barry Gaber man, A Global Overview of Corporate Social Responsibility, The John D.Gerhart Center for Philanthropy and Civic Engagement ,American University inCairo,Spring 2008,pp6-7
- Carroll Archie B .the pyramid of Coroporate Social Responsibility Toward The Moral Management of Organization Stakeholders, Business –Horizons.july.1991.
- Carroll Archie B And Buchholtz Ann. K Business And Sociaty Thomson ,2002.

- Moir, L. (2001). What do we mean by corporate social responsibility? Corporate Governance, The international journal of business in society, 1(2), 16-22.
- Pride, M. & Ferrell. C. (1997, p: 68). Management concepts & strategies; 9th ed. Boston: Houghton, Mifflin Company.
- Schermerhorn, R. John, "Management", 6th Edition, John wily & Sons, Inc. 2001, PP 126-127.

ثالثاً: المواقع الالكترونية (الانترنت):

https://www.interior.gov.bh/
https://www.policemc.gov.bh/news/ministry/103748
https://medadcenter.com/articles/40
https://www.policemc.gov.bh/weekly-messages/weekly-messages/102686
https://www.policemc.gov.bh/important-telephone-number/

رابعاً: المقابلات:

- **تم التواصل عن طريق إجراء مقابلة مباشرة شخصياً مع موظفي شعبة شرطة خدمة المجتمع بمديرية شرطة المحافظة الشمالية بوزارة الداخلية:**
- **المقدم / محمد عبدالرحمن الغتم – رئيس شعبة شرطة خدمة المجتمع.**
- **ملازم / مريم عبدالله الدوسري – ضابط شعبة شرطة خدمة المجتمع.**
- **ملازم مساعد ثاني / علي حسن بوحسان – وكيل القوة بشعبة شرطة خدمة المجتمع.**
- **ملازم مساعد ثاني / خليل إبراهيم الحلال – موظف في قسم التوعية والإرشاد الأمني.**

التسويق الدولي: قيادة انطلاق الصادرات نحو الأسواق العالمية

- النموذج الصيني-

On the role of international marketing in promoting exportations toward world markets –Chinese model–

الأستاذة مفيدة ديب

الدكتورة طاوس حمداوي

جامعة باجي مختار - عنابة-

الجزائر

ملخص:

سعت الحكومة الصينية خلال سنوات الاصلاح والانفتاح الذي بدأته منذ عام 1978 إلى إعطاء الأولوية للقطاعات الاستراتيجية القائمة على التصدير، كما ركزت على تكثيف الجهود التسويقية من أجل خلق الفرص أمام الشركات المحلية للوصول إلى الأسواق الأجنبية. وسرعان ما ظهرت شركات صينية كبيرة وصغيرة وكان العامل المشترك بينهم أن لديهم جميعا رؤية مستقبلية مشتركة، وهي الخروج نحو الأسواق العالمية أي أنها مجبرة على ممارسة التسويق الدولي. وفي هذا الشأن جاء هذا البحث ليجيب على التساؤل التالي: إلى أي مدى يمكن أن يساهم التسويق الدولي في تحقيق انطلاق ناجح للصادرات الصينية نحو الأسواق العالمية؟. وخلصت الدراسة بالاعتماد على معطيات ومؤشرات تعكس حجم الصادرات المتصاعد ودرجة الانتشار والتنوع في الصادرات الصينية وقدرتها على اختراق الأسواق العالمية، إلى تبيان فعالية التسويق الدولي في تعزيز أداء الصادرات الصينية.

الكلمات المفتاحية: الصادرات؛ التسويق الدولي؛ الأسواق العالمية؛ الشركات الصينية.

Abstract

Starting from 1978, in harmony with its reform and openness, the Chinese government gave priority to export-oriented strategic industries, as well to intensify marketing efforts to support exports. In this context, big and small Chinese companies have thrived; the common factor between them is their futuristic vision of bringing out the world markets. Therefore, these companies are forced to practice international marketing. In this purpose, this study is aimed to answer the following question: how international marketing contributes to the rise of Chinese export to world markets?

On the basis of data and indicators reflecting: the export volume rising, the spread degree, the diversity of Chinese export and its ability to penetrate global markets, this study shows the effectiveness of international marketing in consolidating the Chinese exports to world markets.

Key words: Exports, international marketing, World markets, Chinese companies.

مقدمة:

الصين، تلك الدولة مترامية الأطراف. والتي يطلق عليها إمبراطورية والتي تضم ما يقرب 373 1 مليون نسمة أي ما يعادل 19% من إجمالي عدد سكان العالم حسب احصاء 2016[1]. بدأت مسيرتها التنموية مع تطبيق النموذج السوفياتي المعروف بالاقتصاد المخطط والمركزي، ثم انتقلت في مرحلة لاحقة إلى نموذج للتنمية الرأسمالية قائم على الفوائض التجارية.

ومنذ عام 1978 أصبحت الصين ملتزمة بالإصلاح نحو إرساء استراتيجية مفادها إعطاء الأولوية للقطاعات الاستراتيجية القائمة على التصدير بهدف دعم قدراتها التصديرية، كما ركزت الحكومة الصينية على تنظيم المعارض العالمية، والاهتمام بالصناعات المحلية، وتوفير القدر الأكبر من المعلومات عن الأسواق الأجنبية للمصدرين، من أجل خلق الفرص أمام الشركات المحلية للوصول إلى الأسواق الأجنبية. وسرعان ما ظهرت شركات صينية كبيرة وصغيرة من بين الصناعات القديمة والجديدة، واتخذوا أماكن في كبرى المدن وكان العامل المشترك بينهم أن لديهم جميعا رؤية مستقبلية مشتركة، وهي الخروج نحو آفاق أوسع في الأسواق العالمية ليست مرغمة على تصدير المنتجات فقط، بل السعي لأن تصبح شركات عالمية.

مشكلة البحث:

حتى الآن، تقف الشركات الصينية بالفعل على أعتاب الأسواق العالمية الكبرى، أي أنها مجبرة على ممارسة التسويق الدولي، من هنا ارتأينا طرح التساؤل التالي:

إلى أي مدى يمكن أن يساهم التسويق الدولي في تحقيق انطلاق ناجح للصادرات الصينية نحو الأسواق العالمية؟.

تندرج تحت هذه الإشكالية عدة تساؤلات:

- **ماذا نعني بالتسويق الدولي؟.**
- **ما هي الخصائص والأنشطة التسويقية التي تمارسها الحكومة والشركات الصينية لدفع صادراتها نحو الأسواق العالمية؟.**
- **ما تأثير الجهود التسويقية على أداء الصادرات الصينية؟.**

فرضية البحث:

ينطلق البحث من الفرضية التالية:

- يساهم التسويق الدولي في تحقيق انطلاق ناجع للصادرات الصينية نحو الأسواق العالمية.

منهج البحث:

يعتمد البحث في مناقشة الاشكالية على المنهج الوصفي من خلال الاستعانة بالمصادر ذات العلاقة بالموضوع، كما أعتمد على الأسلوب التحليلي من خلال تحليل المعطيات المتوفرة تحليلا علميا موضوعيا ومعبرا عن الحقيقة الواقعية كما هي للوصول إلى نتائج موضوعية.

أهداف البحث:

من الأهداف الأساسية للبحث هو تحليل مدى مساهمة التسويق الدولي في دفع الصادرات الصينية نحو الأسواق الأجنبية، وذلك من خلال مراجعة تطور أداء الصادرات الصينية من حيث حجمها ومعدلاتها وتركيبتها.

أهمية البحث:

إن أهمية البحث تنبع من الأهمية التي يكتسبها التسويق الدولي بحكم تفاعله مع المحيط الخارجي واعتباره أداة فعالة لفتح أسواق جديدة، وخاصة بعد اتجاه الصين لسياسات الإصلاح وتحرير الاقتصاد ليعمل في ظل آليات جديدة للسوق تقوم على المنافسة.

تقسيمات البحث:

لتحليل وإثراء هذا الموضوع اعتمدنا التحليل المنهجي التالي:

أولا- المفاهيم الأساسية للتسويق الدولي.

ثانيا- الجهود والخصائص التسويقية لرفع أداء الصادرات الصينية.

ثالثا- تحليل أداء الصادرات الصينية.

أولا- المفاهيم الأساسية للتسويق الدولي:

أول تعريف للتسويق حظي بقبول واسع من قبل الأكاديميين هو ذلك التعريف الذي قدم من قبل الجمعية التسويقية الأمريكية في عام 1960، حيث عرف التسويق بأنه:"عبارة عن القيام بالأنشطة التي توجه تدفق السلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك أو المستعمل"[2]، أي جميع الأنشطة التي تؤدى في السوق من أجل إيصال المنتجات من مكان إنتاجها إلى مكان استهلاكها. غير أن هذا التعريف أنتقد انتقادا كبيرا فيما بعد لضيق في مفهومه ومداه، فهو يصف بأن نشاط التسويق ينحصر في عملية البيع والتوزيع.

ومن تم ظهرت الحاجة إلى تعريف أكثر شمولية، لتعيد الجمعية التسويقية الأمريكية في عام 1985 تعريف التسويق بأنه: "تخطيط وتنفيذ عمليات تطوير وتسعير وترويج وتوزيع السلع والخدمات بغية خلق عمليات التبادل التي تحقق أهداف الأفراد والشركات"[3] وهذا التعريف به إشارة إلى أن التسويق:

- **عملية إدارية هادفة تخضع إلى التخطيط العلمي؛**
- **يتضمن القيام بمجموعة من الأنشطة وهي الإنتاج، التسعير، الترويج، التوزيع؛**
- **عملية تبادل منافع لأطراف متعددة؛**
- **لا يقتصر التسويق على الشركات الهادفة للربح.**

وفي تطور مفاهيمي لتعريف التسويق يرى "فليب كوتلر PHILIP KOTTER" بأنه[4]: "الميكانيزم الاقتصادي والاجتماعي الذي عن طريقه تلبى وتشبع حاجات ورغبات الأفراد والجماعات بوسيلة إنتاج وتبادل المنتجات والأشياء الأخرى التي لها قيمة عند الغير". لقد أضاف "كوتلر" في تعريفه بعدا هاما للتسويق، وهو البعد الاجتماعي وما اشتمل عليه من بيان هدف العملية التسويقية، وهو إشباع حاجات الأفراد والجماعات من خلال خلق وتبادل المنتجات والقيم مع الآخرين.

إن فلسفة ومفهوم التسويق الدولي لا تختلف كثيرا عن التسويق المحلي، فالتفكير الأساسي للشركة يركز على فكرة أساسية وهي: على الشركة أن تفكر بأنها لا تنتج منتوجات وخدمات ولكن تشتري الزبائن، أو بعبارة أخرى فالمستهلك هو سيد السوق، وبالتالي يمكن القول بأن قواعد التسويق من دراسة السوق، تقسيم السوق، سياسات المزيج التسويقي...الخ تعتمد على نفس المبادئ العامة للتسويق عند إعدادها[5]، ومع هذا هناك بعض الخصوصيات يجب أخذها بعين الاعتبار عند تجاوز الحدود الوطنية واختلاف

البيئات التسويقية، فالاختلاف الوحيد الذي قد يحصل هو "في الأدوات أو المنهج المعتمد في التطبيق واختلاف البيئة التي تحكم الأسواق الأجنبية بعضها إلى البعض الآخر. مما ينعكس على أن تكون الأنشطة التسويقية المؤداة في التسويق الدولي أكثر شمولية واتساع مما هو عليه في التسويق المحلي. آخذين بعين الاعتبار الاختلاف البيئي الحاصل في الأسواق الأجنبية كما هو عليه في الأسواق المحلية، وبخاصة إذا ما امتد التعامل إلى أكثر من سوق خارجي"[6].

وعلى هذا الأساس، فإن التسويق الدولي يتضمن القيام بالأنشطة التالية[7]:

- دراسة الأسواق الأجنبية الحالية والمتوقعة؛
- تخطيط وتطوير المنتجات التي يرغب فيها المستهلكون أو المستعملون في الأسواق الأجنبية؛
- توزيع السلع والخدمات من خلال قنوات التوزيع الدولية الملائمة؛
- الترويج للمنتجات، والهدف منه إخبار المستهلكين عن توفر السلع، وبيان الطرق المختلفة لإشباع وإرضاء حاجاتهم ورغباتهم؛
- تحديد طرق التسعير المختلفة التي تعكس القيمة والمنفعة التي تحققها السلعة للمستهلكين، والتي تهدف إلى تحقيق عائد مناسب على الاستثمار للشركات؛
- تقديم الخدمات (الفنية وغير الفنية) سواء قبل الشراء أو بعده، وذلك للتأكد من مدى رضى العملاء، واستمرار التعامل معهم.

ثانيا- الجهود والخصائص التسويقية لرفع أداء الصادرات الصينية:

من أجل رفع أداء الصادرات الصينية قامت الحكومة والعديد من الشركات الصينية بما يلي:

أ- الجهود التسويقية للدولة:

إن المساهمة في تطوير المنتجات الصينية، وتحقيق الميزة التنافسية الداخلية والخارجية، وخلق الفرص أمام الشركات المحلية للوصول إلى الأسواق الأجنبية، وتشجيع التصدير وبالتالي تطوير الاقتصاد المحلي من أولويات الحكومة الصينية. وفي سبيل ذلك فهي تسعى إلى:

1. تنظيم المعارض:

حتى الآن تسعى الحكومة الصينية إلى تنظيم المعارض العالمية والتسويق بشتى الطرق وتقدرها وتثّمن جهودها وتنفرد بالاهتمام بأكبر معرض حكومي عالمي وهو معرض "كانتون" بمدينة "كوانزو". تسوق له عالميا بشكل كبير منذ نشأته إلى أن أصبح أكبر معارض الصين والوجه الفعلي للصين التجارية. تقدم من خلاله أكبر شركاتها ومصانعها الصينية الحكومية والخاصة وترحب أيضا بالمنافسين حول العالم، فهو معرض للاستيراد والتصدير. ولكن الجانب الأكبر مخصص للتصدير نظرا لوفرة المعروض الصيني من المنتجات التي تتطور بتطور العالم واحتياجاته. وحرصت الحكومة الصينية فقط في هذا المعرض لسنوات طويلة على أن تقدم الشركات والمصانع الصينية الكبيرة. لضمان الثقة ولضمان نجاح العمليات التجارية وتوفير الاحتياطي النقدي من الدولار[8].

2. خلق التمييز التجاري:

بداية من الثمانينات القرن العشرين، أخذ مسؤولو الحكومة الصينية وقادة الأعمال والأكاديميون يشجعون الشركات المحلية على تسلق سلسلة القيمة المضافة، من مجرد تصنيع المنتجات للشركات متعددة الجنسيات إلى تطوير التكنولوجيا وإدارة وامتلاك علامات تجارية قادرة على التنافس عالميا.

وتريد الصين من شركاتها المحلية الانضمام إلى قائمة العلامات التجارية العالمية البارزة، كما تريد الحكومة تطوير علامات تجارية منافسة عبر طيف المنتجات والخدمات الاستهلاكية، منها الإلكترونيات الاستهلاكية رفيعة التقنية. كما ينطبق هذا الدفع في اتجاه إيجاد علامات تجارية مملوكة للصين على قطاع الخدمات. فالصين تريد أن تعكس علاماتها التجارية الدولية نجاحها التجاري ومكانتها كقوة من الطراز الأول، وهو ما يبيّن الأساس المنطقي لإستراتيجية التنمية الاقتصادية في الصين، وهو تشجيع الدولة والشركات الخاصة على إنفاق المليارات على بناء علامات تجارية مقرها الصين قادرة على التنافس دوليا. فقد رسمت وزارة التجارة أهدافا طموحة تشمل تطوير 100 علامة تجارية في مجال المطاعم و50 علامة تجارية في مجال الفنادق وعلامات تجارية بارزة في صناعة الجمال، وقد شجعت سياسات الدولة إقامة شركات متعددة الجنسيات متكاملة أفقيا كبيرة الحجم لمنافسة الشركات متعددة الجنسيات الأجنبية بغية المساعدة على تحقيق هذه الأهداف، كما اختارت الدولة في التسعينات القرن الماضي "فريقا وطنيا" من

120 مجموعة صناعية للحصول على مساعدة من الدولة وشجعت 925 من أرقى العلامات التجارية المحلية[9].

وفي 2002 زادت الدولة الصينية من تعزيز سيطرتها على الشركات الكبيرة باستحداث منظمة مراقبة ومتابعة إدارية خصيصا لهذا الغرض باسم « SASAC »، تمتلك وتدير أكثر من 150 شركة منها 8 من أصل الـ 14 شركة التي تضمها قائمة فورتشن 500 من شركات البر الرئيس الصيني. ومع سياسة الانفتاح الصينية، ظلت الحكومة منذ أوائل التسعينات تضع الأسس لهذه الشركات الصينية الجديدة متعددة الأنشطة لأخذ منتجاتها خارج ستار وأحجار سورها العظيم. وتعتزم الصين إعادة تشكيل إدراك الناس للعلامات التجارية الصينية، ومن ثم إدراكهم للصين نفسها، حول العالم من خلال هذه العلامات التجارية الجديدة البارزة دوليا[10].

3. إنشاء أسواق الجملة:

اهتمت الحكومة الصينية في مختلف القطاعات بتوفير المساحات والمعارض الدائمة لأسواق الجملة المتخصصة. حيث تجد في كل المقاطعات الكثير والكثير من هذه الأسواق، والتي تجمع التجار والمصنعين لنفس الأصناف، ويتوافد إليها التجار وصغار المصنعين لشراء كافة احتياجاتهم من لوازم التجارة والتصنيع سواء كان للتصنيع الداخلي أو للتصدير[11].

الصين هي أكبر مصدر للخامات الجاهزة للتصنيع، لا تعتمد فقط على المنتج النهائي بل يوجد أسواقا للآلات وأسواقا أخرى للخامات وأخرى للمنتج النهائي القادر على غزو أكبر الأسواق. اعتمد الصينيون في أسواقهم على تجميع أغلب المنتجات المتشابهة بنفس السوق، سوقا مخصصا للجلود الطبيعية وآخر مخصصا للجلود الصناعية. سوقا مخصصا لجلود الأحذية وآخر مخصصا لجلود الحقائب أو الملابس. وبالتالي كل مقاطعة متميزة في صنف معين أو عدة أصناف وتساعد الحكومة الصينية في الدعاية لتلك المقاطعات بالأسواق العالمية وتحفزها لإكمال مسيرتها في هذه الأصناف، فدور الحكومة الصينية هنا هو الاهتمام بالصناعات وتوفير المعارض والأسواق ونشر المعلومات وتوفير مستلزمات التصنيع وتوجيه المصنعين والمبادرين للفرص والاحتياجات. واهتمت الصين بتوفير تلك الأسواق في المدن الكبيرة أيضا حتى وإن كانت خارج مدينة التصنيع مثل مدينة "كوانزو" التي تحتوي على مئات الأسواق إضافة إلى معرض "كانتون"، وذلك لتوافد أكبر عدد من

المستوردين إليها. وأيضا مدينة "إيوو" التي تضم أكبر سوق دائم على مستوى العالم لعرض الآلاف من المنتجات المختلفة[12].

4. فتح أسواق عالمية:

شاركت الصين في حركة العلاقة والتعاون والاندماج والتبادل المشترك مع كافة الدول. ولتعزيز تلك الحركة، اهتمت الحكومة الصينية بالحفاظ على علاقات دولية متوازنة مع كافة دول العالم لامتلاك مزيد من الفرص الجديدة، والاندماج في السوق العالمي وفتح أبواب أمام المنتجات الصينية، وذلك من خلال تبني سياسات ثابتة تراعي بها مصالحها الدولية بشفافية عالية مستخدمة الحكمة الصينية في موازنة الأمور[13].

ب- خصائص الاستراتيجية التسويقية بالشركات الصينية:

يقول الخبيران والاستشاريان والأستاذان بجامعتي "إنسياد" في سنغافورة و"فونتنبلو" الفرنسية "مينج ويليامسون" و"بيتر تسينج": "تحقيقاتنا أثبتت صعوداً للشركات متعددة الجنسيات في الأسواق الصينية وقد غزت الشركات الصينية الجديدة الأسواق العالمية بنجاح بالغ"[14]. ويعود الفضل في ذلك إلى:

1. فعالية التنظيم لإدارة التسويق الدولي:

إن نجاح الشركات العاملة في الأسواق الدولية لا يتم إلا بوجود إدارة فاعلة، فكلما زادت الكفاءة والفعالية كلما كانت هناك إدارة تسويق ناجحة، "والإدارة ليست حقائق مطلقة بل هي نظريات وسياسات واستراتيجيات وقيادة وتكتيكات قابلة للتطبيق كآليات على أرض الواقع لتحقيق الأهداف المرجوة"[15]، فلا نجاح بلا إدارة ولا إدارة بلا قيادة أو مدير ناجح يرسي قواعد العمل والنظام للوصول إلى الأهداف المرجوة وتحقيق ثقافة الأولويات.

ووفقا لنظام المدير فإن الشركة الصينية قد تحولت إلى نظام المدير الفني، حتى تتواكب مع التغيرات المتسارعة التي يعرفها العالم اليوم، وفي ظل تحمل المسؤولية والذي يعد بمثابة قاعدة النجاح في بيئة الأعمال، لذا فإن العمل الإداري لابد أن ينطلق من البحث عن الحقيقة بصورة دائمة وأن يتواكب مع المستجدات والتحولات لأن العمل الإداري يعد المقوم الأول لكافة العمليات لنجاحها وتنظيم كيانها ومقوماتها.

وقد برزت فعالية التنظيم لإدارة التسويق الدولي في الشركات الصينية من خلال:

- الأخذ بأسلوب دراسات الجدوى الاقتصادية؛
- الاعتماد الكامل على الكوادر الفنية والخبرات الإدارية الحديثة؛
- تدرّج في عملية صنع القرار العلمي والإدارة العلمية.

ولعل هذا ما أسهم في بزوغ مجموعة كبيرة من مؤسسي المشروعات والشركات والمدراء العظماء، وهذا ما جعل مؤسسي الشركات مصدرا للابتكار والتجديد والقيادة والقدرة على اكتشاف الأسواق وتجنيد الموارد وإدارتها في ظل تقليل حجم المخاطر وهؤلاء المدراء ذو مهارة إدارية وتشغيلية ممتازة، كونهم أصبحوا يمتلكون روح المخاطرة والقيادة الفائقة والقدرة على اكتشاف الأسواق وتحديد الهدف في ظل الابتكار والمهارة.

2. دراسة وانتقاء الأسواق:

تتعامل الشركات الصينية مع الأسواق المحلية والأجنبية بيقظة مستمرة، فهي على دراية بكل صغيرة وكبيرة، سواء تعلق الأمر بالمستهلكين، الموزعين، المنافسين، القوانين، الثقافة ...الخ، وذلك بفضل تجميع وتزويد إدارة التسويق الدولي بالمعلومات اللازمة. وعلى كل حال هناك عدة مصادر للمعلومات عن الأسواق الأجنبية التي تعتمدها الشركات الصينية، ومن أبرزها، تلك التي تتصف بالتجسس، أين تستعين الشركات الصينية سواء التابعة للقطاع الخاص أو الحكومية بالعديد من الجواسيس، يتم إرسالهم إلى جميع أنحاء العالم، وقد اعترفوا أن هذا يسهل لهم العديد من الأمور في الأسواق الأجنبية ليكتسبوا المزيد من المعرفة والخبرة وتزداد فرصة اقتحامهم لتلك الأسواق العالمية.

يدرك الطامحون الصينيون أنهم ما زال أمامهم العديد من الواجبات التي عليهم القيام بها، وبدءوا يعملون في التكنولوجيا العالية والمنخفضة وفي الشركات الكبيرة والصغيرة، لقد جاؤوا من بين الصناعات القديمة والجديدة واتخذوا أماكن في كبرى المدن، وكان العامل المشترك بينهم أنهم استطاعوا السيطرة والإمساك بمعظم الأسواق الصينية الرئيسة، لأنهم كانوا مؤسسين للعديد من الشركات هناك ولديهم جميعا رؤية مستقبلية مشتركة وهي الخروج نحو آفاق أوسع في الأسواق العالمية.

حتى الآن، تقف الشركات الصينية بالفعل على أعتاب الأسواق العالمية الكبرى، فقد أصبح كبار المستثمرين الأجانب من الآسيويين[16]. ويتوقع "فيليب فورندران" المحلل الإستراتيجي في بنك كريدي سويس السويسري أن الهجوم الصيني ليس سوى مسألة وقت.

وبفضل الطرح الصيني عام 1991 لإستراتيجية الفوز بالجودة، واستراتيجية تعددية الأسواق من أجل خلق قاعدة تصديرية كبرى. استغلت الشركات الصينية فرصة الذهاب بوتيرة متدرجة نحو الأسواق الأجنبية الناضجة، وسوق وراء سوق وقطاع بعد قطاع، بعد أخذها أولى خبراتها من الأسواق الآسيوية المجاورة، وذلك من أجل تقوية أفضليتهم التنافسية حتى تصبح حاسمة على نحو يستطيعون معها تعميق نشاطاتهم الهادفة إلى انتاج وبيع منتجاتها وخدماتها في أكبر عدد من الأسواق.

ومنذ تطبيق الصين لإستراتيجية تعددية الأسواق في مجال الاقتصاد والتجارة الخارجية مع بداية تسعينات القرن العشرين، وبدأت تعمل على فتح أسواق رئيسة وناشئة لها في قارتي إفريقيا وأمريكا اللاتينية، ودول اتحاد الآسيان، ودول وسط وشرق أوروبا، بالإضافة إلى روسيا ودول اخرى برابطة الدول المستقلة[17]، ازدادت هيمنة الشركات الصينية في التصنيع والإنتاج.

وفي عام 2000 نجحت الشركات الصينية في إغراق سوق الاستهلاك في أمريكا الشمالية ببضائع أقل تكلفة وأعلى جودة بعدما كانت تعرف بتدني الجودة والرخص والهشاشة، فإن الصناعات الصينية الآن تتدرج من البدائي البسيط كالورق والأثاث والألعاب إلى أعقد الآلات والمعدات والأجهزة الإلكترونية، لقد أصبحت قادرة على تصنيع عدة منتجات متفاوتة الجودة والتكلفة، وذلك يعتبر إحدى ركائز الاستراتيجية التسويقية التي اتخذتها الشركات الصينية.

ويمكن تصور ما توقعه "فورندران" بالفعل، فقد تفوقت العديد من الشركات الصينية في مجلات عدة، بداية من مستحضرات التجميل وحتى شركات الطيران وخدمات الخطوط الجوية، والسعي دائما نحو المزيد. حتى الآن وصل عدد الشركات الصينية في قائمة فورتشن 500 التي تصدر عن مجلة مال وأعمال في أمريكا –وتعد التصنيف السنوي لأهم 500 شركة في العالم- إلى 15 شركة صينية ومن بين أهم 100 علامة تجارية مشهورة عالميا[18].

3. الاستراتيجية التسويقية في الشركات الصينية:

تقدم شركة "هواوي" نموذج فريد لخصائص الاستراتيجية التسويقية التي تتبناها الشركات الصينية، لأن أداء "هواوى" في الأسواق الأجنبية يزداد بقوة ملفتة خاصة في أسواق أوروبا الغربية.

لقد أدركت شركة "هواوي" أن نجاحها يعتمد على مدى تواجدها في ساحة الاستثمار العالمي، ومن أجل ذلك بدأت الشركة في الانتشار نحو دول العالم الثالث والأسواق الجديدة الناشئة، واستغلت الفرصة الفريدة من نوعها التي قدمها الاقتصاد الصيني المزدهر عبر السنوات القليلة الماضية، مما جعلها قادرة على تحقيق النجاح الحقيقي في السوق المحلي، ملبية احتياجات المستهلكين بتصميم هواتف ذكية رائدة تناسب احتياجات ومطالب جميع فئات المستخدمين وسط نمو قاعدة عملائها. وفي دراسة داخلية أجرتها شركة "سيسكو" الأمريكية وجدت أن أخطر المنافسين لها الآن في السوق هي شركة "هواوي"[19].

والجدير بالذكر، أن شركة "هواوي" أسست علامتها التجارية في العالم من خلال التسويق الاستراتيجي، وذلك من خلال حملات تسويقية راقية حول العالم تتضمن رعاية العديد من نجوم الفن والرياضة عالميا ومحليا والاندماج في مجالات أخرى مثل التصميم، والموضة، والترفيه، ومجالات أخرى معززة صورتها ومكانتها بشكل كبير وزيادة الوعي بالعلامة التجارية للشركة.

وقامت "هواوي" بذكاء بإتباع سياسة استراتيجية جديدة تحث على زيادة عدد مراكز خدماتها الخارجية إلى أكثر من 460 مركزا عبر 45 دولة حول العالم من أجل تأمين خدمة سريعة للعملاء، وقامت ببناء علاقة شراكة مستقرة وطويلة الأجل مع آلاف الموزعين وبائعي التجزئة في جميع أنحاء العالم، ما ادى إلى ارتفاع حصة "هواوي" لقنوات السوق المفتوح لتصل إلى 71% في عام 2016، بزيادة قدرها 13% عن عام 2015، وبلغ عدد بائعي التجزئة الذين يقدمون منتجات الشركة في جميع أنحاء العالم ليصل لأكثر من 70.000 بائع، لتحقيق مبيعات ناجحة للهواتف الذكية[20].

ويعد الاستثمار في مجال البحث والتطوير أهم عامل في تطوير منتجات "هواوي" المميزة، حيث تقوم بتخصيص نسبة 10% من مبيعاتها السنوية لقسم البحث والتطوير، لتعزيز وتحسين ملامح وتكنولوجيا منتجاتها كي تسمح لها بفتح أسواق جديدة، ووفقا لمعهد "ايبسوس" عملت الشركة على زيادة معدل الوعي العالمي بعلامتها التجارية من خلال نموها الثابت بالأسواق العالمية بالصعود من نسبة 76% إلى 81%، في الخارج فيما يتعلق بعملية الاختيار والتفضيل للمستخدم في اقتناء منتجات "هواوي"[21].

ولدعم الخطة التسويقية القوية تعاونت شركة "هواوي" في سلسلة منتجاتها، مع كل من العلامات التجارية العالمية "لايكا" الألمانية وشركة "بورش دييزين" لمواصلة بناء

علامتها التجارية بشركاتها مع رواد قطاعات أخرى، أثرت على العلامة التجارية لشركة "هواوي" بشكل إيجابي.

في عام 2016، أدرجت "هواوى" في قائمة انتربراند (Interbrand) لأفضل 100 علامة تجارية عالمية للسنة الثانية، لتحتل المرتبة 72. وتم تصنيفها أيضاً في قائمة Brandz لأعلى 100 علامة تجارية عالمية في المرتبة 50. وقد انعكس نجاح العلامة التجارية في المبيعات العالمية، والتى تؤكد على أن المستخدمين يفضلون هواتف هواوي[22].

وعلى نفس الخطى، تسير العديد من الشركات الصينية على اختلاف أنواعها وبدأت تأخذ صفة العالمية، وتستخدم مهارات متقدمة في إدارة الأعمال التجارية، وتقوم بضبط إدارة الأفراد والأموال والمواد بما يتناسب مع ظروف المناطق والدول المختلفة.

4. توفير منتجات بأرخص الأسعار:

استأثرت الشركات الصينية بميزة مهمة تسمح لها بالسيطرة على السوق مهما كانت درجة المنافسة فيها ألا وهي انخفاض أسعار المنتجات الصينية، على خلفية سياسة التمييز السعري المنتهجة من قبلها والتي مكنتها من دخول الأسواق المحلية والعالمية من جهة، وعلى النمو والبقاء في تلك الأسواق من جهة أخرى، ولكن الأمر ليس بهذه السهولة فوراء هذه الاستراتيجية منظومة ذكية، فهي تعتمد على انخفاض قيمة تكلفة ساعة العمل معبرا عنها بالدولار الأمريكي، والتي تعتبر طبقا لبعض الإحصائيات أقل بنحو يتراوح ما بين 40 إلى 100 مرة عن نظيرتها في الولايات المتحدة وفي أوروبا. وطبقا لبعض الإحصائيات التي أصدرتها إحدى الشركات المتعددة الجنسية العاملة في الصين، فإن تكلفة ساعة العمل تقل بنحو 80 مرة عن نظيرتها في الدول الغربية مما يعتبر رقما قياسيا عالمي لأقل تكلفة ساعة عمل في العالم[23].

وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن الصين تتميز بخصوصية بالمقارنة بالدول الناشئة الأخرى تتمثل في العمالة الرخيصة والمتوفرة بأعداد كبيرة، مع الابقاء على ميزة وجود عملة منخفضة عن قيمتها الحقيقية وبصورة دائمة يناسب بشكل رئيس تجارة الصادرات، وقد نتج عن ذلك فوائض تجارية هائلة للصين. والأمر لا يتوقف على هذا فحسب، إذ أن الشركات الصينية تعتمد على وسائل نقل داخلية بدائية ورخيصة الثمن، وأما مواد الخام فهي من الأراضي الصينية مما يساهم في تخفيض سعر التكلفة وبالتالي هامش ربحي مناسب بسعر بيع أقل من المنافسين.

وتؤكد الاحصائيات العلمية أن هناك عوامل كانت سببا في تحقيق الأفضلية التنافسية للمنتجات الصينية هي[24]:

-"الميزة التنافسية في انخفاض الأسعار. - النوعية الثابتة. - الزمن في التنفيذ. - الدقة في مواعيد التسليم. - طاقة الانتاج ومنظومة المنتجات. - قدرات التصنيع حسب الطلب. - المهارة في الأعمال. - الشحن المنخفض".

ثالثا- تحليل أداء الصادرات الصينية:

من أجل عرض وتحليل أداء الصادرات الصينية، وجب التطرق في البداية إلى تطور الصادرات الصينية خلال الفترة 1960-2015 مرورا بتطور البنية السلعية لها، وصولا إلى دراسة التركيز الجغرافي.

أ- تطور الصادرات الصينية خلال الفترة 1960-2015:

تذهب إحصائيات فترة الستينات من القرن العشرين إلى أن التجارة الصينية (الصادرات والواردات) كانت عدماً حيث لم تتجاوز 1 مليار$، ومنذ عام 1990 إلى عام 2007 زادت الصادرات الصينية بصورة واسعة على خلفية تبني سياسة الانتاج من أجل التصدير، وبناء على ذلك سجل الميزان التجاري الصيني رصيد موجب فيما عدا عام 1993، حيث بلغت الصادرات 50,6 مليار$ عام 1990 في حين كانت الواردات 38,4 مليار$ في ظل فائض الميزان التجاري بلغ 12,15 مليار$ في الوقت الذي بلغت الصادرات نسبة 14,03% من الناتج المحلي. وفي عام 1991 ارتفعت قيمة الصادرات إلى 58,5 مليار$ بنسبة قدرها 15,28% من الناتج المحلي ونسبة تغير بلغت 15,73%.

ولقد ارتفعت قيم الصادرات عام 1992 إلى 68,8 مليار$ وبلغت نسبة تغير الصادرات 17,55%، وبلغت الصادرات عام 1993 قيمة 79,8 مليار$ في ظل انخفاض طفيف بنسبة التغير في الصادرات إلى 16,04%، في الوقت الذي ارتفعت الواردات عن الصادرات حيث بلغت الواردات 86 مليار$ في ظل عجز في الميزان التجاري بلغ 6,1 مليار$.

وفي عام 1994 بلغت الصادرات 108,8 مليار$ في ظل ارتفاع نسبة التغير في الصادرات إلى 36,22% وهو الأعلى خلال الفترة. وفي عام 1995 بلغت قيم الصادرات 135,4 مليار$، وحقق الميزان التجاري الصيني فائض قدره 15,5 مليار$، واستمرت الزيادة في الصادرات عام 1996 بقيمة قدرها 161 مليار$ وفي عام 1997 بقيمة 178,2 مليار$، لتبلغ قيمة الصادرات 193 مليار$ عام 1998، أما قيمة الصادرات عام 1999 فقد ارتفعت

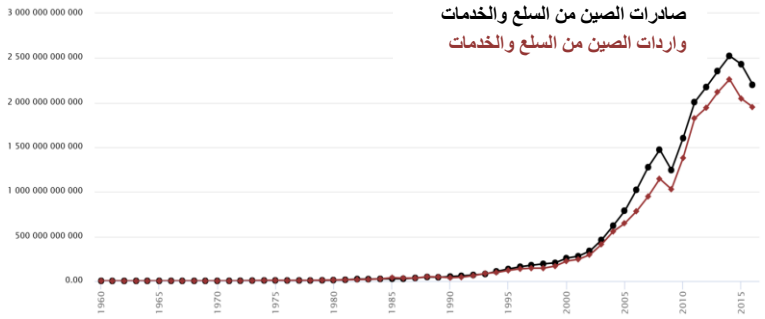
إلى 204,3 مليار$، في ظل نسبة تغير في الصادرات 5,85% وهي أقل نسبة تغير في الصادرات في تلك الفترة على الاطلاق وهذا يرجع إلى الأزمة الاقتصادية الآسيوية عام 1997 وامتدت آثارها إلى عام 1999.

ولقد واصلت الصادرات في ارتفاعها حيث بلغت عام 2000 قيمة قدرها 257,2 مليار$ بنسبة تغير في الصادرات وصلت إلى 25,88% ونسبة 21,24 للصادرات إلى الناتج المحلي.

وفي عام 2001 زادت الصادرات الصينية، إلا أن نسبة التغير سرعان ما انخفضت إلى 8,50% وهذا راجع إلى أحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001 والذي على خلفيتها تأثرت الصادرات الصينية بالسلب نظراً لحالة عدم الثقة في الاقتصاد العالمي، إلا أن الصادرات عاودت الزيادة مرة ثانية عام 2003، في ظل تحقيق أعلى فائض في الميزان التجاري بلغ 140,22 مليار$ عام 2005، وهذا يعكس حجم الصادرات المتصاعد ودرجة الانتشار والتنوع في الصادرات الصينية وقدرتها على اختراق الأسواق الدولية، كما هو مبين في الشكل أدناه.

شكل رقم (1) تطور الصادرات الصينية من السلع والخدمات بالأسعار الجارية خلال الفترة 1960-2015

الوحدة: مليار دولار



موقع المصدر http://perspective.usherbrooke.ca، أطلع عليه بتاريخ 2017/11/22.

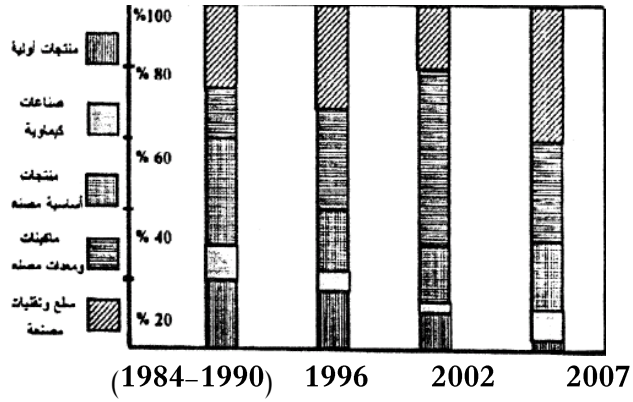
لقد جاء ارتفاع الصادرات الصينية تزامنا مع انضمامها رسميا إلى منظمة التجارة العالمية بنهاية عام 2001، وذلك يرمز إلى أن التجارة الخارجية الصينية دخلت إلى مرحلة جديدة لتنميتها، وأصبح تحقيق الانفتاح على السوق والعالمية، أساس آلية الشركات الصينية، لاسيما أن هذه الشركات غدت تمتلك المهارات الابتكارية ومستوى النوعية ومناهل التوزيع واختراق الأسواق الأجنبية، لتصل إلى 1,472 مليار$ عام 2008. لكن سرعان ما بلغت ما يقارب 1,244 مليار$ عام 2009، بانخفاض 16% عنها في 2008، بسبب ركود الطلب الخارجي، ولاسيما من الولايات المتحدة وأوروبا، أكبر مستهلكين للصادرات الصينية، هذا الانخفاض أدى إلى تعطيل محرك الصادرات في الصين بفعل الأزمة الاقتصادية في الفترة 2008-2009. لتعاود الصادرات الصينية الارتفاع بوتيرة متسارعة لتبلغ عام 2010 ما يقارب 1,602 مليار$، بزيادة 29% مقارنة بعام 2009. لكن تراجع أسعار السلع الأساسية وانخفاض سرعة النمو الاقتصادي العالمي والأداء السيئ للتجارة الخارجية العالمية منذ عام 2012، أثر سلبيا على وضع التجارة الخارجية الصينية. وتباطأ معدل نمو الصادرات الصينية من السلع والخدمات إلى 8,24% في عام 2013، وإلى 7,22% في عام 2014 ثم إلى 3,68-% في عام 2015.

ويجمع الخبراء على أن الصين لم تنهض في فجر مولد القرن الحادي والعشرين إلا بفضل نجاح الصادرات الصينية في غزو كافة دول العالم بمختلف مستوياتها الشرائية، والاعتماد على طرفي الاقتصاد التجاري (الاستيراد والتصدير)، فإذا زاد الاستيراد فإنه غالبا ما تستعمله في إنتاج صادراتها وتحويلها إلى سلع متطورة، ومن ثم أضحت الصين وحدها تستحوذ على نسبة 12% من إجمالي الصادرات العالمية، وتدخل في قائمة أكبر المصدرين.

ب - تركيبة الصادرات الصينية:

صاحب نمو الصادرات الصينية التحول في الهيكل التصديري من المنتجات من انتاج المواد الأولية وتصديرها إلى المنتجات المصنعة وتصديرها، والتي باتت تشكل أكثر من 85% من الصادرات الصينية، وهي اليوم رائدة صناعة الهواتف المحمولة والرقائق الخاصة بالكمبيوتر والاتصالات السلكية واللاسلكية إلى غير ذلك من المنتجات، بعد أن تسلقت سلم التقنية الحديثة. وفيما يلي يشير الشكل رقم (2) إلى تطور تركيبة الصادرات الصينية على طول الفترة الممتدة 1984-2007.

شكل رقم (2) تركيبة الصادرات الصينية خلال الفترة 1984-2007



المصدر: إبراهيم الأخرس، دور الشركات عابرة القارات في الصين –تنمية اقتصادية أم استعمار وتبعية–، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة: مصر، 2012، ص 302.

إذ يتبين الآتي[25]:

- **في الفترة 1984-1990 كانت المنتجات المصدرة من السلع والمنتجات الأولية تمثل ما يزيد على 26%، بينما احتلت الصادرات الصناعية بأنواعها على 74%.**
- **في الفترة 1996 انخفضت نسبة المنتجات الأولية من الصادات الصينية إلى 18,2%، بينما ارتفعت الصادرات الصناعية بأنواعها إلى ما يزيد على 81,8%.**
- **في الفترة 2002 انخفضت نسبة المنتجات الأولية المصدرة إلى 11,20%، بينما ارتفعت نسبة الصادرات الصناعية بأنواعها إلى 88,8% عام 1998 ولكنها سرعان ما ارتفعت عام 2001 إلى 90%.**
- **في الفترة 2007 انخفضت نسبة المنتجات الأولية إلى 5,8% وارتفعت نسبة الصناعات المصدرة وكانت نسبتها 94,2% في حين زادت الصناعات التقنية بنسبة 34% من المنتجات المصدرة.**

إن تركيبة الصادرات الصينية توضح تغيرات ملحوظة طوال الفترة الممتدة من 1984 إلى 2007، حيث انخفضت المنتجات الأولية المصدرة (المنتجات الزراعية) والمواد الخام من 53,5% في بداية الثمانينات إلى 11,2% عام 1998، بينما ارتفعت نسبة الصادرات الصينية المصنعة من 46,5% في بداية الثمانينات إلى 88,8% عام 1998، ثم 94,2% في عام 2006، ولقد حظيت الصناعات الإلكترونية وصناعات التقانية العالية بنسبة 34% من الصادرات الصناعية[26] تماشيا مع التطورات السريعة في مجال الصناعات المتقدمة.

أما في عام 2004، حققت الصين ما يقرب من 15% من الصادرات الإلكترونية العالمية. أمنت فروع الشركات الأجنبية ثلثي إنتاجها ومجمل صادراتها في هذا القطاع تقريبا (90% من صادرات تجهيزات المعلوماتية، 80% من تجهيزات الاتصالات)[27].

وابتداء من 2005، أصبحت الصين أحد المنتجين الأوائل والمصدّر الأول لمنتجات التقانات العالية، لتنتقل الصادرات الصينية من الاعتماد على الأيدي العاملة إلى الاعتماد على التكنولوجيا العالم.

ج- دراسة التركيز الجغرافي للصادرات الصينية:

إن دراسة العلاقات التجارية الصينية مع المناطق المختلفة في العالم والتركز الجغرافي لها تعد على قدر كبير من الأهمية، كما يمكن من خلالها معرفة اتجاهات ومدى التركز والتنوع الجغرافي للصادرات، ومدى تشعب أو تخصص العلاقات الدولية الصينية.

وكنتيجة لارتفاع الروابط التجارية والاقتصادية مع دول الجوار وكافة دول العالم، تتجه غالبية الصادرات الصينية في عام 2015 إلى الدول الآسيوية التي تحتل النصيب الأكبر ثم دول أمريكا الشمالية والدول الأوروبية.

1. الدول الآسيوية:

تعتبر من أهم زبائن الصين حيث حصة الصادرات الصينية في الإقليم الآسيوي بلغت نسبة 50,15% على حساب دول الجوار التي يعتمد نموا أيضا على التصدير، وكانت أكبر نسبة تقدر بـ 14,54% لصالح هونج كونج من إجمالي الصادرات الصينية، ومن تم أصبحت الصين هي المنافس الوحيد للدول الصاعدة في جنوب شرق آسيا (الدول الحديثة التصنيع) ليس على مستوى المنتجات التقليدية القائمة على العاملة الرخيصة في قطاع المنسوجات والملابس بل في مجال التكنولوجيا الدقيقة التي تتميز بانخفاض أسعارها.

فيما تحتل اليابان المرتبة الثانية بنسبة 6% من حيث استيعابها للصادرات الصينية بعد هونج كونج أما كوريا فتأتي في المرتبة الثالثة بنسبة تقدر 4,46% من حيث إجمالي الصادرات الصينية.

2. دول أمريكا الشمالية:

تحتل دول أمريكا الشمالية المرتبة الثانية من حيث المعاملات الخارجية مع الصين، حيث تستحوذ على نسبة 19,31% في عام 2015 من الصادرات الإجمالية. وتحتل

الولايات المتحدة نسبة 18% من الصادرات الصينية، وعلى هذا الأساس يمكن القول بأن الولايات المتحدة تعد السوق الأولى بالنسبة للصين، تليها كندا بنسبة ضعيفة جدا.

3. دول أوروبا:

أما دول اوروبا فتحتل المرتبة الثالثة من حيث المعاملات الخارجية مع الصين، حيث بلغت نسبة 17,74% لنفس الفترة، تتوزع على مجموع الدول الأوروبية وبمستويات مختلفة ومتقاربة. وفيما يلي يوضح الجدول الموالي أهم الدول المستقبلة للصادرات الصينية خلال عام 2015.

جدول رقم (1) أهم الدول المستقبلة للصادرات الصينية خلال عام 2015

الدول	نسبة المساهمة في هيكل التصدير
الولايات المتحدة الأمريكية	%18
هونج كونج	%15
اليابان	%6
كوريا	%5
ألمانيا	%3
بريطانيا	%3
دول أخرى	%50

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناء على البيانات المنشورة على موقع المكتب الوطني للإحصاء لجمهورية الصين الشعبية

http://www.stats.gov.cn/tjsj/ndsj/2016/indexeh htm. أطلع عليه بتاريخ 2017/10/30.

خاتمة:

أحرزت الصين تقدما مهما في مجال توسيع الأسواق الأجنبية، وأضحت الصين تكتب تاريخها الحاضر بإنتاجها الذي يحاصرنا في كل مكان وزمان، وبات شعار "صنع في الصين" من العلامات التجارية البارزة بصورة كبيرة، وهذا بفضل دراسة الصين للأسواق الأجنبية؛ العمل على تخطيط وتطوير المنتجات؛ توزيع السلع والخدمات من خلال قنوات التوزيع الدولية الملائمة؛ الترويج للمنتجات وتحديد طرق التسعير المختلفة. كل هذا يؤكد صحة الفرضية والقائلة:

"يساهم التسويق الدولي في تحقيق انطلاق ناجع للصادرات الصينية نحو الأسواق العالمية".

نتائج البحث:

- تشكل التجربة الصينية نموذجا ملائما لدراسة وتحليل دور التسويق الدولي في تحقيق انطلاق ناجح للصادرات نحو أسواق العالمية، بالنظر إلى كونها تجربة تتمتع بخصائص مشابهة للدول النامية.
- يكمن سر تفوق الصين في مطلع القرن الجديد في زيادة نسب وقيم الصادرات بعد أن اتسعت تشكيلة الصادرات الصينية تدريجيا لتغطي كافة شرائح وقطاعات العالم المتقدم والنامي، وهذا بفضل اضطلاع الصين على سياسة تسويقية ناجعة.
- تطور هيكل الصادرات الصينية من الصادرات كثيفة العمل ذات التكنولوجية البسيطة إلى الصادرات كثيفة التكنولوجية ورأس المال البشري.
- ان جهود الدولة التسويقية لا تُنكر كعامل مُدعم للصادرات الصينية كان أبرزها التركيز على تنظيم المعارض، وتوفير الأسواق ونشر المعلومات.
- استأثرت الشركات الصينية بميزة مهمة ألا وهي انخفاض أسعار المنتجات الصينية، على خلفية سياسة التمييز السعري المنتهجة من قبلها والتي مكنتها من دخول الأسواق المحلية والعالمية من جهة، وعلى النمو والبقاء في تلك الأسواق من جهة أخرى.
- لقد أصبح لدى الصين اليوم بالفعل شركات ومؤسسات صينية ترقى إلى مستوى العالمية، وقد بدأت الآن علامات صينية في غزو الأسواق العالمية.

توصيات البحث:

- محاكاة النموذج الصيني واستثماره في خطط تنمية ودعم قطاع التصدير لاسيما في الدول النامية.
- ضرورة حفاظ الصين على مستويات أعلى لقيم التصدير، كون التجارة تعمل على زيادة مواردها الاقتصادية والإسهام في تحقيق التوظيف الأمثل للطاقات الإنتاجية.
- وضع السياسات التسويقية الهادفة إلى تنمية ودعم الصادرات على كافة المستجدات التي تشهدها الأسواق العالمية، مع ضرورة تكثيف الجهود التسويقية خاصة وأن الصين اليوم تتنافس مع الدول بقوة على حيازة الصفقات في الأسواق العالمية.

المراجع

1. محمد مروان، عدد سكان الصين، منشور على الموقع الإلكتروني، http://mawdoo3.com، أطلع عليه بتاريخ 2018/01/02.
2. غول فرحات، التسويق الدولي (مفاهيم وأسس النجاح في الأسواق العالمية)، دار الخلدونية للنشر والتوزيع: القبة القديمة، الطبعة الأولى، الجزائر، 2008 ، ص 19.
2. إسماعيل السيد، التسويق، الدار الجامعية –القاهرة–، مصر، 2004، ص 15.
3. توفيق محمد عبد المحسن، التسويق وتدعيم القدرة التنافسية للتصدير، معهد الكفاية الإنتاجية: جامعة الزقازيق، مصر، 2001، ص 34.
4. غول فرحات، مرجع سبق ذكره، ص 19.
5. ثامر البكري، التسويق أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، ، عمان، 2006، ص 274.
6. هاني حامد الضمور، أحمد محمود زامل، التسويق الدولي، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات: القاهرة، الطبعة الأولى، مصر،2013، ص 8.
7. محمد محمدي محمد شاهين، التجربة الصينية بإيجاز، دار أخبار اليوم، الطبعة الأولى، مصر،2016، ص 78.
8. كارل غيرث، ترجمة/طارق عليان، على خطى الصين يسير العالم، هيئة أبو ظبي للثقافة والتراث (كلمة)، الطبعة الأولى، الإمارات العربية المتحدة، 2012، ص 127.
9. كارل غيرث، مرجع سبق ذكره ، ص–ص 127–128.
10. محمد محمدي محمد شاهين، مرجع سبق ذكره ، ص 81.
11. مرجع نفسه، ص 82.
12. مرجع نفسه، ص 84.
13. فولفجانج هيرن، ترجمة /محمد رمضان حسين،التحدي الصيني –أثر الصعود الصيني في حياتنا–، كتاب العربية 14 ، الطبعة الأولى، الرياض، 2011 ، ص 142.
14. ابراهيم الأخرس، أسرار تقدم الصين –دراسة في ملامح القوة وأسباب الصعود–، إيتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2008، ص 159.
15. فولفجانج هيرن، مرجع سبق ذكره ، ص 166.
16. بي جانغ خونغ–جينغ ون، ترجمة/ حميدة محمود فرج، التنين يحلق –دراسات حول الاستثمارات الصينية الخارجية–، دار صفصافة للنشر، مصر، 2016، ص–ص 24–25.

17. فولفجانج هيرن، مرجع سبق ذكره ، ص 145.
18. مرجع نفسه، ص 155.
19. خالد صلاح، هواوى تحتل المركز الـ3 بين أكبر شركات الهواتف الذكية في العالم، منشور على الموقع الإلكتروني http://www.youm7.com/story/2017، أطلع عليه بتاريخ 2017/11/12.
20. مرجع نفسه.
21. مرجع نفسه.
22. أنطوان برونيه، جون-بول جيشار، ترجمة/عامل عبد العزيز أحمد، التوجه الصيني نحو الهيمنة العالمية: الإمبريالية الاقتصادية، ، المرطز القومي للترجمة، العدد 2653، الطبعة الأولى، مصر،2006، ص-ص 131-132.
23. ابراهيم الأخرس، أسرار تقدم الصين –دراسة في ملامح القوة وأسباب الصعود-، مرجع سبق ذكره، ص 128.
24. إبراهيم الأخرس، دور الشركات عابرة القارات في الصين –تنمية اقتصادية أم استعمار وتبعية-، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2012، ص-ص 302-303.
25. إبراهيم الأخرس، دور الشركات عابرة القارات في الصين –تنمية اقتصادية أم استعمار وتبعية-، مرجع سبق ذكره، ص 303.
26. فرانسواز لوموان، ترجمة/صباح ممدوح كعدان، الاقتصاد الصيني، منشورات الهيئة العامة السورية للكتاب، العدد 82، سوريا، 2010، ص 98.

واقع التسويق الرياضي في الأندية الرياضية الجزائرية للرابطة المحترفة الأولى

- دراسة حالة نادي وفاق سطيف لكرة القدم ESS-

عيواج مختار رمضاني هناء

أستاذ محاضر –أ– طالبة دكتوراه

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير– جامعة تبسة

الجزائر

الملخص

تهدف هده الدراسة إلى التعرف على واقع التسويق الرياضي في الأندية الرياضية الجزائرية للرابطة المحترفة الأولى "نادي وفاق سطيف لكرة القدم ESS"، ودلك من خلال الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية المطروحة، كما تهدف هده الدراسة إلى البحث في بعض جوانب التسويق الرياضي والدي يمثل العصب الحيوي للمؤسسات الرياضية على وجه العموم والأندية الرياضية على وجه الخصوص.

وخلصت الدراسة إلى عدم تطبيق التسويق الرياضي من طرف نادي وفاق سطيف لكرة القدم ESS، فنادي وفاق سطيف لا يتوفر على إدارة للتسويق، غياب كلي للمختصين في التسويق، إضافة إلى عدم وجود قوانين ولوائح تنظم سير عملية التسويق الرياضي، يضاف إلى دلك عدم استغلال نادي وفاق سطيف لكرة القدم ESS لأساليب التسويق الرياضي بالشكل الأمثل.

الكلمات المفتاحية: التسويق الرياضي، الاحتراف، الأندية الرياضية لكرة القدم.

Abstract

The aim of this study is to identify the reality of sports marketing in the first professional sport clubs of Algeria, ESS, by answering the main problem and the sub-questions raised. This study also aims to research some aspects of sports marketing, which represents the vital nerve for sports institutions in general and sports clubs in particular.

The study concluded that sports marketing is not applied by ESS, ESS does not have marketing management, there is a total lack of marketing specialists, there are no rules and regulations governing the marketing process, eset ESS for sports marketing methods in an optimal way.

Key Words: Sports Marketing, Professionalism, Sports clubs football.

مقدمـــة :

تجسد الرياضة في الوقت الحاضر أكبر الظواهر الثقافية في مختلف المجتمعات والطبقات، نظرا للزيادة الكبيرة في وقت الفراغ بالإضافة إلى أن ممارسة ومشاهدة الأنشطة الرياضية في وقت الفراغ أصبحت أهم مجالات الترويج، وتعد الأنشطة التسويقي في مجال الرياضة من أولويات الدول المتقدمة وتشكل جزءا رئيسيا من المنظومة الاقتصادية الدولية وكدا بالنسبة للأندية الرياضية، وهو ما أدى إلى بروز وتطور أغلب الأندية الرياضية الأوربية خاصة وتمكنها من تحقيق أهدافها المطلوبة من خلال الأنشطة التسويقية.

ولما كانت عملية التسويق الرياضي في الجزائر عملية جديدة نسبيا في الوقت الذي قطعت فيه هده العملية أشواطا كبيرة في مختلف أنحاء العالم وأصبحت من الأساسيات الرياضية، كان لابد من دراسة واقع التسويق الرياضي في الأندية الرياضية الجزائرية المحترفة على وجه العموم وفي نادي وفاق سطيف لكرة القدم ESS بصفة خاصة، ودلك بطرح السؤال الرئيسي الموالي:

ما هو واقع التسويق الرياضي في نادي وفاق سطيف لكرة القدم ESS للرابطة المحترفة الأولى؟

ويندرج تحت هده الإشكالية التساؤلات الفرعية الآتية:

- **هل هناك قوانين ولوائح تحكم التسويق الرياضي في نادي وفاق سطيف لكرة القدمESS؟**
- **ما أهمية التسويق الرياضي في نادي وفاق سطيف لكرة القدم ESS؟**
- **ما هي الأساليب التسويقية المطبقة في نادي وفاق سطيف لكرة القدم ESS؟**

فرضيات الدراسة:

لمعالجة الإشكالية المطروحة والإجابة على التساؤلات الفرعية تم صياغة الفرضيات الموالية:

- **لا توجد قوانين تسير عملية التسويق الرياضي في نادي وفاق سطيف لكرة القدم ESS؛**
- **لا يتوفر نادي وفاق سطيف لكرة القدم ESS على إدارة للتسويق؛**
- **لا يعتمد نادي وفاق سطيف لكرة القدم ESS على أساليب التسويق الرياضي.**

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تعالج موضوعا غاية في الأهمية، حيث يعتبر التسويق الرياضي بكل أساليبه ومجالاته ضرورة حتمية وقوة دافعة للرقي بالرياضة وجعلها تحتل المراتب الأولى في التصنيف المحلي والدولي.

أهداف الدراسة:

تتجلى الأهداف المرجوة من هذه الدراسة في الآتي:

- لفت انتباه مسؤولي الأندية الرياضية بأهمية التسويق الرياضي للنهوض بالرياضة؛
- معرفة مدى وجود إدارة التسويق في الأندية الرياضية؛
- الإطلاع على الواقع الفعلي للتسويق الرياضي في الأندية الرياضية الجزائرية.

منهج الدراسة:

من أجل إنهاء مختلف تطلعات الدراسة، تم الاعتماد على المناهج المستخدمة في الدراسات الاقتصادية عموما، حيث غلب استخدام المنهج الوصفي التحليلي على محوري الدراسة.

هيكل الدراسة:

ستتم معالجة إشكالية الدراسة من خلال المحاور الموالية:

- مفاهيم حول التسويق الرياضي والأندية الرياضية؛
- واقع التسويق الرياضي في نادي وفاق سطيف لكرة القدم ESS.

المحور الأول: أساسيات حول التسويق الرياضي والأندية الرياضية

سيتم التطرق من خلال هذا المحور للنقاط الموالية:

1- ماهية التسويق الرياضي

1-1- مفهوم التسويق الرياضي

1-1-1- تعريف التسويق

يعرف التسويق على أنه: "آلية اقتصادية واجتماعية بواسطته يحقق الأفراد والجماعات رغباتهم وحاجاتهم بوسائل خلق وتبادل المنتجات"[1].

ويعرف أيضا بأنه: "سيرورة اجتماعية وإدارية تسمح للأفراد والمنظمات بخلق القيمة وتبادلها مع أطراف أخرى بهدف تلبية احتياجاتهم، أما التسويق بالنسبة للمنظمة فيركز على تأسيس علاقات تبادل مربحة مع العملاء مؤسسة على القيمة"[2].

1-1-2- تعريف الرياضة

تعرف الرياضة بأنها: "نشاط بشري قادر على تحقيق نتيجة تتطلب مجهود بدني أو مهارات جسدية، والدي بحكم طبيعته وتنظيمه يكون تنافسي ومقبول عموما باعتباره رياضة"[3].

كما تعرف على أنها: "كل أشكال النشاط البدني الذي تتم من خلاله مشاركة عارضة أو منظمة والتي تهدف إلى التعبير أو تحسين اللياقة البدنية والصحية والعقلية، وتشكيل العلاقات الاجتماعية أو الحصول على نتائج في المنافسة على جميع المستويات"[4].

1-1-3- تعريف التسويقي الرياضي

يعرف التسويق الرياضي بأنه: "استطلاع الرأي والاتجاهات السائدة في السوق ومن ثم توجيه المنتجات والخدمات الرياضية لتتوافر مع تلك الاتجاهات"[5].

كما يعرف أيضا على أنه: "تطبيق خاص لمبادئ التسويق وتقديمه للوجهة الرياضية من منتوجات رياضية وغير رياضية بفضل الاشتراك مع الرياضة"[6].

من خلال التعريفين السابقين يمكن إعطاء تعريف للتسويق الرياضي على أنه جميع الأنشطة والممارسات التسويقية التي صممت لتغطية حاجات المستهلكين الرياضيين.

1-1-4- أهمية التسويق الرياضي

تتجسد أهمية التسويق الرياضي من خلال ما يلي[7]:

1-4-1-1- أهمية التسويق الرياضي بالنسبة للأفراد

تتجلى فيما يلي:

- يلبي الحاجات الحاجيات الضرورية للأفراد على أحسن وجه؛
- جدب اهتمام الأفراد نحو ممارسة الرياضة؛
- توفير فرص عمل للأفراد؛
- السماح للأفراد بالاستفادة من إيجابيات الرياضة (الصحية، النفسية، الاجتماعية ...إلخ)، ودلك عن طريق حملات التحسيس.

1-4-1-2- أهمية التسويق الرياضي بالنسبة للمؤسسات

تتجسد أهمية التسويق الرياضي بالنسبة للمؤسسات فيما يلي:

-مصدر لتنمية موارد المؤسسات الرياضية؛

- تنفيذ خطط المؤسسة الرياضية والارتقاء بما تقدمه من خدمات وبرامج؛

- التفاعل الاجتماعي بين المؤسسة الرياضية والجمهور المستهلك؛

- تحقيق تبادل المنفعة بين المؤسسة الرياضية والأطراف المتعامل معها؛

- تحقيق الأهداف الاتصالية للمؤسسات التي تستخدم الرياضة كحدث اتصالي.

1-4-1-3- أهمية التسويق الرياضي بالنسبة للمجتمع

تبرز أهمية التسويق الرياضي بالنسبة للمجتمع في العناصر الآتية:

- التشجيع على ممارسة الرياضة يحد من الآفات الاجتماعية؛

- زيادة موارد الدولة من الضرائب كنتيجة للنشاطات المتعددة للمؤسسات الرياضية؛

- ترشيد الدعم الحكومي لتدخل القطاع الخاص لدعم الرياضة؛

- يعتبر أداة للتنمية سواء في توفير فرص العمل أو المساهمة في الناتج الداخلي العام.

1-2- دور الإعلام في التسويق الرياضي

إن الحضور الجماهيري للمباريات الرياضية سواء من الملاعب أو من خلال التلفاز أو حتى من خلال وسائل الإعلام الأخرى من صحف وإذاعة وغيرها من وسائل الإعلام، دفع بالكثير من رجال الإعلام والشركات التجارية الكبرى للاستفادة من الرياضة، والحقيقة فقد قفزت الرياضة قفزات واسعة خلال العقود الأخيرة في مجال الدعاية والتسويق، فتنوعت الأساليب وتطورت الوسائل الإعلامية في الرياضة مما كان له الأثر الكبير في المسيرة الرياضية.

لقد وجدت الشركات التجارية أن أفضل وسيلة إعلانية هي من خلال الإعلان الرياضي، حيث وجدت أن ارتباط المنتجات التجارية بالرياضيين المشهورين أو الأندية المشهورة له تأثير أكبر بكثير من الوسائل الإعلامية التقليدية، فالإعلام الرياضي الصحيح هو الذي يعطي مساحة للشركات الداعمة أو المسوقة ويعطي مصداقية أكبر لتلك الشركات ترسخ في أدهان الجماهير لمدة أطول[8].

1-3- أساليب التسويق الرياضي بالمؤسسات الرياضية

هي مجموعة الأنشطة المختلفة التي يمكن تطبيقها باستخدام المجلات الرياضية، البطولات، الدورات، المنافسات المحلية والدولية والقارية والأولمبية في التسويق الرياضي[9].

من أهم أساليب التسويق الرياضي ما يلي:[10]

1-3-1- تسويق حقوق الدعاية والإعلان

تتمثل في الآتي:

- التعاقد مع شركات الملابس الرياضية مقابل الدعاية لها؛
- استخدام أسماء وصور اللاعبين لفرق المستويات العليا والمحترفين في الدعاية والإعلان؛
- الاهتمام ببيع حقوق استغلال العلامة التجارية للنادي؛
- عقد المؤتمرات الصحفية لإبراز أهم المشروعات بالأندية الرياضية؛
- إعداد أفلام فيديو للمباريات الهامة والتدريبات.

1-3-2- التسويق التلفزيوني

يتضمن ما يلي:

- الاهتمام باستقطاب الشركات لتمويل أنشطة وخدمات النادي الرياضي؛
- الاهتمام بتوقيت الإعلان "وقت الذروة" وكثافة المشاهدة؛
- وضع شروط تعاقدية للتغطية التليفزيونية؛
- جدب اهتمام المستثمرين الرياضيين وتشجيع الاستثمار الرياضي.

1-3-3- تسويق اللاعبين

من خلال ما يلي:

- الاهتمام بإنشاء مدارس الألعاب الرياضية بالأندية؛
- مراعاة الاستعانة بمختصين في تسويق اللاعبين من خلال القنوات الرياضية بما يضمن عائد كبير للنادي؛
- الاهتمام بجدب رجال الأعمال كرعاة لتبني الفرق أو اللاعبين؛
- الاهتمام بتشكيل لجنة متخصصة لاحتراف اللاعبين.

1-3-4- تسويق البطولات والمباريات الرياضية

تتضمن ما يلي:

- **طرح كمية من التذاكر تتناسب مع توقعات الحضور؛**
- **تحديد أسعار التذاكر بما يتناسب مع أهمية الحدث الرياضي؛**
- **الاهتمام بتقديم نسب خصم على تذاكر دخول المباريات؛**
- **تقديم هدايا تذكارية للفائزين في عمليات السحب على التذاكر.**

1-3-5- تسويق المنشآت الرياضية والاجتماعية

يتم من خلال ما يلي:

- **الاهتمام ببث قناة رياضية تحمل اسم النادي وتدار بطريقة اقتصادية؛**
- **الاهتمام بالتعاقد مع شركات مختصة في الدعاية والإعلان لاستغلال الأماكن المناسبة لتسويق الخدمات الرياضية؛**
- **الاهتمام ببث قناة رياضية تحمل اسم النادي وتدار بطريقة اقتصادية؛**
- **الاهتمام بإنشاء فندق يحمل اسم النادي لزيادة موارده المالية.**

1-3-6- تسويق الخدمات للجمهور الداخلي والخارجي

ودلك كما يلي:

- **الاهتمام بتوفير الخدمات الاجتماعية للأعضاء مثل (الرحلات الاجتماعية، رحلات الحج والعمرة، الجمعيات الاستهلاكية، الرعاية الصحية)؛**
- **الاهتمام بإنشاء موقع للنادي في شبكة الانترنيت؛**
- **الاهتمام بتشفير المباريات لزيادة الإقبال الجماهيري على المباريات؛**
- **عمل قنوات مفتوحة للجماهير للتعبير عن آرائهم ورغباتهم.**

2- مفهوم الأندية الرياضية

الأندية الرياضية هي العمود الفقري الذي يقوم عليه التكوين الرياضي في أي دولة من دول العالم، ولا يمكن لأي تنظيم رياضي أن يكون فعال ما لم تنظم الأندية الرياضية بصورة سليمة تمكنها من تأدية رسالتها الرياضية على أكمل وجه.

2-1- تعريف النادي الرياضي

يعرف النادي الرياضي على أنه: "هيئة تكونها جماعة من الأفراد بهدف تكوين شخصية الشباب بصورة متكاملة من الناحية الاجتماعية والصحية والنفسية والفكرية والروحية، عن طريق نشر التربية الرياضية والاجتماعية وبث روح القومية بين الأعضاء من الشباب وإتاحة الظروف المناسبة لتنمية مهاراتهم، وكذلك تهيئة الوسائل وتيسير السبل لشغل فراغ الأعضاء"[11].

كما يعرف أيضا بأنه: "هيئة رياضية لها شخصية اعتبارية مستقلة وتعتبر من الهيئات الخاصة ذات النفع العام، ويتكون من عدد لا يقل عن خمسين عضوا من الأشخاص الطبيعيين الذين لا يستهدفون الكسب المادي"[12].

2-2- النادي الجزائري لكرة القدم

عبارة عن جمعية تعنى بالاهتمام بالنشاط الرياضي وتسيير وتنظيم الرياضة في إطار الترقية الخلقية، وكدا تطوير المستوى وجعله يتلاءم مع مستلزمات وتطلعات الجماهير الرياضية، ولقد تأسس أول نادي رسمي لكرة القدم بتاريخ 07 أوت 1921، والمتمثل في عميد الأندية (مولودية الجزائر).

2-3- ظهور الاحتراف في الأندية الرياضية لكرة القدم من أجل تحقيق الربح المادي

كان أول ظهور للاحتراف الرسمي والقانوني سنة 1885، حيث بداية من هدا التاريخ انتقلت رياضة كرة القدم إلى عصر جديد من التطور والاحتراف في الممارسة، على عكس ما عاشته سابقا من طابع الممارسة القليلة المرتبطة ببيئة يسودها المستوى الاجتماعي والثقافي الرفيع حيث سميت أنداك بلعبة (الجنتل مان)، لهدا الغرض يرتبط الاحتراف مباشرة بالوضع المادي أو الاقتصادي عامة، حيث ظهرت متغيرات عدة كفيلة بتشجيع ظهور الاحتراف كسن حقوق المحترفين وكدا برامج وطرق التسويق واستثمار اللاعبين المحترفين وتوفير أحدث الوسائل التقنية لأعمال الأندية الرياضية المحترفة، وخاصة بعد ظهور الرعاية والتأمين على اللاعبين المحترفين، وظهور المنشطات وما إلى غير دلك من متغيرات مرتبطة بالاحتراف الرياضي[13].

أما عن أول ظهور للاحتراف لكرة القدم فكان بإنجلترا، وأول محترف لكرة القدم (جيمس لانج) الاسكتلندي الأصل سنة 1876، حيث كان يتلقى مقابلا ماليا كأجرة توضع خفية في حذائه إلى أن أصبح دلك رسميا[14].

وباتت البيانات تسجل في دفاتر رسمية لمكافآت اللاعبين، وعينت مراسيم قانونية ووجدت عقود لمواجهة متطلبات اللاعبين، حيث يتلقون أجور تشكل مصدر رزقهم المادي كما أن شكل المردود في حد ذاته تطور باستمرار من حيث المورد، من مرحلة غلب فيها الإيراد الناتج عن عوائد المنافسات والمباريات ومكافآت الفوز وصيانة الميادين الرياضية وبنائها، إلى مرحلة جديدة جعل فيها الاحتراف هدف دوافعه الأساسية التحصيل المادي عملا بالتنظيم المحكم والإدارة الفعالة حيث تحولت الأندية إلى مؤسسات اقتصادية متنوعة كشركات المساهمة، وأعطيت الأهمية البالغة للكسب المادي، فجعل النشاط الرياضي حرفة ومهنة تمارس لتحقيق العائد.

2-4- واقع الاحتراف في الأندية الرياضية الجزائرية

رغم مرور زمن على بداية التجربة الجزائرية في مجال الاحتراف ونجاح بعض التجارب المتعلقة بهده الظاهرة، إلا أنه لازلت وضعية الاحتراف في الميدان الجزائري محلية وضعيفة نوعا ما، حيث لا يزال التواجد الجزائري لأندية كرة القدم خصوصا في الاحتراف الخارجي ضعيف ومحل جدل العديد من المختصين، ويرجع بعض الباحثين سبب دلك إلى التمسك بالنجاحات الماضية وعدم الاهتمام بالتنمية المستدامة في القطاع الرياضي، يضاف إلى دلك عدم رسكلة المعارف الفنية وتشتت وتباين الإمكانيات المادية والتي من شأنها الارتقاء بالمستوى الرياضي عامة، ويجب الإدلاء بتوفر بعض المهارات واللاعبين المحترفين بالجزائر، إلا أنها لا توظف محليا وبالتالي يتم استغلالها في الأندية الأجنبية ودلك لعدم توفر الظروف الميسرة لعملهم، كذلك عدم توجه المشرفين الفنيين للخوض في تجربة الاحتراف الدولية[15].

مع ضرورة تغيير الفكر والمنظومة الكروية بأكملها بحيث ينسب إلى أصحاب الثقافة الاحترافية التي تعمل باللوائح والمعايير الثابتة، وحتى تحتل الأندية الجزائرية المناصب العليا لابد من تطبيق الاحتراف بمعاينة متعمقة لمفهومه الشامل.

ومن المشاكل المعرقلة ما يلي:

-عدم الالتزام بالنصوص القانونية في إبرام العقود في غالبها؛

- غياب المستوى الفني والخبرة للتدريب العلمي للرقي بالمهارات؛

- عدم وجود نظام دقيق للثوابت والعقاب والفجوات الكبيرة في التشريع الخاص بالمجال الرياضي ضمن القوانين الجزائرية؛

- غياب التحفيز وتشجيع اللاعبين للتفرغ إلى هده الممارسة فقط والتي تمثل أول شروط الاحتراف؛

- عدم إشراف لجنة إدارية فنية ومتخصصة، حيث أن أغلب مسيري هده المؤسسات ليس لديهم تكوين في الإدارة الرياضية؛

- عدم وجود أنظمة قانونية واقتصادية مدروسة تتطرق إلى إطار التسويق والاستثمار والدعم في هده الهيئات الرياضية؛

- مشاكل التأمين والمنشآت وغيرها مما يجعل الأندية الرياضية الجزائرية تبحث في مشاكل الهيكلة والبناء، عوضا عن تنميتها والوصول بها إلى أعلى المستويات الفنية والمادية.

3- أهمية وأهداف التسويق بالأندية الرياضية

3-1- أهمية التسويق بالأندية الرياضية

تتجلى أهمية التسويق بالأندية الرياضية في الآتي[16]:

- ضرورة العمل على زيادة موارد المادي من التسويق للخدمات الرياضية؛

- ضرورة العمل على توفير فرص المنافسة بين الأندية الرياضية؛

- الارتقاء بمستوى الخدمة الرياضية المقدمة من طرف الأندية الرياضية؛

- ضرورة العمل على تحديد نوع الخدمة الرياضية التي تقدمها الأندية الرياضية؛

- الاهتمام بتوضيح الأهداف التسويقية للمستفيدين والعاملين بإدارة التسويق؛

- الاهتمام بعمل دراسات مسحية على المستوى المحلي والدولي للخدمة الرياضية؛

- الاهتمام بتدريب الكوادر الإدارية المتخصصة في وضع الخطط التسويقية في الأندية؛

- مراعاة دراسة الظروف البيئية المؤثرة على الخدمات الرياضية.

3-2- أهداف التسويق الرياضي في الأندية الرياضية

تصب أهداف النشاط التسويقي للأندية الرياضية في أربعة أهداف وهي:[17]

3-2-1- الأهداف الخاصة بالمشاركة

- زيادة عدد أعضاء الأندية الرياضية؛

- زيادة عدد الأعضاء من الأندية في الرياضة والمنافسة؛

- زيادة عدد المستهلكين للخدمات الرياضية؛

- تحسين وزيادة مستوى المشاهدة في المنافسة أو التظاهرات الرياضية بشكل عام؛

- العمل على جدب الممولين للهيئة الرياضية.

3-2-2- الأهداف الخاصة بالأداء

-زيادة حاملي الأسهم الرياضية؛

- تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة من الأندية الرياضية للمستهلك الرياضي.

3-2-3- الأهداف الخاصة بالترويج

- توجيه الرأي العام تجاه أهمية ممارسة الرياضة للجميع وخاصة الصحية منها؛

- تحسين الصورة العامة للمؤسسة الرياضية.

3-2-4- الأهداف الخاصة بالربحية

- زيادة مبيعات المنتج الرياضي سواء سلعة أو خدمة والتي يقدمها النادي الرياضي؛

- زيادة هامش الربح العام.

المحور الثاني: واقع التسويق الرياضي في نادي وفاق سطيف لكرة القدم ESS للرابطة المحترفة الأولى

1-الإجراءات المنهجية للدراسة

1-1-مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في الأندية الرياضية الجزائرية للرابطة المحترفة الأولى لكرة القدم.

1-2-عينة البحث

اختيار عينة البحث كان بأسلوب العينة القصدية ويشمل (26) إداري من نادي وفاق سطيف لكرة القدم (ESS).

3-1-أداة الدراسة

تم تصميم استمارة تتكون من 15عبارة تغطي محاور الدراسة، والجدول الموالي يوضح دلك.

جدول رقم (01): توزيع عبارات الاستبيان على محاور الدراسة

المحور	عدد العبارات
اللوائح والقوانين الخاصة بالتسويق الرياضي	05
الإدارة التسويقية	05
أساليب التسويق الرياضي	05

المصدر: من إعداد الباحثان

لقياس رأي أفراد عينة الدراسة بخصوص العبارات التي تضمنها الاستبيان استخدم (مقياس ليكرت Likert)، بحيث سيتم تحديد مجالات الإجابة على العبارات وأوزانها على النحو الآتي:

جدول رقم (02): مجالات الإجابة على أسئلة الاستبيان وأوزانها

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

وسيتم تحديد اتجاه الإجابة حسب قيم المتوسط الحسابي كما يلي:

جدول رقم (03): معايير تحديد الاتجاه

المتوسط المرجح	[1-1,79]	[1,80-2,59]	[2,60-3,39]	[3,40-4,19]	[4,20-5]
اتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: بوقلقول الهادي، تحليل البيانات باستخدام spss، ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2013، ص: 24.

2-التحليل الاحصائي لمحاور الدراسة

2-1- تحليل آراء المبحوثين تجاه محور اللوائح والقوانين

الجدول الموالي يوضح ذلك.

جدول رقم (04): تحليل آراء المبحوثين تجاه محور اللوائح والقوانين

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
01	توجد بنود وقوانين تنظم عملية التسويق الرياضي	1.09	0.823	4	غير موافق بشدة	منخفض
02	القوانين الحالية تتيح فرصا كافية للتسويق الرياضي في الأندية الرياضية	1.17	0.846	5	غير موافق بشدة	منخفض
03	تفرض القوانين الحالية ضرورة تعاقد الأندية الرياضية مع القطاع الخاص	1.94	0.721	3	غير موافق	منخفض
04	تطبيق التسويق في مجال الرياضة يحتاج إلى تعديل القوانين الحالية	4.11	1.116	2	موافق	مرتفع
05	يحتاج التسويق الرياضي إلى قوانين تنظيمية تتلاءم مع المستجدات الدولية	4.15	0.523	1	موافق	مرتفع
اللوائح والقوانين		**2.49**	**0.295**	-	غير موافق	منخفض

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه اتجاه إجابات أفراد العينة تجاه محور اللوائح والقوانين الخاصة بالتسويق الرياضي نحو غير موافق بشدة، غير موافق، موافق، وهو ما يؤكد عدم توفر قوانين ولوائح خاصة بالتسويق في الأندية الرياضية المحترفة لكرة القدم وهو ما تفسره العبارات (01، 02، 03)، والتي كانت باتجاه غير موافق بشدة وغير موافق على الترتيب، أما العبارتين رقم (04، 05) فكانت باتجاه موافق والتي تؤكد على ضرورة توفر قوانين تنظم سير عملية التسويق الرياضي.

من خلال ما سبق يتضح غياب اللوائح والقوانين التي تنظم سير عملية التسويق الرياضي داخل الأندية الرياضية المحترفة لكرة القدم الجزائرية، وهو ما تفسره قيمة المتوسط الحسابي لهذا المحور والتي قدرت بـ (2.49) باتجاه غير موافق وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى والتي تنص على أنه "لا توجد قوانين تسير عملية التسويق الرياضي في الأندية الرياضية".

2-2- تحليل آراء المبحوثين تجاه محور الإدارة التسويقية

الجدول الموالي يوضح ذلك.

جدول رقم (05): تحليل آراء المبحوثين تجاه محور الإدارة التسويقية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
06	يوجد قسم خاص بالتسويق الرياضي على مستوى النوادي الرياضية	1.13	0.765	5	غير موافق بشدة	منخفض جدا
07	الهيكل التنظيمي الحالي للنوادي الرياضية يسمح للإدارة باستخدام التسويق	1.98	1.112	3	غير موافق	منخفض
08	يتوفر النادي الرياضي على مختصين في التسويق	1.83	0.835	4	غير موافق	منخفض
09	غياب مختص في التسويق أثر على تعاقد القطاع الخاص مع الأندية الرياضية	3.80	1.212	2	موافق	مرتفع
10	بالإمكان تطوير الرياضة الجزائرية من خلال تفعيل التسويق الرياضي في النوادي الرياضية	3.92	0.548	1	موافق	مرتفع جدا
الإدارة التسويقية		**2.53**	**0.288**	-	غير موافق	منخفض

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج SPSS

يتبين من الجدول رقم (05) غياب كلي للإدارة التسويقية في الأندية الرياضية المحترفة لكرة القدم الجزائرية، وهو ما تؤكده العبارات رقم (06، 07، 08) والتي جاءت باتجاه غير موافق بشدة، وغير موافق على الترتيب، أما العبارتين (09، 10) فتؤكد على حتمية تبني فلسفة التسويق في مجال الرياضة لتفعيلها.

بناءا على ما سبق يتبن أن غياب التسويق في إدارات الأندية الرياضية المحترفة لكرة القدم الجزائرية أثرا سلبا على ربط شراكة مع القطاع الخاص، وهو ما تفسره قيمة المتوسط الحسابي لهدا المحور والتي قدرت بـ (2.53) باتجاه غير موافق وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية والتي تنص على أنه "لا تتوفر الأندية الرياضية الجزائرية على إدارة للتسويق".

2-3- تحليل آراء المبحوثين تجاه محور أساليب التسويق الرياضي

الجدول الموالي يوضح دلك.

جدول رقم (06): تحليل آراء المبحوثين تجاه محور أساليب التسويق الرياضي

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
11	يوجد اهتمام بتسويق حقوق الدعاية والإعلان والبث التلفزيوني	4.21	0.582	1	موافق	مرتفع
12	تستغل النوادي أفضل اللاعبين بطريقة تسويقية للدعاية والإعلان	2.32	1.033	2	غير موافق	منخفض
13	يتم عقد مؤتمرات صحفية عن أهم انجازات النوادي الرياضية	2.11	0.433	3	غير موافق	منخفض
14	يقوم النادي الرياضي بإجراء بحوث ودراسات خاصة بتسويق الخدمة الرياضية	1.96	0.654	5	غير موافق	منخفض
15	تقام البطولات والمباريات في أماكن مدروسة تسويقيا	1,99	0.821	4	غير موافق	منخفض
أساليب التسويق الرياضي		**2.52**	**0.233**	-	غير موافق	منخفض

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه اتجاه إجابات أفراد العينة نحو محور أساليب التسويق الممارسة من طرف الأندية الرياضية المحترفة لكرة القدم الجزائرية باتجاه غير موافق، ما عدا العبارة رقم (11) جاءت باتجاه موافق والتي تؤكد على تسويق الدعاية والإعلان والبث التلفزيوني، أما باقي العبارات فقد برهنت على غياب الأساليب التسويقية في الأندية الرياضية.

من خلال إجابات المبحوثين عن محور الأساليب التسويقية الممارسة داخل الأندية الرياضية المحترفة لكرة القدم الجزائرية يتضح أن غياب هده الأساليب والتي تعتبر مهمة جدا في التعريف بنشاطات النادي وأهم انجازاته، مما يؤثر سلبا على نجاحاته، وهو ما تفسره قيمة المتوسط الحسابي لهدا المحور والتي قدرت بـ (2.52) باتجاه غير موافق وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه "لا تتوفر الأندية الرياضية على أساليب التسويق الرياضي".

خاتمة

يمثل التسويق الرياضي جميع الأنشطة والممارسات التي صممت لتغطية حاجات المستهلكين الرياضيين من خلال استغلال الرياضة والرياضيين، فالتسويق في الأندية الرياضية له أهمية كبيرة في الارتقاء بالأنشطة الرياضية، ومن خلال هده الدراسة تبين أنه هناك غيابي كلي للتسويق الرياضي في الأندية الرياضية لكرة القدم الجزائرية، مما يستدعي ضرورة لفت الانتباه لأهمية التسويق الرياضي.

وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هده الدراسة والتوصيات المقترحة.

نتائج الدراسة

- غياب إدارة للتسويق والمختصين في التسويق الرياضي في الأندية الرياضية؛
- عدم وجود اللوائح والقوانين التي تنظم سير عملية التسويق الرياضي؛
- عدم استغلال أساليب التسويق الرياضي في الأندية الرياضية لكرة القدم بالشكل الأمثل؛
- لا تستغل الأندية أفضل اللاعبين بطريقة تسويقية للدعاية والإعلان؛
- لا تهتم الأندية الرياضية لكرة القدم بإجراء بحوث ودراسات خاصة بتسويق الخدمة الرياضية؛
- لا يتم عقد مؤتمرات صحفية عن أهم انجازات النوادي الرياضية؛
- عزوف القطاع الخاص على التعاقد مع النادي الرياضي لكرة القدم لعد وجود مختصين في التسويق الرياضي.

التوصيات

- ضرورة وضع قوانين تنظم سير التسويق الرياضي مع تعديلها عند الضرورة؛
- يجب على الجهة الوصية أن توضح أهمية التسويق الرياضي للأندية الرياضية؛
- إنشاء مصلحة خاصة بالتسويق الرياضي في إدارة النادي الرياضي لكرة القدم؛
- استغلال جميع أساليب التسويق الرياضي من أجل تحسين نشاط النوادي الرياضية؛
- ضرورة الاستعانة بالمختصين في تسويق اللاعبين واحترافهم ووضع خطط تسويقية؛

الهوامش والمراجع

1. Philip Kotler &B-Dubois, **Marketing Management**, 9^{eme} édition, publi- union, Paris, 1997, p: 04.
2. Philip Kotler &autres, **Principe de Marketing**, Pearson Edition France, 8^{eme} édition, Paris, 2007, p: 03.
3. Rob Wilson and Mark Piekars, **Sport Management**, the basics, 1st Ed, Routledge, New York, 2015, p: 03.
4. Ibidem, p: 04.
5. Booniel park house, PH. d: the management of sport its foundation and application Mosby, 1994, p: 150

6. شريف بربريس، التسويق الرياضي كآلية لتحسين المردود الاقتصادي للأندية الرياضية الجزائرية في إطار نظام القطاع الخاص، مجلة آفاق فكرية، العدد (07)، 2017، ص: 04.
7. كمال الدين عبد الرحمن درويش وآخرون، اقتصاديات الرياضة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 2013، ص ص: 39- 40.
8. ابراهيم علي غراب، واقع التسويق الرياضي بالمؤسسات الرياضية "حالة المؤسسات والاتحادات الرياضية اليمنية"، رسالة لنيل درجة الماجستير في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، تخصص الإدارة والتسيير الرياضي، جامعة الجزائر 3، 2010،ص: 49.
9. مرتات محمد، مساهمة لدراسة واقع أساليب التسويق الرياضي بالشرق الجزائري، مجلة علمية محكمة تصدر عن مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي، العدد (01)، جوان 2010، ص: 03.
10. علية عبد المنعم حجازي وحسن أحمد الشافعي، إستراتيجية التسويق الرياضي والاستثمار بالمؤسسات الرياضية المختلفة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2009، ص ص: 91- 95.
11. عصام بدوي، موسوعة الإدارة والتنظيم في التربية البدنية والرياضية، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى، مصر، 2004، ص: 414.

12. حسن أحمد الشافعي، التشريعات في التربية البدنية والرياضية، دار الوفاء، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2004، ص: 191.
13. علاء صادق، الرياضة والاحتراف، دار المعارف للطباعة والنشر، دون سنة نشر، ص:26.
14. كمال درويش وأشرف عبد المعز، المنظمات الرياضية الأهلية، كلية التربية البدنية والرياضية للبنين، جامعة حلوان، القاهرة، 2000، ص: 37.
15. كمال درويش والسعيداني خليل السعيداني، الاحتراف في كرة القدم، مركز الكتاب للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2006، ص: 113.
16. Aaron C.T. Smith**, Intoduction to sport marketing**, fifst édition, Butterworth- Heinemann, USA, 2008, p: 84.
17. Ibidem, p: 85.

"تقييم النظام الجبائي الجزائري والدور التمويلي للضرائب المباشرة للفترة(2007/2018)"

Evaluation of the Algerian tax system and the financial role of "direct taxes for period(2007/2018)"

أ.بومدين منال

أ.د بن عمارة منصور

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

جامعة باجي مختار عنابة

الجزائر

ملخص:

نهدف من خلال هذه الدراسة الى تسليط الضوء على النظام الجبائي الجزائري باعتباره من أهم أدوات السياسة المالية لأي دولة، وذلك من خلال تقييم فعاليته باستخدام مؤشرين: الضغط الضريبي والمرونة الضريبية .وكذا تبيان الدور الذي تلعبه الضرائب المباشرة في التمويل من خلال مساهمتها في الناتج الداخلي الخام والانفاق العام وذلك خلال الفترة (2007م-2018م).

وقد بينت نتائج الدراسة عدم فعالية النظام الجبائي من خلال الضعف الملحوظ في مستوى الضغط الضريبي خارج المحروقات وكذا عدم مرونة النظام الجبائي أي أن الإصلاحات الضريبية والتدابير المتخذة لم تكن ناجعة .كما أن نسبة مساهمة الضرائب المباشرة في تمويل كل من الناتج الداخلي الخام والانفاق العام كانت ضعيفة في حين مساهمتها في اجمالي الإيرادات الضريبية كانت متوسطة .

الكلمات المفتاحية : نظام جبائي جزائري ؛ إصلاحات ضريبية ؛ ضغط ضريبي ؛ مرونة ضريبية؛ انفاق عام.

Abstract

Through this study we aim to highlight the Algerian tax system as one of the most important tools for any State fiscal policy, and through the evaluation of its effectiveness by using two indicators: fiscal pressure, tax flexibility as well as identifying the role of direct taxation in funding through its contribution to In GDP and public spending during the period (2007-2018).

The results of the study showed the ineffectiveness of the tax system through a vulnerability in the level of fiscal pressure out of fuel as well as inflexible tax system that tax reforms and measures weren't effective. the proportion of direct tax contribution in financing each of GDP Public spending was weak while their contribution to total tax revenue medium.

Keywords: Algerian tax system ;tax reforms ;tax pressure ;tax flexibility ; general spending.

مقدمة:

يعتبر النظام الجبائي من الأنظمة الهامة، لما له من أدوار فعالة في تحقيق المساواة والعدالة في جوانب عدة سواء الاقتصادية منها والاجتماعية، السياسية أو المالية، والذي أثبتته العديد من المناقشات الدائرة في مختلف أنحاء العالم، اذ لا يمكن تحقيق عدالة من خلال السياسة الاقتصادية وحدها بل تعتبر السياسة الملية والتي تعتمد على الإيرادات الضريبية كركن أساسي الركيزة الأساسية لتحقيق ذلك من خلال تحصيل الموارد المالية والإيرادات العادية لتمويل الميزانية العامة للدولة. وذلك اعتمادا على سياسة جبائية محكمة تمكن من تنظيم وتطبيق اقتطاعات ضريبية طبقا لأهداف السلطات العمومية من جهة وزيادة الإيرادات الضريبية من جهة أخرى.

ولتحقيق ذلك قامت الجزائر بعدة إصلاحات جبائية ابتداءا من سنة 1992 م والتي مست القوانين والإجراءات الجبائية وعرفت بإصلاحات الجيل الأول، وقد باشرت منذ سنة 2006 م إصلاحات أخرى عرفت بإصلاحات الجيل الثاني مست الإدارة الجبائية من خلال إعادة هيكلتها وكذا محاولة وضع نظام معلومات جبائي يمكن من تسهيل عملية تحصيل مختلف الضرائب والرسوم. لاسيما نتيجة الزيادة المتصاعدة للمطالب الاجتماعية للأفراد فزيادة الإيرادات لتمويل الانفاق العام مثل الحماية الاجتماعية والصحية ،والتعليمية، وكذا المساهمة في الناتج الداخلي الخام أصبح من الوظائف الرئيسية للنظام الضريبي .وبما أن مقدار الضرائب المحصلة من جهة يكون في الواقع أقل مما ينبغي بسبب عدم الامتثال وباعتبار الضرائب المباشرة من أهم مصادر الإيرادات الضريبية لما تتميز به من سمات العدالة والتصاعدية واتساع في أوعيتها الضريبية من جهة أخرى فيمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الضرائب المباشرة في تمويل الانفاق العام والناتج الداخلي الخام في الجزائر؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم وضع .

فرضيات الدراسة: وهي كالتالي

- **يتميز النظام الجبائي الجزائري بمردودية مرتفعة تمكنه من تحسين المقدرة التكليفية للدخل الوطني.**

- يتميز النظام الجبائي الجزائري بالمرونة فهو لا يحتاج لاتخاذ إجراءات وقوانين جديدة.
- الضرائب المباشرة لا تمثل مصدرا رئيسيا في تمويل النفقات العامة والناتج الداخلي الخام.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها أولا من خلال تقييمها للنظام الجبائي الجزائري ومعرفة مدى نجاعة الإصلاحات المتخذة باعتباره من أهم المصادر الحساسة التي تعتمد عليه أي دولة لتمويل الميزانية العامة ، وثانيا في معرفة مدى مساهمة الضرائب المباشرة في تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي أي مدى مساهمتها في الناتج الداخلي الخام والانفاق الحكومي العام باعتبارها من أهم موارد الجباية العادية التي سعت الدولة لإحلالها محل الجباية البترولية الآيلة للنفاذ.

الدراسات السابقة:

- دراسة بومدين حسين ،بن شعيب نصر الدين، بومدين محمد بعنوان:"تقييم فعالية النظام الضريبي في الجزائر" حاول الباحثون من خلال هذه الدراسة تقييم مردودية النظام الجبائي الجزائري للفترة من (2014/2006) وذلك باستخدام مؤشرات الحصيلة المالية:(تطور الحصيلة الضريبية، تطور الجباية العادية والجباية البترولية، مؤشر تنفيذ الميزانية...) ومؤشرات الاقتصادية(الضغط الضريبي..) وقد توصلت الدراسة الى أنه بالرغم من الإصلاحات الضريبية التي قامت بها الجزائر الا أنها لم تتمكن من تجاوز إشكالية ثنائية الاقتصاد العادي والبترولي وهيمنة هذا الأخير في الهيكل الضريبي، كما أن مستوى الضغط الضريبي خارج المحروقات كان ضعيفا حيث قدرت نسبته 18% وهو ما يختلف عن مستوى الضغط الضريبي النموذجي والذي نسبته 25%.
- دراسة بن طيرش عطا الله، سويح جمال بعنوان:"مدى فعالية النظام الضريبي في تعزيز الإيرادات العامة بالجزائر –دراسة تحليلية للفترة 2000-2015-" سنة 2017 من خلال هذه الدراسة تم التطرق الى تحليل تطور الحصيلة الضريبية ومكانتها في الميزانية العامة للدولة ونسبة تغطية الجباية العادية لنفقات التسيير

ومستوى الضغط الضريبي خارج المحروقات وقد توصلت الدراسة الى ضعف الأداء للنظام الضريبي الجزائري وعدم فعاليته من خلال انخفاض مستوى الضغط الضريبي والذي تراوح خلال فترة الدراسة مابين 14.45 % كأدنى حد و 17.88 % كأقصى حد وكذا هيمنة الجباية البترولية .

منهج الدراسة :

للإحاطة بموضوع الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي فيما يخص الجانب النظري للنظام الجبائي الجزائري ومراحل تطوره وأهم الإصلاحات التي مسته ،والمنهج التحليلي فيما يخص الاحصائيات التي تم حسابها والخاصة بالضغط الضريبي والمرونة الضريبية وكذا مساهمة الضرائب المباشرة في الانفاق العام والناتج، وذلك بالاعتماد على المعطيات الرقمية المنشورة على مستوى الديوان الوطني للإحصائيات .

1.الإطار العـــام لنظـام الجبائـي الجزائري:

1.1 مفهوم النظام الجبائي:

- مفهـوم النظـام الجبائـي: بالنسبة للنظام الضريبي – الجبائي- يوجد مفهومان:
- مفهوم ضيق يتمثل في :"مجموعة القواعد القانونية والفنية التي تمكن من الاستقطاع الضريبي في مراحله المختلفة انطلاقا من تحديد المادة الخاضعة للضريبة ثم حساب قيمة الضريبة وأخيرا عملية تحصيلها وهو ما يعرف بالتنظيم الفني للضريبة"[1].
- مفهوم واسع يتمثل في :"كافة العناصر الإيديولوجية والاقتصادية والفنية التي يؤدي تراكبها معا وتفاعلها مع بعضها البعض إلى كيان ضريبي معين، وفي هذه الحالة يصبح النظام الضريبي الترجمة العملية للسياسة الضريبية". أو "النظام الجبائي هو مجموعة من مكونات وتتمثل في الهدف والتقنية والتنظيم"[2]

ومن ثمة يعتبر النظام الضريبي:"هو إحدى فروع القانون الذي يحتوي على مجموعة من القواعد والممارسات التطبيقية للضرائب." [3]

---

[1] - ناصر مراد(2003) .فعالية النظام الضريبي بين النظرية والتطبيق.الجزائر:دار هومة .ص ص 17-18.

[2] - Fellah Mohammed(2008). **problématique du choix du système fiscal entre efficacité économique et équité sociale**, Algeria : université Mohamed khider –Biskra, p 53 .

[3] - Christine Noel (2009)," **Droit Fiscal"** , France : Gaulino ,P26.

والنظام الجبائي الجزائري هو نظام تصريحي ، ويعتمد في بناء قواعده على المصادر الموضحة في الجدول رقم (1).

جدول رقم:01 مصادر التشريع الجبائي الجزائري.

المصادر	السلطة	البعد
القانون	تشريعية	يطبق على المكلفين بالضريبة.
المراسيم والتنظيمات	تنفيذية	يطبق على الإدارة والمكلفين .
الأحكام القضائية	القضاء	يطبق على أطراف النزاع.
الاتفاقيات الجبائية	سياسية(دول)	يطبق على الدول المتعاقدة.

المصدر: محمد عباس محرزي (2004)، اقتصاديات الجباية والضرائب، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر،ص 55.

ملاحظة: يتجسد القانون في قانون الضرائب المباشرة، قانون الضرائب الغير مباشرة، قانون الرسم على رقم الأعمال ،قانون الطابع والتسجيل. قانون الإجراءات الجبائية.

والاتفاقيات الجبائية: تستلهم الاتفاقيات الجبائية الموقعة بين الدول الصناعية، نموذجها من ذلك الموضوع من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية ،بينما تخضع الاتفاقيات الجبائية الموقعة بين الدول السائرة في طريق النمو للنموذج المقترح من طرف هيئة الأمم المتحدة. كما توجد اتفاقيات أخرى متعددة الأطراف تخص جانب المساعدة الإدارية والمراقبة الجبائية[1]، وبفعل توسع التجارة الخارجية ،زاد عدد الاتفاقيات الجبائية المبرمة عبر العالم ،حيث وقعت الجزائر قرابة 25 اتفاقية جبائية من هذا النوع .

2.1 لمحة تاريخية مختصرة عن التطور التاريخي للنظام الجبائي الجزائري:

لقد امتاز تطور النظام الجبائي الجزائري بالتماشي مع التطورات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي تشهدها الدولة الجزائرية ولقد مر هذا النظام ب (03) ثلاث مراحل :

[1] - Emmanauele.D ,Jacques.S(2010) , "**Gestion Fiscale**" , Paris : Dunod , 2010,P15.

- مرحلة الاستعمار الفرنسي: أثناء الاستعمار بقت التشريعات التركية سارية المفعول الى غاية 1949 بدأت بعدها مرحلة جديدة تتسم بسيطرة النظام الضريبي الفرنسي بالجزائر.

-مرحلة ما بعد الاستقلال: اتبعت الدولة الجزائرية تمديد فعالية القوانين الجبائية الفرنسية في كامل جوانبها ماعدا التي تمس بسيادة الوطنية. وظل هذا النظام سائرا إلى غاية 1976أين وضعت الدولة عدة أوامر وقوانين تمت المصادقة عليها.

-مرحلة الاصلاحات الضريبية الفعلية :يمكن تقسيم هذه المرحلة الهامة الى مرحلتين:

- ❖ الجيل الأول للإصلاحات الجبائية: تم الإصلاح الضريبي في 1991 والمقصود بالإصلاح الضريبي هو :"إحداث تغييرات جذرية للقوانين الجبائية بغية تكييفها مع المعطيات الاقتصادية الجديدة وبهدف خلق مردودية جبائية كافية"[1].ومن أهم العوامل التي دفعت الى احداث الاصلاح:

- ضعف الجهد الضريبي: ان معظم دول العالم الثالث تعاني ضعفا في جهدها الضريبي، والذي يمكن قياسه من خلال انخفاض الطاقة الضريبية الفعلية عن الطاقة الضريبية المحتملة.

-ضعف الجهاز الإداري :نقص في المعلومات والبيانات المالية وسوء تنظيم عملية التحصيل الضريبي مما أدى الى ازدياد التهرب الضريبي والفساد الاداري.

-اختلال الهيكل الضريبي: بهيمنة الضرائب غير المباشرة فيه، ويضاف إلى ما ذكر مشكلة الضغط الضريبي المرتفع كنتيجة لتعدد الضرائب وارتفاع معدلاتها، هذا الضغط قدر سنة 1986 محسوبا على أساس كل الاقتطاعات الضريبية بمعدل 45,6 %، و46 % سنة 1987 مما يعني الثقل الكبير للاقتطاعات الضريبية.

-عدم مرونة النظام الضريبي: اذ يمتاز بالتعقد وكثرة الضرائب،

-تشوه بنية النظام الضريبي :(جباية عادية- جباية بترولية،..).

وقد بدأت هذه المرحلة حيز التنفيذ في 01 أفريل 1992 حيث تم وضع برنامج إصلاحي محدد بجملة من النصوص القانونية وقد مس الضرائب المباشرة والغير مباشرة.

[1] - بن اعمارة منصور(2009-2010).الضرائب على الدخل. الجزائر :منشورات جامعة باجي مختار عنابة. ص 31

❖ **الجيل الثاني للإصلاحات الجبائية عصرنة النظام الجبائي الجزائري: والمقصود بها عصرنة الإدارة الجبائية وطرق التسيير.**

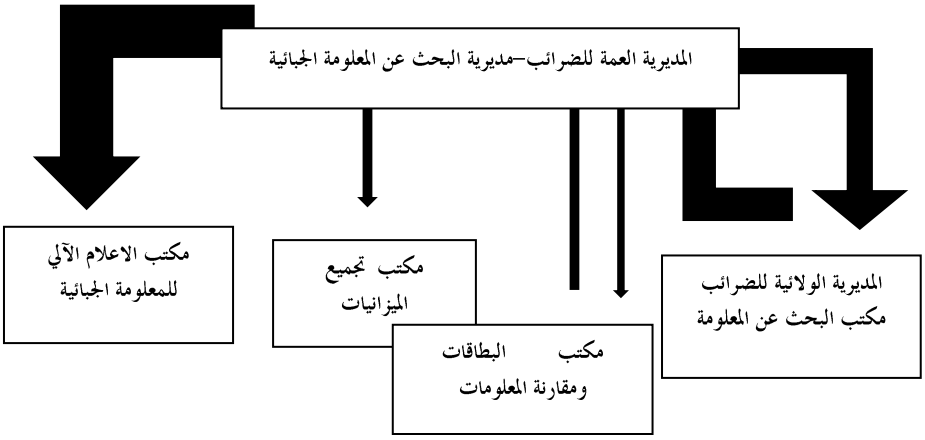
- **عصرنة الادارة الجبائية: باعتبارها السلطة التنفيذية التي يقع على عاتقها عبء وضع القوانين موضع التطبيق السليم .وذلك من خلال إعادة هيكلتها على أساس أهمية المكلفين، ووفقا لتوصيات صندوق النقد الدولي وذلك باعتماد التقسيم العمودي بدلا من التقسيم الأفقي، من خلال انشاء هياكل جديدة: مديرية كبريات المؤسسات ، المراكز الضريبية والمراكز الضريبية الجوارية في اطار تعميم مفهوم الشباك الوحيد[1]. وقد بدأ تنفيذ هذا المشروع سنة2002 ،لكن بالرجوع للواقع العملي نلاحظ أن هناك تأخر في تجسيدها فمديرية كبريات المؤسسات الاقتصادية مثلا تم تجسيدها سنة 2006.**

-وسائل التسيير: و ذلك من خلال ادخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال خاصة فيما تعلق بنظام المعلومات الجبائي. والذي يضمن المعالجة السريعة والفعالة للكم الهائل من التصريحات الجبائية للمكلفين بالضريبة في آن واحد. وقد قامت الإدارة الجبائية بالاستعانة بمكتب استشارة أجنبي اسباني Indra-Sitemas[2] قصد اقتناء نظام معلوماتي يشكل أحد الركائز الأساسية لتحديث الإدارة الضريبية. والشكل رقم (1) يعطينا تصور حول نظام المعلومات الجبائي.

[1] - Raoya Abderrahmane(2013).**Simplification des démarches administratives vers une reforme du service public** , Algeria :lettre de la direction générale des impôts ministères des finances n°69/2013 ,p 03.

[2] - Raouya Abderrahmane(2014).**le système d'information vers une administration électronique** , Algeria : Directeur Général des impôts. Ministère des finances .Bulletin d'information n° :73/2014 , p 02.

الشكل رقم 01:نظام المعلومات الجبائي الجزائري.



المصدر: محمد قاسمي"فعالية الرقابة الجبائية في ظل عصرنة الإدارة الجبائية حالة الجزائر خلال الفترة(2006-2016)، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية،المجلد:08،العدد:01،ص 221.

لكن بالرغم من أهمية هذه الآلية-نظام المعلومات الجبائي- في النظام الجبائي الجزائري الا أنه شهد تأخرا في تجسيده ولايزال لوقتنا هذا.

2.تقييم للنظام الجبائي الجزائري للفترة (2018/2007):

هناك العديد من المؤشرات التي يتم اعتمادها لتقييم أي نظام جبائي سنحاول التركيز باختصار على مؤشرين وهما:الضغط الضريبي (الإجمالي –وخارج المحروقات) كإحدى مؤشرات المردودية المالية، والمرونة الضريبية كمؤشر اقتصادي.

1.2 الضغط الضريبي:من أهم المؤشرات الكمية للتقدير الكلي للضرائب على مستوى الاقتصاد الوطني ،يبحث عن الإمكانيات المتاحة للاقتطاعات الضريبية للوصول الى أكبر حصيلة ممكنة، دون احداث أي ضرر في الاقتصاد الوطني. أي نسبة الاقتطاع الضريبي من الثروة المنتجة وحسب الاقتصادي الأسترالي Colin-Clark فان نسبته المثلى 25% لكن ليس في كل الاقتصاديات .لذا سنحاول معرفة نسبة الضغط الضريبي في الجزائر مثلى أم لا من خلال حساب :

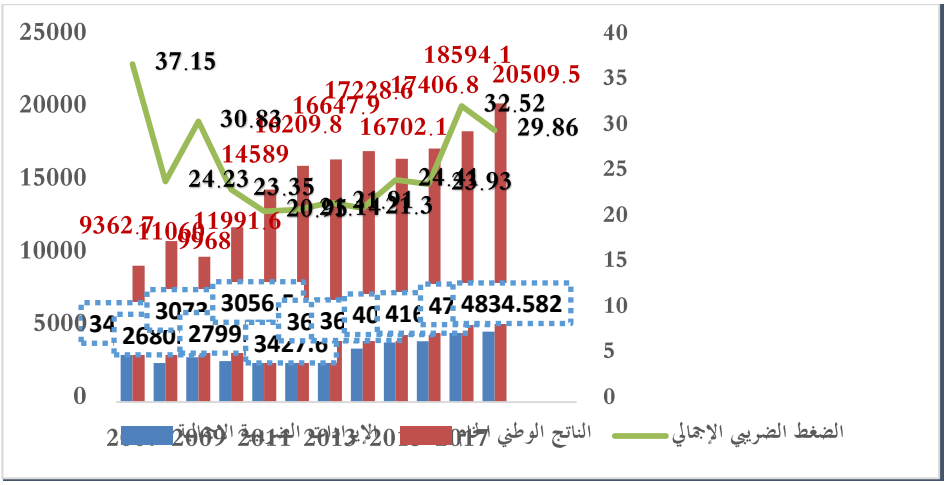
الضغط الضريبي الإجمالي= (الإيرادات الضريبية الاجمالية / الناتج المحلي الخام الإجمالي)❖100

و

الضغط الضريبي خارج المحروقات = (الإيرادات الضريبية خارج المحروقات / الناج المحلي الخام خارج المحروقات) ❖100

والشكلين رقم (2) و(3) يمثلان مستوى الضغط الضريبي (الإجمالي وخارج المحروقات) للفترة (2007-2018) على التوالي.

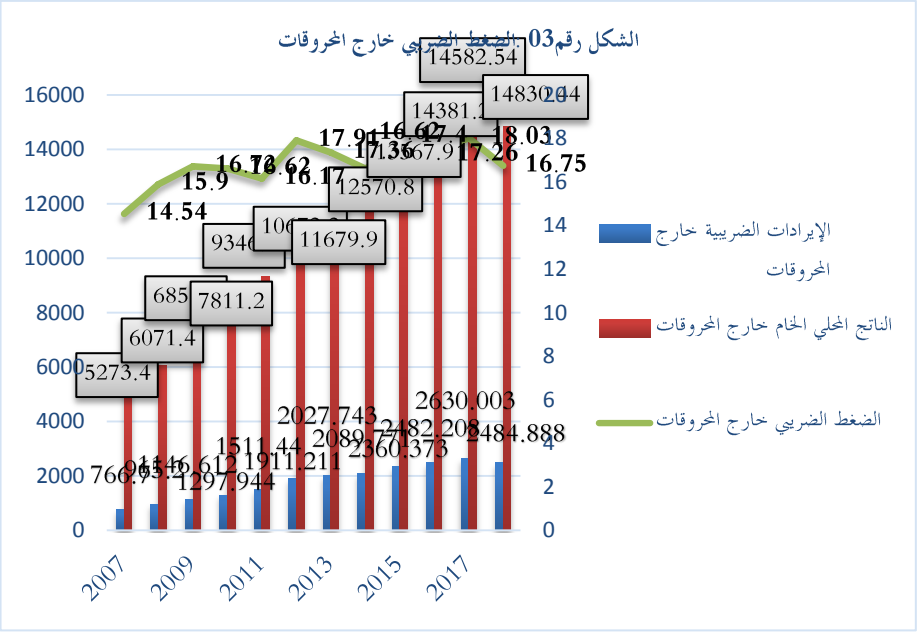
الشكل رقم02: مستوى الضغط الضريبي الإجمالي للفترة من 2007-2018



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على احصائيات:

❖الديوان الوطني للإحصائيات: " الجزائر بالأرقام" نتائج (2007-2009) نشرة 2010 رقم 40،ص 53،ص61.على الموقع الالكتروني:http://www.ons.dz

❖ الديوان الوطني للإحصائيات: " الجزائر بالأرقام" نتائج (2014-2016) نشرة 2017 رقم 47،ص68،ص75.



المصدر:من اعداد الباحثين اعتماد على المصادر السابقة الذكر.

❖ يجدر الإشارة أن الناتج د الخام خارج المحروقات لسنتي 2017،2018 تم حسابهما انطلاقا من معدل النمو وهو 1.4،1.7 %

- من خلال الشكلين (2) و(3) يتبين لنا جليا أن نمو الإيرادات الضريبية الاجمالية ضئيل جدا ويبلغ متوسط هذه الإيرادات:3638.9 مليار دج، ونفس الأمر بالنسبة للإيرادات الضريبية خارج المحروقات حيث يبلغ متوسطها:1806.17مليار دج أي أن نصف الإيرادات الضريبية هي إيرادات بترولية ،بل أكثر بقليل.

- أماعن مستوى الضغط الضريبي في الجزائر فقد سجل خلال فترة الدراسة مستويات مقبولة كما هو موضح في الشكل رقم 2،اذ قدرت نسبته في المتوسط 25.96%. لكن نعلم أن الضغط الضريبي خارج المحروقات أكثر دلالة لما يتحمله الاقتصاد الوطني، ولقد قدرت نسبته في المتوسط 16.77%ويعتبر ضعيفا مع المستوى الذي حدده COLIN-CLARK .ويرجع هذا الى :ثنائية بنية الإيرادات الضريبية :بترولية وعادية ،وعدم ظهور الإيرادات الموجهة للجماعات المحلية في الإيرادات الجبائية.

2.2 مرونة النظام الجبائي الجزائري: ومن أجل تقييم مدى فعالية النظام الجبائي لدولة ما فانه يجب قياس المرونة الجبائية الشاملة والتي تعبر عن مدى استجابة الإيرادات

الجبائية للتغيرات النسبية في كل من القاعدة الضريبية(الناتج المحلي الوطني) والإجراءات الجبائية(زيادة معدلات الضريبة ،توسيع الوعاء الضريبي، ادخال ضرائب ورسوم جديدة..).ويرى المهتمين والمختصين في المجال الجبائي أن المرونة الجبائية المرتفعة تسمح بتمويل التنمية عن طريق رفع العائد الجبائي دون الحاجة الى اتخاذ إجراءات جبائية يصعب تقبلها من قبل المكلفين، في حين اذا كانت المرونة الجبائية منخفضة فهذا يتطلب اتخاذ قرارات وتدابير جبائية كرفع معدلات الضريبة مثلا.....فهي اذا تساعد في تحديد نقاط الضعف والقوة في الهيكل الضريبي .ولقياس المرونة الشاملة لبلد ما يتم الانطلاق من المعادلة التالية:

$$TR = \alpha Y^{\beta} \varepsilon$$

حيث TR تمثل الإيرادات الجبائية، Y القاعدة الضريبية ممثلة بالناتج الوطني الخام،وβ المرونة التي تقيس مدى استجابة الإيرادات الجبائية للتغير في القاعدة الضريبية وα الحد الثابت وε حد الخطأ.

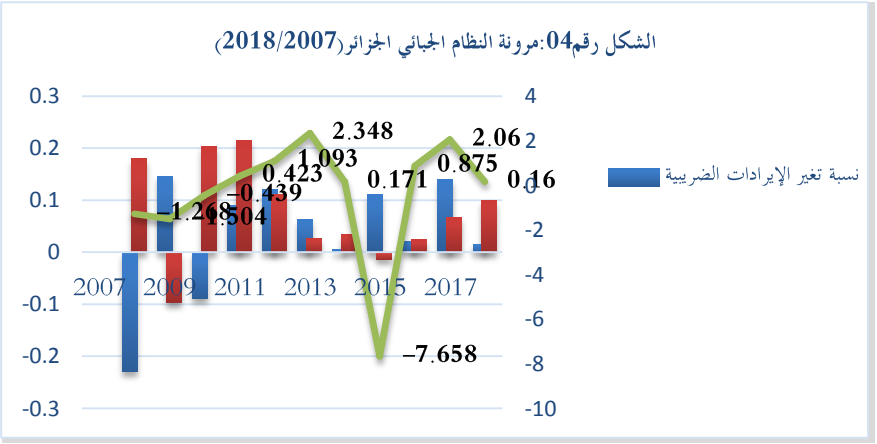
كما يمكن قياس مرونة النظام الجبائي من خلال العلاقة التالية:

المرونة الضريبية=التغير النسبي للضرائب/التغير النسبي لناتج المحلي الوطني

فاذا كان ناتج القسمة $<$ من 1 فهذا يعني أن تلك الضريبة مرنة بالنسبة لقاعدتها الضريبية واذا كان ناتج القسمة<1 فالعكس صحيح.

والشكل الموالي يوضح لنا مدى مرونة النظام الجبائي الجزائري:

الشكل رقم04:مرونة النظام الجبائي الجزائر(2018/2007)



المصدر:من اعداد الباحثين اعتماد على المصادر السابقة الذكر.

من خلال هذا الشكل يتبين لنا جليا عدم مرونة النظام الجبائي في جل فترة الدراسة حيث وصلت الى أقصاها سنة 2015 فأخذت قيمة 7.658- عدا سنتي 2012-2017 على التوالي وسنة 2017.وان تدني معامل المرونة يدل على أن التغير في الناتج الداخلي الخام بوحدة نقدية واحدة سيؤدي الى نقصان الحصيلة الضريبية 0.34-% وهذا معناه أن الإصلاحات الضريبية والتدابير المتخذة لم تكن ناجعة بقدر كاف من أجل إيجاد أوعية ضريبية جديدة (زيادة التهرب الضريبي، الاقتصاد الغير رسمي..) -لم يتم احتساب سنة 2018 والتعليق عليها لأن احصائياتها ليست نهائية-، وهذا ما أثبتته الدراسة التي قام بها كل من حجماوي توفيق، بلمقدم مصطفى و بن عاتق حنان حول "قياس المرونة الشاملة للنظام الجبائي الجزائري للفترة 1993-2014 باستخدام نموذج تصحيح الخطأ ECM" واعتمدت الدراسة على طريقة المربعات الصغرى وقد توصلت الدراسة أن أي زيادة في الناتج الداخلي الخام ب1% ينتج عنها في المدى القصير زيادة أقل من الواحد(0.93%) في اجمالي الإيرادات الضريبة العادية.

وان النظام الجبائي الجزائري مقسم إلى قسمين: ضرائب مباشرة ،وضرائب غير مباشرة[1].

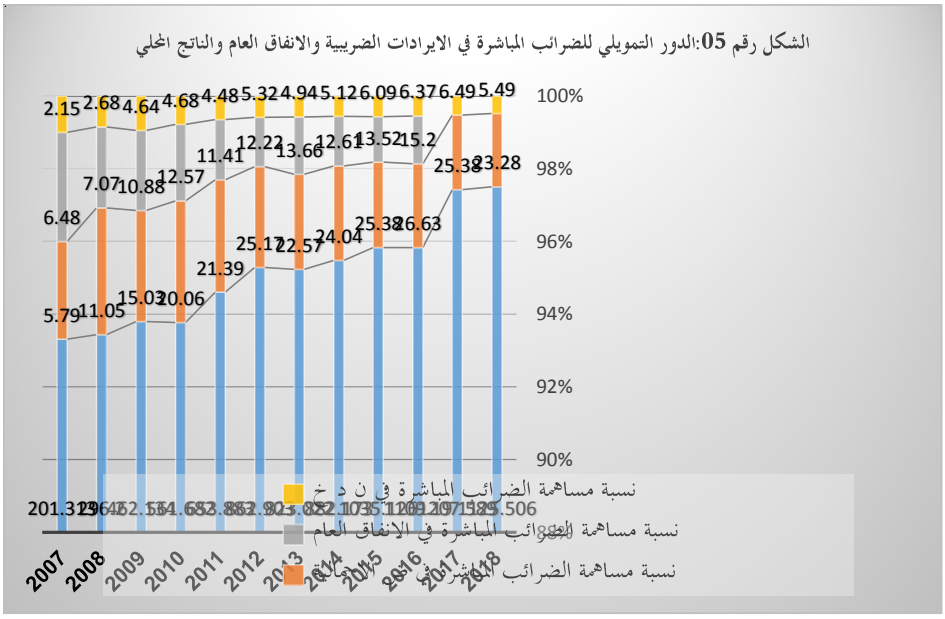
-الضرائب المباشرة: هي التي تفرض مباشرة على رأس مال الفرد أو على دخله والتي يدفعها المكلف بنفسه وبدون وسيط وهو يعلم قيمتها وطبيعتها ويمكن له الطعن فيها بنفسه، مثل: الضريبة على الدخل، الضريبة على أرباح الشركات، الضريبة على الأملاك.

-الضرائب الغير مباشرة :هي ضرائب ورسوم تفرض بصورة غير مباشرة على الأفراد نتيجة الاستهلاك اليومي للمواد والسلع والخدمات وهي التي لا يدفع فيها الممول الضرائب بنفسه ولكن عن طريق الوسيط ولا يحق له الطعن فيها ، مثل: رسم المرور، الرسم العقاري، رسم التطهير ، الرسم على القيمة المضافة، حقوق التسجيل ،حقوق الطابع ،ضريبة على الاستهلاك..

❖يجدر الإشارة الى أن ما يهمنا هو دور الضرائب المباشرة في التمويل.

3-الدور التمويلي للضرائب المباشرة:

ان تبيان الدور التمويلي للضرائب المباشرة يتجلى في ابراز ما تشكله هذه الضرائب من أهمية بالنسبة للإيرادات العامة والايرادات الضريبية من جهة والانفاق العام والناتج المحلي الإجمالي من جهة أخرى نظرا لكونها من أهم الأدوات السياسية لمواجهة المشاكل الاقتصادية وهذا ما يلخصه الشكل رقم (05).



الشكل رقم 05:الدور التمويلي للضرائب المباشرة في الايرادات الضريبية والانفاق العام والناتج المحلي

المصدر:نفس المصادر السابقة الذكر.

3-1الدور التمويلي للضرائب المباشرة في الايرادات الضريبية:

من خلال الشكل الخامس يتبين لنا أن هناك تطور نسبي في إيرادات الضرائب المباشرة اذ بلغت نسبة التطور خلال فترة الدراسة (2007-2017) 4.998% **كما شهدت سنة** 2015 **نسبة تطور تقدر ب** 17.34% **مقابل** 7.19% **خلال سنة** 2014 **مقارنة بسنة** 2013 **و** 7.15% **خلال سنة** 2016 **مقارنة ب2سنة** 2015 **وهذا راجع الى ارتفاع حاصل الضرائب على الدخل وحاصل الضريبة على أرباح الشركات وكذا إصلاحات الجيل الثاني الخاصة بعصرنة الإدارة الجبائية.**

أما عن نسبة مساهمتها في اجمالي الإيرادات الضريبية فقد عرفت تطورا تصاعديا من 5.79% سنة 2007 الى 26.63% سنة 2016 أي أن نسبة مساهمتها في اجمالي الضرائب بلغ 20.48% في المتوسط وهي نسبة أقل من المتوسطة اذا ما قورنت مع دول أخرى ويرجع ذلك الى اعتماد الدولة الجزائرية على الجباية البترولية بالرغم من إصلاحات إحلال الجباية العادية مكانها ،وأيضا نقص التبليغ والتحصيل الضريبي أي التهرب والتجنب الضريبي.

2.3 الدور التمويلي للضرائب المباشرة في الانفاق والناتج المحلي الإجمالي:

يبين لنا الشكل الخامس أن نسبة مساهمة الضرائب المباشرة في الانفاق العام هي في تطور ملحوظ حيث بلغت أدنى قيمة سنة 2007 ب 6.48% وقد ازدادت تدريجيا لا سيما سنة 2010 لتبلغ 12.57%وهذا راجع الى تنفيذ البرنامج الخماسي 2010-2014 بالرغم من أزمة انخفاض أسعار البترول، لتصل أقصاها سنة 2016 ب 15.2%وقد بلغت نسبة مساهمتها في المتوسط 11.56 %، الا أن مساهمتها تعتبر ضعيفة أمام الاحتياجات الاجتماعية الغير قابلة للتقليص فحجم الانفاق العام في الجزائر في تزايد مستمر حيث نسبة تطوره 134.76% سنة 2016 مقارنة بسنة 2007.

أما عن نسبة مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي فهي ضئيلة جدا فقد بلغت في المتوسط 4.64 % وقد عرفت تطور نسبي ب 2.018% خلال فترة الدراسة (2017/2007)، فبالرغم من الإصلاحات الا أن الهيكل الضريبي لايزال يغلب عليه طابع ثنائية الموارد عادية وبترولية.

الخاتمة:

من خلال هذه الورقة البحثية تم التطرق الى النظام الجبائي الجزائري باعتباره من أهم أدوات السياسة المالية التي تعتمد عليها الدولة، والذي عرف نوعين من الإصلاحات والتي كان هدفها تنظيم وتسهيل وتسريع عمليات التحصيل الضريبي والرقابة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، ومحاولة خلق فرص ممكنة لظهور أدوات ضريبية بديلة عن الإيرادات البترولية التي أدت هيمنتها الى خنق مثل هذه الفرص. وتقييم فعالية هذه الإصلاحات من خلال حساب الضغط الضريبي الذي سجل مستوى أدنى ب 9 درجات تقريبا من المستوى المقبول، وكذا حساب المرونة الضريبية للإيرادات الضريبية والتي لا تواكب القاعدة الضريبية ومحاولة معرفة مدى مساهمة الايرادات الضريبية الناجمة عن الضرائب المباشرة في الانفاق العام كجانب اجتماعي وفي الناتج الداخلي الخام كجانب اقتصادي وهما من أهم الجوانب الدولة التي توليهما الدولة عناية كبيرة، وقد تم التوصل للنتائج التالية:

-ضعف مستوى الضغط الضريبي خارج المحروقات اذ تمثل الإيرادات الضريبية خارج المحروقات ما نسبته 16.77% من الناتج الداخلي الخام، وعليه نستنتج عدم مردودية النظام الجبائي (الفرضية الأولى لم تتحقق)

-عدم مرونة النظام الجبائي حيث أن التغير في الناتج الداخلي الخام بوحدة نقدية واحدة سيؤدي الى نقصان الحصيلة الضريبية 0.34- أي أن زيادة في معدلات الضرائب والرسوم مثلا- TVA من 17 %الى 19 %-أو فرض ضرائب جديدة...لم يؤدي الي زيادة حصيلة الإيرادات الجبائية.(الفرضية الثانية لم تتحقق)

(الفرضية الثالثة تحققت) من خلال النتائج التالية:

-هناك تطور ملحوظ في اجمالي الإيرادات الضريبية المباشرة حيث بلغ متوسط إيرادات الضرائب المباشرة خلال فترة الدراسة 768.393 مليار دج.

- وقد تطورت نسبة مساهمتها في اجمالي الإيرادات الضريبية ب 3.03% سنة 2017 مقارنة بسنة 2007، لكن تبقى مساهمتها متوسطة رغم أهيتمها.

-تطور نسبي ضعيف يقدر ب 1.34% خلال سنة 2016 مقارنة بسنة 2007 في مدى مساهمتها في الانفاق العام أي مساهمتها كانت ضعيفة رغم الأهمية التي تكتسيها هذا النوع من الضرائب وهذا يرجع الى عدم وجود نظام معلومات جبائي وعدم كفاءة

الرقابة الجبائية ونقص التحصيل بسبب التهرب الضريبي، التجنب الضريبي ،التعسف في استعمال الحق ، الممارسات الغير عادية للتسيير والتي تؤدي كلها الى تخفيض الضريبة أو التخلص منها.

-مساهمة الضرائب المباشرة في الناتج الداخلي الخام جد ضعيفة.

من خلال ما تم التوصل اليه ومن أجل زيادة فعالية النظام الجبائي الجزائري يمكن تقديم التوصيات التالية:

- ضرورة الاستفادة من الإيرادات البترولية في تصميم نظام ضريبي بسيط وعادل يتكون من مجموعة متكاملة من الأدوات الضريبية والتي تمكن من زيادة الإيرادات الضريبية لأن النظام الضريبي السليم لا يمكنه الاعتماد فقط على الإيرادات الضريبية البترولية نظرا لإمكانية نفاذها وانخفاض انتاجها من جهة وتقلبات أسعارها من جهة أخرى.
- تعزيز قدرات الإدارات الضريبية من أجل تحصيل الإيرادات الضريبية وذلك من خلال تكوين جهاز رقابي فعال على عمليات التحصيل، وتبسيط القواعد واللوائح وتوفير كوادر عمل متخصصة والحد من المعاملات التعسفية.
- الغاء نظم ضريبة الدخل على أرباح الشركات القائمة على الإعفاءات لا سيما للشركات الأجنبية
- استحداث الضرائب على الممتلكات وضرائب الثروة على التركات والهبات.
- الغاء الضريبة على الدخل الشخصي لذوي الدخل الضعيف .

قائمة المراجع

العربية:

1. **بن اعمارة منصور** (2009-2010)**.الضرائب على الدخل. الجزائر :منشورات جامعة باجي مختار عنابة.**
2. **ناصر مراد** (2003) **.فعالية النظام الضريبي بين النظرية والتطبيق.الجزائر:دار هومة.**

الأجنبية:

3. Christine Noel (2009)," Droit Fiscal" , France : Gaulino.
4. Emmanauele.D ,Jacques.S (2010), "Gestion Fiscale" , Paris : Dunod , 2010
5. Fellah Mohammed(2008). problématique du choix du système fiscal entre efficacité économique et équité sociale, Algeria : université Mohamed khider –Biskra.
6. Raoya Abderrahmane(2013).Simplification des démarches administratives vers une reforme du service public , Algeria :lettre de la direction générale des impôts ministères des finances n°69/2013.
7. Raouya Abderrahmane(2014).le système d'information vers une administration électronique , Algeria : Directeur Général des impôts. Ministère des finances .Bulletin d'information n° :73/2014 .

الأبعاد الفنية الاجرائية في تطبيقات الحكومة الالكترونية
" البنية التحتية للإدارة الالكترونية"

أحمد طيلب
استاذ محاضر / قسم العلوم السياسية جامعة خميس مليانة
الجزائر

مقدمة:

إن التقليل من تكلفة الإجراءات الحكومية وما يتعلق بها من أنشطة وعمليات إدارية، و تقديم خدماتها إلي المواطنين بأكبر مقدار من الكفاءة والفاعلية أصبحت تحديا كبيرا في عمل الحكومات في الدولة الحديثة ، إذ أصبح الأمر يتعلق بمستوى الأداء والجودة والرشادة علي مستوى الإدارة العامة. لذا فإن تطوير هذه الأجهزة أصبح أمرًا ملحًا ومدخلا علميا وعمليا أساسيا من حيث عصرنة وتحديث هذه الأجهزة بمختلف الوسائل والتكنولوجيات الحديثة من اجل الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بما ينعكس علي عملية صنع وتنفيذ السياسات العامة في ظل التحديات البيئية الداخلية والخارجية سيما الاجتماعية والسياسية منها.

ويمثل تطوير أساليب وإجراءات العمل الحكومي أحد الجوانب الهامة والأساسية التي استفادت من توظيف التقنيات الحديثة خاصة في ما يتعلق بتكنولوجيات المعلومات التي أصبحت موردا أساسيا كباقي الموارد البشرية والمادية الأخرى، التي ينبغي استثماره والتحكم فيه من حيث جمعه وتخزينه وتحليله ومعالجته وتوصيله وحمايته وتوظيفه في الأنشطة والعمليات الإدارية المختلفة بأكبر مقدار من المواءمة والكفاية والحداثة والصدقية والدقة والثبات والمرونة. هذا الاستخدام أدى إلي إعادة هندسة الإدارة الحديثة أو ما سمي في بعض الأدبيات الحديثة الهندرة، أي إعادة بناء الأجهزة الإدارة بما يتوافق وهذه الخصوصيات الحديثة، وانتقلت من المفاهيم التقليدية إلي مفاهيم الحديثة ذات الطابع الالكتروني التي عرفت في مجالات أخري كالتجارة الالكترونية، لكن أصبحت المفاهيم شاملة مست الجانب الإداري لما أصبح يعرف بالإدارة الالكترونية وحتى

المجال السياسي كأعلى مستوى من استخدام التكنولوجيا وساد الاعتقاد بإمكانية وجود حكومة بدون ورق أي الكترونية.

حيث بدا هذه التطبيقات علي المستوى الحكومي في مختلف دول العالم خاصة المتقدمة منها، بالارتكاز على مبدأ القدرة على تبادل المعلومات مع الحكومات المماثلة أو المواطن أو قطاع الأعمال، وهذا وفق الخصوصيات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية التي تؤثر بدرجات مختلفة علي تطبيقات الحكومة الالكترونية، وهذا ما تؤكده النماذج المختلفة للحكومة الالكترونية في الحكومات المقارنة. وعلى أية حال فالحكومة الإلكترونية ما زالت في بدايتها و خطواتها الأولى في العديد من هذه الدول وذلك لضرورة توفر متطلبات سياسية أمنية وقانونية ،وكذلك اقتصادية و اجتماعية ثقافية لتطبيقها، وهذه الأخيرة تعد من بين الأبعاد الجوهرية المؤثرة في قيام ونجاح الحكومة الالكترونية ، بحيث يعد الارتقاء بمستوى استخدام المعلومات والشبكات المعلوماتية علي المستوي الحكومي مؤشرا علي البنية التحتية المعلوماتية للمجتمع في إطار خصوصياته الثقافية والفكرية.
تشير الحكومة الإلكترونية أيضا إلى استعمال الحكومة للتقنية خصوصا الإنترنت وتطبيقات الإنترنت لتحسين وسرعة الوصول إلى المعلومة وتسليم المعلومات الحكومية والخدمات إلى المواطنين و الشركاء التجاريين و مستخدمين و الأجهزة أو كيانات حكومية أخرى .كما يمكن أن تساعد على بناء علاقات أفضل بين الحكومة والجمهور بجعل التفاعل بين المواطنين متناسقًا ومتوافقا.

ويمثل ذلك تغييرًا جوهريًا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين ومؤسسات الأعمال تجاهها، إذ يعد الهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية (الحكومة، المواطنين، ومؤسسات الأعمال، حيث يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ربط هذه الأطراف وتدعيم علاقاتها أنشطتها وعملياتها .أي أن من بين الأهداف الأساسية في تطبيق الحكومة الالكترونية هو إعادة صياغة طرق التعامل مع المواطنين أو علاقة المواطن بمختلف المؤسسات الحكومية سيما تلك التي تقدم الخدمات كمرحلة أولية ، ثم الانتقال إلي علاقته مع المؤسسات السياسية التي أصبحت من بين المظاهر الأساسية في تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول المتقدمة، وهو ما توضحه بعض الآليات الجديدة كالانتخاب الالكتروني والمشاركة السياسية الالكترونية ...الخ.

هذه المظاهر تؤكد علي البعد الاجتماعي الثقافي الذي ساعد علي الانتقال من مستويات الإدارة الالكترونية إلى الحكومة الالكترونية ،من حيث الأهمية التي يمنحها الأفراد للتكنولوجيات الحديثة خاصة الشبكات واستثمارها واستخدامها أحسن استخدام في توجيه والارتقاء بعلاقته مع مؤسسات الدولة خاصة السياسية التي ينعكس أداؤها ومخرجاتها علي حياته مباشرة من خلال السياسات العامة في مختلف المجالات.وربما هذا هو الفرق بين تطبيق الحكومة الالكترونية بين الدول المتقدمة والنامية، حيث مازالت الأخيرة في مشاريع لم ترقي بعد إلي مستوى الإدارة الالكترونية من حيث تقديم الخدمات واستخدام التكنولوجيا في المجال الإداري فقط بالقدر العلمي والعملي الصحيح والسليم ولا يمكن الحديث بعد في هذه الدول علي استخدام هذه التكنولوجيا وعلي رأسها الانترنت في دعم العلاقة السياسة بين الحاكم والمحكوم.و هذا ما يدل في اعتقادنا أيضا علي عدم توفر خصوصيات اجتماعية ثقافية من شانها أن تدعم هذه العلاقة.

وهناك أمر آخر في غاية من الأهمية كأساس اجتماعي ثقافي لتطبيق الحكومة الالكترونية هو مسالة الثقة بين الفرد ومؤسسات الدولة المبنية علي أساس احترام وحماية الخصوصيات الثقافية وهذا ما يتطلب امن فكري معلوماتي مبني علي اطر قانونية مستوحاة من المرجعيات الأساسية لهذه المجتمعات وما يحكمها من قيم ،وعليه للمنظومة القيمية السائدة تأثير مباشر علي تطبيقات الحكومة الالكترونية ونجاحها في بيئة اجتماعية معينة. وعلي هذه الخلفية النظرية يمكن تحليل اثر المتغيرات الاجتماعية والثقافية علي تطبيقات الحكومة الالكترونية من خلال الإشكالية التالية:

الاشكالية:

إلي أي مدي تؤثر المتطلبات الاجتماعية الثقافية علي إرساء الحكومة الالكترونية؟

وللإجابة علي هذه الإشكالية الجوهرية آثرنا تفكيكها إلي التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما هو المقصود بالحكومة الالكترونية و متطلبات تطبيقها؟
- ما هي المعايير الأساسية لمجتمع المعلومات و أبعادها؟
- في ما تتجلي مظاهر انعكاس البعد الاجتماعي في تطبيق الحكومة الالكترونية؟
- ما هي أثار الخصوصيات الثقافية علي تطبيق الحكومة الالكترونية؟

انطلاقا من هذه الإشكاليات الفرعية يمكن تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال الفرضية الرئيسية التالية:

- يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية ونجاحها من حيث الارتقاء بالعلاقة بين الحكومة والموطنين ومؤسسات الأعمال إلي التعاملات الالكترونية بما ينعكس علي عقلانية ورشادة وكفاءة وفاعلية أداء الإدارة العامة وتفاعل المواطن مع السياسات العامة الانتقال بالمجتمعات إلي خصوصيات مجتمع المعلومات في إطار احترام الخصوصيات الثقافية والأمن الفكري

كما أثرنا هندسة الدراسة بالشكل التالي:

- المحور الأول: الإطار النظري و المفاهيمي للدراسة
- المحور الثاني: مرتكزات مجتمع المعلومات (المعرفة) وأبعادها في إرساء الحكومة الالكترونية
- المحور الثالث: مظاهر تأثير البعد الاجتماعي في تطبيق الحكومة الالكترونية
- المحور الرابع: اثر حماية الخصوصيات الثقافية في تطبيق الحكومة الالكترونية
- الخاتمة

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

أولا مفاهيم أساسية في الإدارة الالكترونية و الحكومة الالكترونية

لقد تعددت تعاريف الحكومة الالكترونية من زوايا مختلفة ، ويمكن ان نأخذ بعض التعاريف كأساس نظري للدراسة خاصة تلك التي تشير إلي الجوانب الاجتماعية في تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث يقصد بصفة عامة يقصد بالحكومة الالكترونية "استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات المرتقبة والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية،ويطلق عليها أحيانا حكومة "عصر المعلومات بدون أوراق" ويتم ذلك عن طريق شبكة المعلومات العالمية (الانترنيت) وشبكه المعلومات الداخلية قصد تحقيق هدف معين ، وبشكل خاص تقديم الخدمات الالكترونية إما بانجاز آلي أو بتدخل الإنسان.[1]

([1]): ماجد راغب الحلو، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة. في الموقع: WWW.arablawinfo.com/Researcheo . ARI156.doc

و تشير الحكومة الإلكترونية أيضا كما إلى:

«استعمال الحكومة للتقنية، خصوصا الإنترنت وتطبيقاتها لتحسين سرعة الوصول إلى المعلومة وتسليم المعلومات الحكومية والخدمات إلى المواطنين، الشركاء التجاريين، مستخدمين، أجهزة أو كيانات حكومية أخرى .و من خلال هذه التقنية يمكن المساعدة على بناء علاقات أفضل بين الحكومة والجمهور بجعل التفاعل بين المواطنين متناسقًا وسهلا وأكثر كفاءة"[1].

و قد عرفت الحكومة الإلكترونية بشكل واسع بأنها:

"استعمال تقنية الاتصال والمعلومات لتشجيع العمل الحكومي بكفاءة وأكثر فعّالية، وتسهيّل الوصول إلى الخدمات العامة أكثر من قبل، والسماح بحصول عامة الأفراد والمواطنين على أكبر معلومات ممكنة وجعل الحكومة أكثر مسؤولية أمام مواطنيها"[2] .

و من زاوية سياسية تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها:

" استخدام تقنية المعلومات في الوزارات والإدارات والأجهزة الحكومية للاتصال بالمواطنين والشركات والأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات، أي طريقة تقنية تمكنها من الوصول إلى المواطنين وتقديم الخدمة لهم .وبالتالي فهي تمد ذراعيها لإمكانية الوصول إلى أقصى حد يمكن الوصول إليه لتقديم الخدمات بالسرعة والكفاءة المطلوبة.فالأجهزة الحكومية تستفيد من قوة الإنترنت لتبسيط المعاملات الحكومية . والحكومة الإلكترونية تطور وتحسن الأعمال الحكومية من خلال إيجاد فعالية أكبر وارتياح وسهولة يجدها المواطن والشركات والأجهزة الأخرى ذات العلاقة ".[3]

وهناك من يري أن الحكومة الالكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها، وإمكانية الوصول إليها عن طريق موقع الكتروني، كما أن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ساهمت في

([1]): Karen Layne A, and, Jung woo Lee B, "Developing fully functional E-government: A four stage model», *Government Information Quarterly* 18, 122–136, 2001.

([2]) : محمد بن أحمد السديري، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية أسئلة وأجوبة قبل التطبيق. المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمن، جامعة الملك عبدالعزيز ، المدينة المنورة ؛ صفر 1425 ه / أبريل 2004 م، ص 92.

([3]) : محمد بن أحمد السديري، المرجع السابق ، ص 92.

تغيير النمط التقليدي للحكومة في توفير ووضع الخدمات المتعلقة أمام المواطنين، والحكومة الالكترونية تتمثل في استخدام تلك التكنولوجيا؛ لمساندة فعالية الخدمات الحكومية وتعاملها مع المواطنين بطريقة أسهل وأحسن والوصول إلى أكبر قدر من المعلومات بإتاحتها عبر شبكات الانترنت وغيرها من وسائل الاتصالات للمواطنين، (الرفاعي، 2009 م : ص306).

و من منظور اجتماعي تعرف الحكومة الالكترونية بأنها :

"قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسائل الكترونية للأفراد أو لمؤسسات الأعمال أو للجهات والإدارات الحكومية في إطار من الشفافية والوضوح" .[1]

وبصورة شاملة قدم البنك الدولي عام 2005 م مفهوماً للحكومة الالكترونية بأنها:

"عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها (والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا تقدم خدمات أفضل للمواطنين وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات،مما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات" .

هذا وللتمييز بين الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية التي تعد أول مراحل الحكومة الالكترونية وابسط تطبيقاتها وأساس الانتقال إليها يمكن أن نحدد تعريف شامل لهذه الأخير بهدف التمييز بين المفهومين، إذ تعرف بأنها: "جهود إدارية تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الكمبيوتر وشبكات الانترنت مع ضمان سرية وامن المعلومات المتناقلة" (الحمادي، الحميضي، 2004،ص3). أي بالمعني الإجرائي هي استخدام التقنيات

(1) : ديالا جميل محمد الرزي، الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، المجلد العشرين العدد الأول، ص – 189 ص 227 يناير2012 ، في الموقع:

ISSN 1726-6807 http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical/

الرقمية في الأجهزة الحاسب الآلي من مكوناته المادية وبرمجياته وشبكاته وأجهزة إدخال ومعالجة واسترجاع المعلومات وصيانتها.([1])

هذه بعض التعاريف المنتقاة التي تشير الي مختلف الأبعاد العملية للحكومة الالكترونية، من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات و قواعد البيانات وشبكات المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة والانترنت والهاتف...الخ، وذلك لتسهيل الخدمات العامة للمواطنين بسرعة ودقة عالية وأقل تكلفة وبفاعلية وكفاءة وعقلانية ورشادة وشفافية ومساءلة للمؤسسات مع ضمان سرية المعلومات في أي زمان ومكان.

كما أن الحكومة الالكترونية أحد الطرق الحديثة والمتطورة والتي تتكامل بها المؤسسات لاستخدام التقنية الحديثة لتزويد المواطنين بآليات أفضل وأسرع وأيسر للوصول إلى المعلومات الحكومية سواء أكانت المعلوماتية أم الخدماتية ،مما يعطي المواطنين فرصة أفضل للمشاركة بآرائهم ومقترحاتهم لدى المؤسسات الحكومية المتنوعة.ولا تقتصر الحكومة الالكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين، إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية، كما أنها لا تقتصر على تقديم خدمات الكترونية للمستفيدين، وإنما تمثل أساليب الكترونية لانجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات، وأن والديمقراطية هي أحد الأهداف الرئيسة للحكومة الالكترونية وهي العمل على مشاركة المستفيدين.

ثانيا: أهداف تطبيق الحكومة الالكترونية

إن فلسفة الحكومة الإلكترونية تقوم علي ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين والأعمال تجاهها ، كما أن المواطنين ومنشآت الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء أو منتفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية.ويحتم هذا المفهوم الجديد للحكومة الإلكترونية بضرورة تنظيم المعاملات والخدمات الحكومية المختلفة، وإعادة هيكلتها إلكترونيًا للتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الأعمال والمهام العامة لترتبط باحتياجات المواطنين

([1]) : إيهاب خميس احمد المير، متطلبات تنمية المورد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف للعلوم الامنية كلية الدراسات العليا ،قسم العلوم الادارية ، 2007 ،ص ص 10/9.

والمؤسسات المختلفة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة التي أصبحت متاحة وتعمل على توفيرها خطط تبني البنية الأساسية في الدول المختلفة .

وعلى ذلك تمثل الحكومة الإلكترونية المستهدف تحقيقها نموذجا متقدما يعتمد على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة لإحداث التغيير التحولي وليس مجرد إحداث تغييرات وقتية أو تدريجية علي هياكل الأعمال القائمة بالفعل. أما أهمية الحكومة الالكترونية فتتحقق من خلال إدراك حقيقة أن عالم اليوم وبمستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة والشفافية والحكم الصالح، وهذه تمثل ركائز الحكومة الالكترونية. والحكومة الالكترونية جاءت بعد أن ظهرت صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولإصلاح هذا الأمر بحثت عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الالكترونية احد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر .كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وان تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من إعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منهم. [1]

وعلى هذا الأساس يمكن تحديد بعض الأهداف الجوهرية من تطبيق الحكومة الالكترونية:

1- الارتقاء بمستوي الخدمات من حيث الجودة والسرعة في الانجاز وترشيد في التكلفة.
2- تنمية وتفعيل العملية الاتصالية بين مختلف الأطراف والتقليل من التعقيدات الإدارية البيروقراطية وتبسيط الإجراءات.
3- تقريب الأفراد وتوجهاتهم إزاء القضايا التي تمس مصالحهم من مختلف المؤسسات المعنية بذلك، بهدف خلق إطار تفاعلي تشاركي ديمقراطي لدعم عملية اتخاذ القرارات وتحقيق مبدأ الشفافية.
4- دعم مبادئ الجوارية والمبادرة من خلال التواصل السريع والفعال والتنسيق المستمر بين الوحدات اللامركزية المحلية، من خلال تبادل المعلومات لدعم عمليات تنفيذ الخطط والبرامج علي المستوي الفني الإجرائي.

(1) : الخناق، نبيل محمد،" الشفافية التنظيمية"، مطبعة الرفاه، بغداد، 2006 ، ص39 .

5- تحقيق درجة علية من الانسيابية والحرية والاستقلالية في تداول المعلومة من خلال بنية تحتية معلوماتية حكومية بأطر قانونية كفيلة بتوظيف هذه المعلوم وحمايتها وتوصيلها لمختلف الأنشطة وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى.[1]

6- التوجه الي تحقيق اكبر قدر من الرضي للعملاء والزبائن والموطنين عموما وكسب دعمهم وثقتهم من خلال تداول معهم وتزيدهم بالمعلومات الصادقة عن نشاطات المنظمة وسياساتها الحالية والمستقبلية وصور عن بيئتها الداخلية .

7- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح بتقديم طرق وأساليب حديثة عن طريق التكنولوجيا للرفع من قدرات الموارد البشرية المتاحة وتنمية مهارتها وتحديث أساليب العمل والانجاز بما ينعكس على الأداء ومستويات اعلي من الكفاية الإنتاجية.

8- دعم الإبداع والابتكار والتخصص الدقيق وتقسيم العمل للمجتمع ككل والعاملين باستخدام الشبكات والطرق التكنولوجية الحديث من اجل خلق التنافسية والاندماج والتوافق والتواكب مع المتغيرات العلمية في عالم السرعة والتغير.[2]

هذه بعض الأهداف التي تسعي الدول من خلال تطبيقاتها للحكومة الالكترونية إلى تحقيقها، وهناك أهداف أخرى تتعلق بتطبيقاتها في كل قطاع إنتاجي أو خدماتي. فهي بذلك نموذج أعمال مبتكر مبني علي المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة، وعلي الأخص أساليب التفاعل والشفافية والمصداقية والثقة المتبادلة. ويعتبر نموذج الحكومة الإلكترونية موجها لخدمة المجتمع بمواطنيه ومنشآته ومنظماته المختلفة، ويهدف في الأساس تقديم خدمات عامة بطريقة مميزة تراعي خصوصيات العملاء والأسواق المستهدفة ويحقق لكل الأطراف المتعاملة أهدافها بطريقة مشتركة وفعالة، عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة و إدارة الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الحكومي والتحول من الإدارة التقليدية إلي إدارة التغيير وإدارة المعرفة. وكذا إعادة تشكيل وهندسة الحكومة بإحداث تغييرات في استراتيجيات وأساليب

([1]) : ديالا جميل محمد الرزي، المرجع السابق، ص 197.

([2]) : سحر قدوري الرفاعي ، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها : مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ،العدد، 7،بغداد،2009،ص 131.

تفاعل الحكومة مع المواطنين والأعمال ومع عملياتها بعضها ببعض، والاستناد إلي مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات.

ثالثا: مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية

يحتاج مشروع تطبيق الحكومة الالكترونية في أي دولة الى جملة من المتطلبات السياسية والقانونية والاجتماعية، لذلك من الضروري في ترسيخ هذا النموذج التعامل مع هذه المتطلبات وفق مراحل محددة ومدروسة وبرؤية إستراتجية،تخلق هذه المراحل إطار تطبيقي لهذا المشروع يتوافق مع الإمكانيات المتاحة والخصوصيات الاجتماعية السائدة والإرادة السياسية الداعمة للمشروع.حيث لم يتفق الفقهاء في تحليل هذه المراحل علي تسميات محددة ،لكن من خلال بعض الأدبيات يمكن أن نلخص هذه المراحل في ثلاث نقاط جوهرية:

1- المرحلة الأولي: التحول من المنظور التقليدي للعمل الحكومات إلي المنظور الحديث القائم علي توسيع نشر المعلومات الحكومية ومختلف دوائرها ومؤسساتها عبر شبكات المعلومات الوطنية والإقليمية والدولية، لتسهيل وتمكين الأفراد من الوصول إليها، وتمكين المستخدمين للاستفادة منها. أي خلق بنية تحتية معلوماتية حكومية تتمثل في قواعد بيانات ومعلومات ذات أهمية فعلية وقيمة في حياة الأفراد اليومية. وتتركز هذه المرحلة التي تعد نقطة البداية، حول تهيئة موقع إلكتروني على الشبكة المعلوماتية يخص المنظمة أو المنظمات الحكومية، ويكون هدفه الرئيسي إعلامياً ويحدث دورياً حسب الحاجة والإمكانات المتوفرة، وقد يطلق على هذه المرحلة (عرض المعلومات، أو التدوين الإلكتروني) أي نشر المعلومات العامة والخدمات الممكن تقديمها على موقع إلكتروني مع وضع النماذج القابلة للطباعة، ويعبر عن ذلك بما يسمى بنظام أدنى مستوياتها.

2- المرحلة الثانية: توسيع المشاركة والتفاعل، حيث يرتبط نجاح الحكومة الالكترونية بمدى مساهمة ومشاركة الجمهور الحالي والمتوقع في مختلف الأنشطة والأعمال، سيما فيما يتعلق باتخاذ القرارات على كافة المستويات الحكومية، كالشكاوي والاستفسارات وصبر الآراء والاقتراعات ....الخ.

حيث تختلف أهداف هذه المرحلة عن المرحلة الأولي التي تهدف إلى الإعلام المجتمعي عن بدء توفير تلك الخدمات من خلال وسائل الإعلام والندوات المتخصصة ،وكذا

تعريف الجمهور المستهدف بالموقع الحكومي، وبالتالي إعطاؤهم الفرصة لكي يكونوا تصوراً حول الخدمات التي يتوقعون أن يقدمها لهم الموقع، وكذلك حول بيئة الموقع ومدى مناسبته لما صمم من أجله، وأيضا حول مدى مناسبة تأدية الخدمة إلكترونياً من عدمه . بالإضافة إلى الاستفادة من التغذية العكسية، برصد وتلقي ردود الأفعال والمقترحات المرسلة بالبريد الإلكتروني أو آية وسيلة أخرى، وإعطاء الأجهزة الحكومية فرصة من الزمن لمراجعة ما تم إنجازه في هذه المرحلة واستكمال ما يمكن أن يضاف استعداداً لهذه المرحلة التي تعد تفاعلية، حيث يتم فيها تبادل المعلومات بين المستفيد والأجهزة الحكومية مقدمة الخدمة، حيث يكون الجمهور قد شكل تصوراً حول ما يريده من مقدم الخدمة، ويبدأ هنا بتمرير ردوده وآرائه عبر تلك المواقع الإلكترونية، التي يتم بدء تشغيل خاصية التبادل المعلوماتي فيها من قبل مقدم الخدمة لرصد كل ما يرد إليه من ملاحظات وآراء من الذين زاروا الموقع الإلكتروني. و بذلك يتم جمع أكبر كمية ممكنة من التغذية المرتدة، ليكن الاستفادة منها في المراحل اللاحقة، خاصة إذا ما أخذنا في الاعتبار أن المستفيدون يطلبون خدمات أكثر ومعلومات أفضل، وهذا هو الدافع لاعتماد الحكومات التوجه نحو مبادئ التطبيقات الإلكترونية.

3- المرحلة الثالثة: يتم من خلالها تمكين الموطن من إجراء معاملاته علي الشبكات كتقديم خدمات التجارة الالكترونية أو البريد ، كما يتم الاستفادة من المعلومات الناتجة عن التغذية المرتدة من المرحلتين السابقين، في تكييف الخدمات المطلوبة وتهيئة المواقع الإلكترونية على الشبكة المعلوماتية لتتناسب مع تطلعات ومتطلبات المستفيد من جانب، مع إمكانيات وقدرات مقدم الخدمة من جانب آخر، وبعد ذلك يبدأ التنفيذ الفعلي في هذه المرحلة لتقديم الخدمات المتنوعة عبر المواقع المخصصة على شبكة المعلومات. [1]

وعليه يمكن توضيح مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية من خلال التزام الحكومات بالنقاط التالية:

1- خلق بنية تحتية أساسية للمعلومات بينية متداخلة وإدارة السجلات والوثائق الكترونيا.

([1]) : محمد محمد الهادي ،الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، مصر: أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، العدد 11، ديسمبر 2006.

2- وضع الإطار القانوني والتشريعات اللازمة في ظل الخصوصيات البيئية لكل دولة
3- التوازن في امتلاك واستخدام التكنولوجيا بين مختلف الفئات الاجتماعية، وسد الهوة الرقمية الناشئة عن اعتبارات مادية او جغرافية.
4- خلق المعرفة المعلوماتية والوعي بأهمية استخدام التكنولوجيا للتحكم في المعلومة وتوظيفها لدى المواطنين وجمهور المستفيدين.
5- وضع معايير ثابتة ومحددة لقياس أداء وتدفق المعلومة بحرية واستقلالية وشفافية.
6- التأسيس لإطار عملي من الثقة بين المواطن ومؤسسات الأعمال والأجهزة الحكومية.
7- حماية وامن المعلومة وضرورة توافقها مع الخصوصيات الاجتماعية والثقافية.

المحور الثاني: مرتكزات مجتمع المعلومات (المعرفة) وأبعادها في إرساء الحكومة الالكترونية

إن الثابت في دخول معظم الدول الغربية لمرحلة الحكومة الالكترونية جاء كمحصلة لانتقال هذه المجتمعات من مجتمعات زراعية إلي صناعية إلي مجتمعات المعلومات التي أصبحت تمثل ارقي امتلاك واستخدام للتكنولوجيا وشبكات المعلومات المختلفة،فهي بذلك نتيجة لحراك اجتماعي ساعد كمتغير أساسي وأرضية علي تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية،وليس مجرد مشروع تم تبنيه نتيجة ضغوطات خارجية وتحديات بيئية عالمية نتيجة ثورة المعلومات والاتصالات، أو كمشروع سياسي تبنته الحكومات الوطنية بعيدا عن الخصوصيات الاجتماعية والثقافية. كما هو عليه الحال في اغلب الدول النامية التي تباشر تطبيق هذا النموذج في مراحله الأولية. ولمعرفة أبعاد مجتمعات المعرفة وانعكاساتها علي تطبيقات الحكومة الالكترونية، لا بد من تحديد أهم المرتكزات التي يقوم عليها هذه النوع من المجتمعات، والتي يحددها مارتن في خمسة معايير:

1- المعيار التقني: أي الاعتماد المتزايد علي التقنية المعلوماتية وشبكاتها كمصدر للعمل وخلق الثروة والبنية التحتية ويسمي بعصر الانفويديا .

2- **المعيار الاجتماعي: والذي يبرز من خلال إعطاء أهمية المعلومات في تحسين شروط ونوعية الحياة، ونشر استخدام الحاسب والشبكات في شتي النشاطات الإنسانية، والتنمية البشرية الشاملة (التعليم ،الصحة، الغذاء، البيئة).**

3- **المعيار الاقتصادي: كاقتصاد المعلومات والتجارة الالكترونية،وتصبح المعلومات كثروة وسلعة ومصدر اقتصاد مهم، وتكوين فرص عمل جديدة...الخ.**

4- **المعيار السياسي: ويركز علي زيادة الوعي بأهمية المعلومات في عملية صنع القرارات، وشاركتهم من خلال هذه التكنولوجيا في العملية السياسية، مثل الاقتراع الالكتروني والنقاش حول القضايا العامة، وظهور الشبكات الاجتماعية وارتفاع مستويات التفاعل بينها والتأثير علي نشاط مؤسسات الدولة.**

5- **المعيار الثقافي: ويشير إلي المنظومة القيمية المعلوماتية السائدة الداعمة لأهمية المعلومة واستخدامها في إطار التكنولوجيات الحديثة، واحترام الخصوصية والملكية الفكرية ...الخ.[1]**

هذه المعايير تؤكد علي مدي ارتقاء المجتمعات إلى مستوى من الاعتماد علي المعلومة في تعاملاتها الشخصية أو في علاقاتها مع كل المؤسسات الحكومية،خاصة التي تتعلق سياساتها بصالحهم وتمسها مباشرة. فهذا البناء الاجتماعي يسهم في التأثير علي سلوكيات الأفراد وذهنياتهم بما يخلق أساس موضوعي يساهم في إرساء الحكومة الالكترونية، فلم تجد علي سبيل المثال الحكومات الغربية إشكالية في اعتماد هذا النموذج وتطبيقه، فالولايات المتحدة تبنت هذا المشروع بعد مرور مرحلة طويلة من التجارة الالكترونية ثم الحكومة الالكترونية للرفع من أداء الإدارة العامة والمؤسسات الحكومية، ليأتي المشروع لاستكمال هذا التطور بإدخال استخدام المعلومة وشبكات الانترنت في الأمور السياسية في علاقة الدوائر الحكومية بالفئات الاجتماعية المختلفة، وتفعيل دور المواطن في العملية السياسية من خلال التواصل مع المواقع الالكترونية بحرية وشفافية تامة وحفاظ أمنه الفكري وسلامة خصوصياته.

فهي ربما الأرضية التي تفتقر إليها العديد من دول العالم النامية التي لم ترقى بعد إلى مستوى هذا النوع من المجتمعات مما شكل عوائق تطبيقية كثيرة ، مما يتطلب

(1) : ذياب البدانية، الأمن وحرب المعلومات،ط1،نابلس: دار الشروق للنشر والتوزيع،2002، ص54.

إعداد برامج توعية وتدريب للمجتمع بشكل عام بطريقة منظمة ومفهومه وواضحة لتحويل المجتمع إلى المجتمع معلوماتي لدية القدرة على التعامل مع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بيسر وسهولة ، وإعادة النظر في بعض مناهج التعليم العام والعالي والعمل على خلق مناهج جديدة تلائم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وعليه فان المرتكزات التي يقوم عليها مجتمع المعلومات تنعكس بصفة كبيرة ومباشر علي تطبيقات الحكومة الالكترونية، ففي هذا النوع من المجتمعات تسهل عملية تنقل المعلومة وتداولها ، وقدرة المواطن من الحصول عليها وتوظيفها في جميع نشاطاته وعلاقاته مع المؤسسات الحكومية المختلفة، كما يسهل علي هذه الأخيرة التواصل وإشراك المواطن في صياغة سياساتها وبرامجها، والأبعد من ذلك سهولة معرفة توجهاته إزاء القضايا العامة او علي سبيل المثال حول المترشحين في الحملات الانتخابية.ومن بين المؤشرات التي تدل علي تأثير خصوصيات المجتمعات علي نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية، هو الاهتمام الذي يوليه الموطن الي عمليات صبر الآراء الالكتروني التي توضع بصفة دورية في مواقع المؤسسات الحكومية.بالإضافة الي كل هذا الثقة الموجودة بين المواطن ومؤسسات الدولة ،من جهة كل ما تقدمه له من معلومات عبر موقعها حول نشاطاتها وسياساتها ،ومن جهة أخري ثقة المؤسسات الحكومية في صدقيه المعلومات المقدمة لها من طرف الموطنين والمتعاملين، ومنبع هذه الثقة هو المستوي الفكري والوعي لدى أفراد هذا النوع من المجتمعات .

من خلال هذا ندرك أن التحضير للمشروع الحكومة الالكترونية يبدأ كما ذكرنا في مرحل تطبيقها، من الارتقاء بالمجتمعات إلى خصوصيات مجتمع المعلومات، من خلال وضع برامج تعليمية وتكوينية وتوعوية وتثقيفية خاصة باستخدام التكنولوجيا وشبكات المعلومات وأهميتها في الرفع من مستويات معيشتهم وتغيير نمط حياتهم بشكل أفضل، وكذلك خلق نمط فكري ثقافي واعي بأهمية المعلومة في علاقته مع المؤسسات الحكومية سيما السياسية منها. والسرعة في إنهاء التشريعات والقوانين المتعلقة بالتعاملات الإلكترونية والمخالفات الأمنية والبدء بإعادة هيكلة الأجهزة الحكومية وتبسيط إجراءات تقديم خدماتها وفق آلية واضحة ومفهومة، وتوحيد الأنشطة المتشابهة التي تقدمها أكثر من جهة حكومية،وكذا تفعيل دور الجامعات والمعاهد الإدارية المتخصصة في صياغة سياسات وتنفيذ برامج ملائمة تطبيقات الحكومة الإلكترونية،بالإضافة إلى

تخصيص موازنات مالية كافية لهذه التطبيقات على فترات زمنية طويلة يوضح فيها مصادر التمويل وبنود الأنفاق بشكل دقيق يأخذ في الاعتبار التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية، مع إعطاء مساحة كافية للقطاع الخاص لتشجيعه على الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات نقلاً واستبعاد وصناعة وخلق المناخ المناسب لنمو مثل هذه الصناعات ووضع التشريعات القوانين المحفزة على الاستثمار وتوفير البني التحتية القادرة على استيعاب هذه المشاريع الضخمة.

المحور الثالث: مظاهر تأثير البعد الاجتماعي في تطبيق الحكومة الالكترونية

تختلف تأثيرات الأبعاد الاجتماعية علي تطبيقات الحكومة الالكترونية من بيئة إلى أخرى،حيث تتجلي بوضوح في تطبيقات الحكومة الالكترونية في بعض الدول العربية، وهو ما اكده الباحثون في مدرسة دبي الحكومية أن التحدي الأكبر الذي يواجهه تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية هو بدايةً عدم توفر الأهلية Capacity Deficit وهذا يعود إلى نقص العلم والمعرفة لدى الكثير في الدول العربية لإنجاح تجربة الحكومة على الصعيد الوطني والدولي، وعدم إدراكهم لأهمية بناء قدراتهم بوجهٍ عام، يضاف إلى ذلك عدم رغبتهم في التغيير، العقبة الثانية هي الفجوة الرقمية Digital Divide التي تعاني منها الدول العربية من حيث انخفاض نسب توفر الإنترنت والحواسيب الشخصية. حيث قدَرت منظمة UNDISA عدد مستخدمي الإنترنت العرب بنحو 10 ملايين شخص، رفعت مجموعة مدار للبحث Madar Research Group العدد إلى 26.3 مليون مستخدم مع نسبة ولوج وصلت إلى 8.5% عام 2005. هذا يبين إن المتطلبات الاجتماعية ضرورية لإرساء الحكومة الالكترونية، ولعل من أهم المتغيرات الاجتماعية المؤثرة علي ذلك:

أولا:مستوي التقدم العلمي والفكري الحضاري: وهو ما عبرة عنه الباحثون في دبي بغياب الأهلية العلمية، أي تدني المستوي الفكري وعدم مواكبة هذه المجتمعات إلي الثورات العلمية والتكنولوجية والاتصالية الحديثة،وهذا مرده إلي غياب سياسات تربوية ومنظومات تعليمية وتكوينية، ترقي أي مستوى هذا التطور السريع والمتجدد.أي بعبارة دقيقة نقص الكفاءات والنخب المؤهلة القادرة علي تحريك المجتمعات نحو هذا المشروع،

ودفعهم إلي الاستخدام الأمثل والواعي لهذه التكنولوجيات،وخلق ثقافة معلوماتية تجعل من المعلومة موردا أساسيا وحيويا يتم توظيفه في جميع عمليات التنمية والتطوير.

بمعني انه يتطلب توافر مستوى عال من التعليم ونمو متزايد في قوة العمل التي تملك المعرفة وتستطيع التعامل معها وكذلك القدرة على الإنتاج باستخدام الذكاء الصناعي وتحول مؤسسات المجتمع الخاصة والحكومية ومنظمات المجتمع المدني إلى هيئات ومنظمات ذكية مع الاحتفاظ بأشكال المعرفة المختلفة في بنوك المعلومات، فضلا عن وجود مراكز للبحوث القادرة على إنتاج المعرفة والاستفادة من الخبرات المتراكمة والمساعدة في خلق وتوفير المناخ الثقافي الذي يمكنه فهم مغزى هذه التغييرات والتجديدات ويتقبلها ويتجاوب معها. ولذا تحتاج هذه المعرفة على مراجعة مستمرة كما تحتاج إلى تكنولوجيا المعلومات حتى يمكن تحويلها إلى مشروعات وسلع تقوم عليها اقتصاديات المعرفة في المجتمع الجديد.

وإذا كانت التجربة والتعليم هما المصدرين الأساسين للمعرفة فإن المشكلة التي يتعين التصدي لها هي تحديد نوع المعرفة التي سوف يحتاج إليها مجتمع المستقبل والتي يمكن تطبيقها وتسويقها.

ثانيا : الفجوة الرقمية: يقصد بها التفاوت في امتلاك التكنولوجيات الحديثة والشبكات المعلوماتية داخل الدولة، ومدى سهولة الحصول عليها واستخدامه لجميع الفئات الاجتماعية علي اختلاف توزيعها الجغرافي أو الديني أو التعليمي أو الاجتماعي،حيث تؤثر المتغيرات الاجتماعية من خلال مستويات تعليمهم وتوظيفهم والمناطق الريفية والحضرية والغنى والفقر والأمية والمهارات التكنولوجية ...ألخ. علي تطبيقات الحكومة الالكترونية من حيث غياب التوازن والشمول في استخدام المعلومة وتوظيفها في الأنشطة الحكومية المختلفة، وكذلك الهوة الموجودة بين المؤسسات الحكومية وبعض الفئات الاجتماعية، فلا يمكن الحديث عن تطبيق فعلي ناجح للحكومة الالكترونية إلا إذا مست كل الشرائح الاجتماعية وخصوصياتها الثقافية.

ولسد هذه الفجوة الرقمية، يجب توجيه برامج الحكومة الإلكترونية نحو الفئات المنعزلة والمحرومة أصلا من الخدمات الحكومية، والمعرفة الإلكترونية تتواجد في قدرة برامج الحكومة الإلكترونية في المساعدة علي تكوين فرص تعليمية وتثقيفية لمن لا يمتلكون حق الوصول للتكنولوجيا المتقدمة ولا يتعاملون معها. أما القدرة علي الوصول فترتبط بجعل مشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية في متناول كل المواطنين ومن بينهم

الفئات الخاصة والمعوقة، وذلك من خلال توفير فرص الوصول الجماعي عبر مراكز أو نوادي أو أكشاك تكنولوجيا المعلومات التي تنتشر في المراكز المجتمعية المختلفة.و إنشاء نقاط وصول في المجتمعات الصغيرة والمتفرقة. مع تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدي جمهور المتعاملين وتحقيق العدل والمساواة للجميع في الوصول إلي خدماتها العامة.

ثالثا: الثقة من بين القضايا الاجتماعية الجوهرية التي تؤثر علي تطبيقات الحكومة الالكترونية هي الثوابت التي تحكم علاقة الأفراد والمؤسسات بالجاهزة الحكومية، رغم أن هذا المتغير ذو طبع سياسي، أي يتعلق بقدرة النظام السياسي من خلال سياساته الرمزية وأطره القانونية التي تكفل الحرية والاستقلالية والشفافية في تداول المعلومات، لكن نري في هذا المبدأ أبعاد اجتماعية لها تأثير كبير، حيث قال الفقيه الفرنسي الكبير ميشال كروسي : "لا يمكن تغيير المجتمع بمراسيم"، بمعني أن الأمور المتعلقة بالقيم تحتاج إلي غرس وتنشئة اجتماعية بالدرجة الأولي، وهو ما تطرقنا إليه في خصوصيات مجتمعات المعلومات أين تمثل هذه العلاقة قيمة مطلقة متوارثة نابعة من إيمان هؤلاء الأفراد بأهمية استثمار المعلومة عن طريق هذه الشبكات في علاقاته مع المؤسسات التي يقع نشاطها في دائرة اهتمامهم،او مصالحهم.

لذا يجب بناء ثقة جمهور المتعاملين مع المصالح والدوائر الحكومية، وفي هذا الصدد ينبغي أن يكون مشروع الحكومة الإلكترونية داعما لجمهور المستفيدين بدون تمييز أو محاباة إلا في الحالات الاستثنائية، من خلال تحديد وتشخيص الشركاء أو المتعاملين الداخلين والخارجين وبناء إستراتيجية ذات خطوط اتصال مفتوحة والبدء بالمشروعات قصيرة الأجل التي تحقق نتائج مبكرة تساعد في بناء الثقة، بالإضافة إلى وجود قيادة قوية تساهم في بناء الثقة ببرامج الحكومة الإلكترونية.

رابعا: بعض الظواهر الاجتماعية : إن تفشي ظواهر الفساد والتسيب والإهمال وطغيان المظاهر البيروقراطية السلبية الناجمة من تأثير المذهبية والاديولوجيات السياسية أو العشائرية ...الخ، سوف يؤثر بصفة كبير جدا علي نجاح تطبيقات الحكومة الالكترونية، حيث تختلف أشكال ومستويات تأثيرها، نذكر منها انخفاض مستوى أداء هذه المؤسسات الذي يؤدي إلى غياب الجودة والسرعة والتبسيط في الإجراءات، والتي تنعكس بدورها علي درجات الرضي والثقة والتعاون والدعم من قبل المواطنين ونقص التأييد. بالإضافة إلي إعاقة تداول المعلومة وانسيابها. فلابد من توفير البيئة الاجتماعية

اللازمة داخل المنظمات وخارجها وإصلاح العملية الإدارية لان الحكومة الإلكترونية ليست مجرد عملية آلية العمليات أو معالجة التصرفات والأفعال القائمة في الأعمال الحكومية والأجهزة المختصة، بل تختص الحكومة الإلكترونية بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطنين والأعمال[1].

كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست مجرد أداة لتحقيق عوائد وتوفير التكلفة المترتبة على تشغيل وتعيين القوى العاملة أو في استثمار الوقت، كما أنه لا يتحقق بقيام العاملين بإعداد السجلات والوثائق الإلكترونية، بل إن الحكومة الإلكترونية تعتبر من الحلول الجوهرية لهذه الظواهر لو استحسن استخدامها بشكل صحيح .وعليه فإن إصلاح العمليات الإدارية يمثل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة الحكومة الإلكترونية بهدف خلق عمليات وإجراءات جديدة تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري وخاصة في علاقاتها بالمواطنين ومؤسسات الأعمال .لذلك فإن الحكومة الإلكترونية تتطلب قيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علنا بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي الذي يسهم في إطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية والخلاقة.

المحور الرابع: حماية الخصوصيات الثقافية وتطبيق الحكومة الالكترونية

احد المتغيرات الاجتماعية الثقافية الأساسية في تطبيق الحكومة الالكترونية ،هو ضرورة احترام الأفراد للحريات الشخصية والقيم الاجتماعية والثقافية المتباينة للمجتمع، في إطار توظيف واستخدام التكنولوجيا وشبكات المعلومات، التي أصبحت تهدد خصوصيات الأفراد وهوياتهم وأنماطهم الثقافية والمعيشية.وكذلك علي الدول في إطار تطبيق الحكومة الالكترونية الأخذ بعين الاعتبار حماية وامن هذه المعلومات وتامين البنية التحتية المعلوماتية خاصة المتعلقة بالأفراد في علاقاتهم بهذه المؤسسات الحكومية. فهذه احد المرتكزات البنيوية في إرساء الحكومة الالكترونية وتامين نجاحها، حيث أنه من الملاحظ أن المؤسسات والأجهزة الحكومية المختلفة تجمع كم هائل من البيانات عن

(1) : سحر قدوري الرفاعي، المرجع السابق، ص316.

المواطنين ومؤسسات الأعمال من خلال المعاملات التي تحدث معهم، وبتنامي حجم ونطاق الخدمات الإلكترونية العامة تتزايد وتتضخم قواعد ومستودعات البيانات .و المحافظة على خصوصية وسرية المعلومات المخزونة في قواعد ومستودعات البيانات التي تطورها الأجهزة الحكومية مهم جدا لبناء الثقة كما سبق توضيحه، حيث أن إساءة استخدام البيانات الشخصية قد يفقد ثقة الجمهور بالحكومة الإلكترونية ويزيد الفجوة النفسية القائمة بالفعل بين المواطنين والحكومة .و على ذلك يجب أن تلتزم مواقع الحكومة الإلكترونية بحفظ وصيانة خصوصية وسرية بيانات المواطنين، من خلال وضع إطار تشريعي وقانوني كافي لحماية هذه الخصوصيات.

لان ثقة المواطن بالحكومة الالكترونية كما ذكرنا تعتبر عنصرًا رئيسيًا وجوهريًا من عناصر الحكومة الإلكترونية .وبدون الثقة لن يفكر المواطنون على التردد على مواقع الحكومة الإلكترونية، وخاصة في حالة الخدمات التي يتطلب الحصول عليها قيام المواطنين بتزويد الحكومة الإلكترونية بمعلومات شخصية ذات صفة خاصة .و باستطاعة الحكومة القيام بدور مهم في الكشف عن سياساتها وتعريف المواطنين و إعلامهم بمخططاتها ومشروعاتها، لذلك يجب وضع سياسة محددة عن أمن المعلومات وتعيين مسؤول لتنفيذ هذه السياسة وفقا للمعايير الدولية في هذا الشأن، والتقييم المستمر والمتواصل لنظم الأمن للتأكد من تنفيذها لكل ما يتعلق بالإجراءات الوقائية الأمنية بشكل سليم، وعدم الإفصاح عن المعلومات الشخصية دون الحصول على إذن مسبق، وتوعية وتدريب العاملين على القضايا المتصلة بأمن المعلومات وتكنولوجياتها بشكل منتظم ومتواصل.

الخاتمة:

وفي ختام هذه الدراسة يمكن القول ان تطبيقات الحكومة الالكترونية لا ترتبط أساسا كما يتضح في العديد من الدراسات والتجارب العربية خاصة بالبعد السياسي الذي تشتمل علي الاستراتيجيات، السياسات، القوانين والتشريعات، القيادة، عمليات اتخاذ القرارات، قضايا التمويل، الأمور الدولية، والاستقرار السياسي، بل تعد المتطلبات الاجتماعية أكثر تأثيرا منه لي تطبيقاتها ،إذ تشكل مستويات التقدم العلمي والثقافي احد اللبنات الأساسية لقيامها، وما تستلزمه من إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذه المجال ، في إطار المنظومة التربوية والتعليمية والتكوينية المستديمة. بالإضافة إلي وجود إستراتجية واضحة تهدف إلي الارتقاء بخصوصيات المجتمع إلي ثقافة مجتمع المعلومات، وما يتطلبه من اهتمام واستخدام امثل للتكنولوجيا المعلومات في جميع أنشطته ودعم علاقته بمؤسسات الدولة.

كما تؤثر أيضا بعض المتغيرات الاجتماعية علي شكل ومستوي تطبيق الحكومة الالكترونية من دولة إلي أخري، والتي ترتبط بالسلوكيات والأنماط الثقافية السائدة المنعكسة علي البيئة التنظيمية المختلفة،خاصة السلبية منها التي من شانها إعاقة تطبيق الحكومة الالكترونية بشكل فعال وناجح،حيث أكدت العديد من الدراسات حول تطبيقات الحكومة الالكترونية في الدول النامية والعربية خصوصا علي أن ظواهر كالبيروقراطية، القرصنة، سوء الاستخدام للتكنولوجيا ،الفساد وعدم الانضباط الإهمال، عدم الاستقرار السياسي، مقاومة التغيير...الخ أدت أي قصور كبير في تطبيقات هذه الحكومة في هذه الظروف البيئية الاجتماعية، علي الرغم من أن احد أهداف الأساسية لهذا المشروع هو القضاء والتقليل من هذه الظواهر، لكن في بعض الدول أثرت علي مسالة الثقة بين الموطن ومؤسسات الدولة، وكذلك سرية وخصوصية المعلومة،بالإضافة نمط اتصالي مغلق يعيق حرية ودقة وسرعة تداول المعلومة عبر شبكاتها المختلفة.

بالإضافة إلى ذلك تتأثر تطبيقات الحكومة الالكترونية بالأوجه الاجتماعية للأفراد ومستويات التعليم، التوظيف، الدخل، والمناطق الريفية والحضرية، الغني والفقر، الأمية، المهارات التكنولوجية، قصور فرص التعلم الأساسي، تفشي أمية تكنولوجيا المعلومات، قصور التمكن من اللغات الأجنبية وخاصة الإنجليزية، نقص المهارات المرتبطة بالمنافسة مع القطاع الخاص...الخ. والتي تؤدي في مجملها إلي هوة رقمية رهيبة في

امتلاك واستخدام المعلومات وتكنولوجياتها المختلفة وعلي رأسها الشبكات. وعلى هذا الأساس يتطلب التطبيق الناجح لمشروع الحكومة الالكترونية تطبيق الذي يتيح لطالب الخدمة أن يتعامل مع الانترنيت بدلا من الموظف الحكومي التقليدي، يتطلب تهيئة الأرضية الاجتماعية والذهنيات الملائمة لذلك التي هي محور هذا التعديل وإعادة صياغة الجهاز الحكومي، وكذا نوعية العاملين وطرق التعامل والأداء ، حتى يكون التغيير متكاملا والأداء متجانسا.

أي الأمر يتطلب خلق منظومة قيمية في إطار خصوصيات مجتمع المعلومة أو المعرفة،الذي تتاح له فرصة امتلاك التكنولوجيا المعلوماتية بسهولة، واستخدامها بحرية، وتداولها بشفافية ومصداقية، وتؤمن وتحفظ خصوصياته الثقافية من خلال امن معلوماتي مبني علي اطر قانونية وتشريعات نابعة منه. وهذا بتكامل هذه المتغيرات الاجتماعية مع السياسية التي تتعلق بالإرادة والقيادة الرشيدة والواعية، والمبادئ الديمقراطية التشاركية الجوارية، القائمة علي المبادرة التي تخلق تفاعل المواطن مع الدوائر الحكومية عبر مواقعها المختلفة وما تنشره من معلومات صادقة، بالإضافة إلي تأسيس جو من الثقة بينه وبين هذه المؤسسات ويكون مصدرا رئيسيا لمعلوماتها ومصدرا لتشريعاتها، وأيضا مع المتغيرات الاقتصادية التي تجعل من المعلومة سلعة ومردا أساسيا يجب اقتصاده واستثماره. وأبعادا ثقافية تحترم الخصوصيات وتستخدم التكنولوجيا لأغراض حسنة ،وتؤمن بأهمية المعلومة في كل مجالات حياتها ، فالحكومة الالكترونية مشروع إجتماعي ثقافي بقدر ما هو برنامج سياسي اقتصادي.

قائمة المراجع

أ- الكتب والمقالات

1- البدانية، ذياب الأمن وحرب المعلومات، ط1، نابلس: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2002.

2- السديري محمد بن أحمد ، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية أسئلة وأجوبة قبل التطبيق. المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمن، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة: صفر 1425 هـ/ أبريل 2004 م.

3- المير ،إيهاب خميس احمد، متطلبات تنمية المورد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا ،قسم العلوم الإدارية ، 2007 .

4- الخناق، نبيل محمد،" الشفافية التنظيمية"، مطبعة الرفاه، بغداد: 2006 .

5- الرفاعي، سحر قدوري، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ،العدد، 7،بغداد،2009.

6- الهادي محمد محمد ،الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، مصر: أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، العدد 11، ديسمبر 2006.

7- Karen Layne A, and, Jung woo Lee B, "Developing fully functional E-government: A four stage model», *Government Information Quarterly* 18, 2001.

ب- المواقع الالكترونية:

8- الحلو ماجد راغب، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة. في الموقع:
WWW.arablawinfo.com/Researcheo ARI156.doc.

9- الرزي ديالا جميل محمد ، الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرين العدد الأول، 1 يناير2012 ، في الموقع/http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical؛ ISSN 1726-6807 .

الرضا الوظيفي وأثره في الصراع بين أفراد الجماعة
دراسة ميدانية في نقابة المهندسين الأردنيين
Job satisfaction and its impact on the Intragroup Conflict A field study at the Jordan Engineers association

د. أكثم ماجد العواجين
المملكة الأردنية الهاشمية

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عناصر الرضا الوظيفي المتمثلة بـ (طبيعة العمل نفسه، الترقيات الراتب، المشرفين، الزملاء في العمل) وأثره في الصراع بين أفراد الجماعة بأنواعه المتمثلة بـ (صراع المهمة صراع العلاقة، صراع العملية)، في نقابة المهندسين الأردنيين، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي بإعتبارها دراسة سببية، وكما تم إستخدام العديد من الأساليب الإحصائية بإستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الإجتماعية والإنسانية (SPSS V.22) من خلال التكرارت والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، وإختبارات (t)، وتحليل الإنحدار المتعدد والبسيط، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في نقابة المهندسين الأردنيين وعددهم (320) موظفاً، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغت (175) موظفاً خضع لتحليل (150) استبانة بنسبة استجابة (85.7%)، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي بدلالة أبعاده مجتمعة في الصراع بين أفراد الجماعة بدلالة أبعاده مجتمعة، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده (طبيعة العمل نفسه الترقيات، الراتب، المشرفين، الزملاء في العمل) على الصراع بين أفراد الجماعة بأنواعه مجتمعة (صراع المهمة صراع العلاقة، صراع العملية) في نقابة المهندسين الأردنيين.

وأوصت الدراسة بأنه يجب على الرؤساء اعادة النظر بالية الإعتراف والتقدير لما يقوم به الاعضاء من اعمال والسماع لمقترحاتهم، واعطائهم حرية أكبر للتجريب واتباع أساليب عمل جديدة، وتطوير الأفكار الإبداعية والإبتكار الناجح للحد من الصراع، وايجاد العدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين لتحقيق الرضا والحد من الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الصراع بين أفراد الجماعة، نقابة المهندسين الأردنيين.

Abstract

This study aimed to identify the elements of job satisfaction represented by (the nature of the work itself, promotions, salary, supervisors, colleagues in the work) and its effect on the conflict between the members of the group in all its types represented by (task conflict relationship conflict, process conflict), in the Jordanian Engineers Association In order to achieve the goals of the study, the researcher used the descriptive analytical approach as a causal study and many statistical methods were used using the Statistical Analysis Program for Social and Human Sciences (SPSS V.22) through repetitions and percentages, mathematical averages and standard deviations, and tests (t), And the analysis of multiple and simple regression, the study population consisted of all the employees in the Jordanian Engineers Syndicate and they numbered (320) employees, and a simple random sample was selected (175) employees subjected to the analysis of (150) questionnaires with a response rate of (85.7%), and the study concluded that there was an effect Statistical significance of job satisfaction in terms of its combined dimensions in the conflict between members of the group in terms of its combined dimensions and the study also found that the presence of a statistically significant effect at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) for job satisfaction in its dimensions (The nature of the work itself promotions, salary, supervisors, and co-workers) on the conflict between members of the group in all its types combined (mission conflict, relationship conflict, process conflict) in the Jordanian Engineers Association.

The study recommended that the presidents should reconsider the mechanism by recognizing and appreciating what the members are doing, listening to their proposals and giving them greater freedom to experiment and adopt new methods of work, and developing creative ideas to asuccessful innovation to achieve reducing conflict, finding justice in Distributing work duties among workers to achieve satisfaction and reduce Intragroup conflict in the Jordanian Engineers Association.

Key words: job satisfaction, Intragroup conflict, Jordanian Engineers Association.

1. مقدمة:

يمثل الرضا الوظيفي شعوراً إيجابياً لدى العامل نحو العمل ونحو منظمته، يدفعه نحو العمل بجد وتميز وهو ما تسعى له جميع المنظمات في الوقت الحاضر، بحكم أن العنصر البشري أهم مورد لدى المنظمات، والذي يقع على عاتقه تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، وزيادة الإنتاجية.

بينما الصراع التنظيمي هو حالة عامة وطبيعية في أغلب المنظمآت، لعلاقته بالعنصر البشري الذي يعمل في تلك المنظمآت، والذي يتباين بحسب اختلاف الشخصيات والثقافات، وبرغم ما يحمله الصراع من فوضى وتضارب إلا أنه يتضمن نواحي إيجابية تتمثل في تشجيع روح التنافس بين العاملين لتحسين الكفاءة والإنتاجية، والصراع تتعدد أشكاله وصوره بين الأفراد حتى في داخل الجماعة الواحدة، فقد يكون منصباً على السلطة، أو مركز إجتماعي مميز، أو قد ينصب للحصول على نصيب أكبر من العوائد والمكافآت التنظيمية، حيث إن هذه الأشكال وغيرها من الصراع تتضمن نوعاً من المنافسة بين أفراد الجماعة على موارد محدودة.

تعد نقابة المهندسين الأردنيين من أعرق النقابات المهنية في الأردن وأكثرها نشاطاً فقد تأسست كجمعية للمهندسين في عام 1948، وصدر أول قانون للنقابة عام 1972، بهدف تنظيم مزاولة المهنة، والدفاع عن مصالح أعضائها والارتقاء بالمستوى العلمي والمهني للمهندسين(نقابة المهندسين الأردنيين، التقرير السنوي، 2018، 10). كل ذلك يدعوا لإلقاء الضوء والمزيد من الدراسة لهذه المنظمة، وبيان دور الموارد البشرية فيها ونسبة الرضا الوظيفي لديهم والعلاقة بين العاملين، ومدى وجود الصراع التنظيمي بينهم وأنواعه وأثر الرضا الوظيفي على الصراع التنظيمي عند هؤلاء العاملين، ومن ثم الخروج بنتائج وتوصيات قد تفيد الباحثين والدراسين في هذا المجال، كما قد تفيد صناع القرار في تلك المنظمة والمنظمات المشابهة في سبيل العمل على رفع نسبة الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها وتخفيف حدة الصراع والمحافظة عليه ضمن مستوياته الطبيعية وتوجيهه نحو الجوانب الإيجابية في العمل، مما له من أثر إيجابي في زيادة الإنتاجية وتقليل دوران العمل في تلك المنظمات.

2. مشكلة الدراسة:

يعد الرضا الوظيفي أحد أهم العوامل المؤثرة في إنتاجية العاملين، والذي قد يؤثر بشكل أو بآخر في الصراع بين أفراد الجماعة، وبالتالي التأثير سلبياً على الإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة، والذي تسعى المنظمات للحد منه والإبقاء عليه ضمن مستوياته المقبولة، وعليه فإن المشكلة التي سعت الدراسة لبحثها تتمثل في السؤال الرئيس التالي: ماهو أثر الرضا الوظيفي في الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين؟.

3. أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في جانبين مهمين هما:

- الأهمية العلمية:
  - تتناول هذه الدراسة بعدين مهمين (الرضا الوظيفي، الصراع بين أفراد الجماعة)، في نقابة المهندسين الأردنيين.
  - دراسة نقابة المهندسين الأردنيين، لإبراز دور هذه المنظمة في الأردن وبيان نقاط القوة والضعف فيها، والتي قد تحفز الباحثين لمزيد من الأبحاث والدراسات في هذا المجال.
  - إضافة بعض المعرفة للمكتبة العربية، كون الدراسات التي تتناول نقابة المهندسين الأردنيين تعد قليلة نسبياً وخصوصاً الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي والصراع بين أفراد الجماعة.
- الأهمية العملية:
  - تزويد المسؤولين في نقابة المهندسين الأردنيين بتغذية راجعة تسهم في تقويم سلوكهم الإداري بشكل ذاتي في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم.
  - أهمية ما ستقدمه هذه الدراسة من نتائج وتوصيات لصناع القرار في تلك المنظمة وتحديد الأساليب الأكثر فاعلية في إدارة الصراع وتوجيهه.
  - تقديم التوصيات لصناع القرار في تلك المنظمة وتحديد الأساليب الأكثر فاعلية في زيادة نسبة الرضا الوظيفي.

4. أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة لتحقيق عدداً من الأهداف تتمثل في:

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي في نقابة المهندسين الأردنيين.
- التعرف على مستوى الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

- معرفة أثر الرضا الوظيفي في الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

5. فرضيات الدراسة:

Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرضا الوظيفي بعناصره (طبيعة العمل نفسه، الترقيات، الراتب، المشرفين، الزملاء في العمل) في الصراع بين أفراد الجماعة بأنواعه مجتمعة (صراع المهمة، صراع العلاقة، صراع العملية) في نقابة المهندسين الأردنيين. وينبثق عن الفرضية الرئيسة الأولى الفرضيات الفرعية الآتية:

Ho1-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لطبيعة العمل نفسه في الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

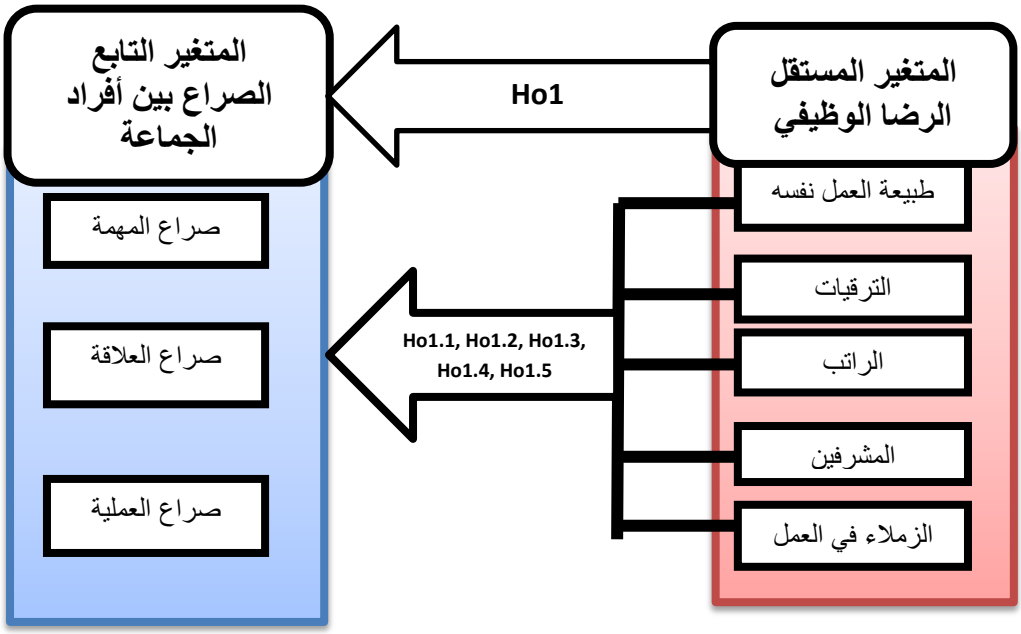
Ho1-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للترقيات في الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

Ho1-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للراتب في الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

Ho1-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمشرفين في الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

Ho1-5: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للزملاء في العمل في الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

6. أنموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحث إستناداً للمراجع التالية:

- **المتغير المستقل: تم الإستناد في تحديد أبعاد المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) إلى:**
(**المليحان**، 2019)، (**عوض**، 2018)، (Bakotić, 2016), (Wang, 2012).
- **المتغير التابع: تم الإستناد في تحديد أبعاد المتغير المستقل (الصراع بين أفراد الجماعة) إلى:**
(Han & Harms, 2010)، (**جرينبرغ و بارون**، 2009: 477), (Passos & Caetano, 2005).

7. الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات باللغة العربية

دراسة المليحان (2019) بعنوان: "دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية".

أجريت الدراسة على العاملين في شركة كهرباء الدودامي – السعودية، وقد بلغت عينة الدراسة (131) فرداً من العاملين في الشركة، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي وفي سلوك المواطنة التنظيمية. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج ومن أهمها:

أنه توجد علاقة ايحابية (طردية) بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي، فكلما إهتمت المؤسسة بالثقافة التنظيمية زاد مستوى الرضا الوظيفي فيها، كما تبين أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة كان بدرجة متوسطة، وجاء في الترتيب الأول في محور الرضا الوظيفي الرضا عن العلاقة مع زملاء العمل، وفي الترتيب الثاني جاء الرضا عن العلاقة مع الرؤساء، في حين جاء في الترتيب الأخير الرضا عن أنظمة العمل ووضوحها.

دراسة عوض (2018) بعنوان: "العلاقة والأثر بين تمكين العاملين والرضا الوظيفي – دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في عدد من المستشفيات – كركوك".

تناولت الدراسة أثر أبعاد تمكين العاملين في الرضا الوظيفي، وتمثل المتغير المستقل التمكين في (القوة، توافر المعلومات وامتلاكها، إمتلاك المعرفة واستثمارها، المكافآت)، والمتغير التابع الرضا الوظيفي تمثل في (الرواتب والأجور، الترقية، علاقات العمل، ظروف العمل). إختبرت الدراسة في عدد من مستشفيات دائرة صحة كركوك. واعتمدت الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات في الجانب الميداني.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومن أهمها: تبين وجود علاقة ارتباط معنوية بين التمكين وبين الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات المبحوثة، كما تبين أيضاً وجود علاقة تأثير معنوية للتمكين في الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات المبحوثة.

دراسة الشيخ وأبو نصيب (2017) بعنوان: "أثر الرضا الوظيفي على السلوك الإبداعي للعاملين بالتطبيق على المصارف التجارية بولاية الخرطوم".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على السلوك الإبداعي للعاملين، إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وطبقت الدراسة على عينة من العاملين بالمصارف التجارية بولاية الخرطوم، وكان حجم العينة (389) مفردة.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبعدي القدرة على حل المشكلات والمرونة وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبعدي الطلاقة والأصالة. وأوصت الدراسة بالإهتمام بالعاملين المبدعين وتشجيعهم وتحفيزهم مادياً ومعنوياً، كذلك برفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين وتطبيق الدراسة في قطاعات أخرى.

دراسة خوين (2015) بعنوان: "أساليب إدارة الصراع وأثرها في تنمية رأس المال الإجتماعي التنظيمي".

هدفت الدراسة إلى معرفة أساليب إدارة الصراع المنظمي وأثرها في تنمية أوتعزيز رأس المال الإجتماعي التنظيمي من خلال السلوكات التي تذهب إلى ما وراء الدور المطلوب ادائه مثل الثقة والتكافل والكرم، وتضمنت الدراسة إختبار عينة مكونة من (40) مدير من مديري المديرية العامة للتربية / الرصافة الثانية، واستخدمت الاستبانة كأداة لقياس متغيرات الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج مهمة ومن أبرزها: ظهور إنخفاض مستوى التنافس في المنظمة المبحوثة، وهي نتيجة سلبية، لأن الصراع عندما يأخذ شكل المنافسة فأنه يؤدي إلى تفتح الإمكانات والمواهب ويحسن من نوعية القرارات المتخذة وبالتالي يعد عاملاً مساعداً لتطوير إجراءات المديرين والمنظمة ككل.

كما يوجد تأثير لأساليب إدارة الصراع التنظيمي (التعاون، التجنب) في تنمية أو تعزيز أبعاد رأس المال الإجتماعي التنظيمي (الثقة، التكافل، الكرم) وبدلالة معنوية، ويدل ذلك على أن المديرين يدركون ويقيمون أهمية أساليب إدارة الصراع المنظمي ودورها الفاعل في تنمية أو تعزيز الأبعاد، ومن جهة أخرى عدم تأثير أسلوب ادارة الصراع المنظمي (التنافس) في تنمية أو تعزيز أبعاد رأس المال الإجتماعي التنظيمي (الثقة، التكافل، الكرم)، وهذا يعود إلى أن التنافس بين المديرين لم يكن بالمستوى المطلوب.

تبين أن التأثير المعنوي لأساليب إدارة الصراع المنظمي في أبعاد رأس المال الإجتماعي التنظيمي بشكل كلي للمديرية كما أظهرتها نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط إلى أن هناك تفهماً من قبل المديرين بأهمية دور أساليب إدارة الصراع المنظمي في تنمية أبعاد رأس المال الإجتماعي التنظيمي.

دراسة سلمان وصالح (2015) بعنوان: "تأثير الصراع البناء في التماثل التنظيمي: بحث تطبيقي في وزارة التخطيط العراقية".

هدفت إلى دراسة الصراع البناء بصورة أكثر دقة في المنظمة المبحوثة وتقديم معلومات أكثر حول أبعاده ودوره بالنسبة للمنظمات، والكشف عن مستوى الصراع البناء في مركز وزارة التخطيط وتأثير الصراع البناء في التماثل التنظيمي، وشملت أبعاد الصراع البناء (تطوير الأفراد، حل المشاكل، بناء التماسك، المشاركة الفاعلة)، وتم تطبيق البحث

على عينة عشوائية من موظفي مركز وزارة التخطيط والتي بلغت (83) فرداً، وجمعت المعلومات عن طريق الاستبانة والمقابلات الشخصية.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج ومنها: أن مستوى تطوير الأفراد الناجم عن الصراع ليس بالمستوى المطلوب، بسبب الأنا الفردية التي تغلب على الصراع، وعدم التفاعل وتغليب المصلحة الشخصية على مصلحة الوزارة، وأن مستوى الصراع بالوزارة كان متوسطاً، حيث يتم حل الخلافات داخل الوزارة، وأن مستوى المشاركة الفاعلة للأفراد في الصراع كانت متوسطة بسبب الرسمية في التعامل، وكان مستوى بناء التماسك الناجم عن الصراع ضعيفاً، بسبب عدم وجود محاولة من أطراف الصراع لتقريب وجهات النظر. أخيراً تبين وجود علاقة بين الصراع البناء والتماثل التنظيمي، كما تبين أيضاً وجود أثر للصراع البناء على التماثل التنظيمي إلا أنه ليس قوياً.

دراسة فطر ومحمد (2015) بعنوان: "الصراع التنظيمي وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية للعاملين في مستشفى الخرطوم الجامعي".

تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في مستشفى الخرطوم التعليمي عدا عمال النظافة، وقد استخدم الباحثان أسلوب المسح الشامل حيث تم توزيع (الاستبيان) على جميع أفراد العينة حيث وتم توزيع عدد (330) استمارة واستعادة (300) استمارة مكتملة.

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة للوصول إلى معرفة العلاقة بين الصراع المنظمي والرضا الوظيفي، وتحديد أهم العوامل المؤثرة في نشوء الصراع المنظمي ومدى تأثيره في رضا العاملين من خلال دراسة مجالات ومستويات الصراع المنظمي وأهم أنواعه ومراحله ومصادره، ودراسة أهم العوامل المؤثرة على نشؤ الصراع المنظمي ومدى تأثيره على رضا العاملين، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي العام للعاملين، والتعرف على أبعاد وعناصر الرضا الوظيفي الأكثر إيجاباً لدى العاملين من أجل تعزيزها والأكثر سلبية من أجل إزالتها.

تم التوصل الى عدة نتائج ومنها: أن مستوى الصراع المنظمي بين العاملين في المستشفى مرتفع، وأن أكثر أنواع الصراعات المنظمية إنتشاراً بين العاملين هو الصراع بين الجماعات والإدارة، أظهرت نتائج الدراسة أيضاً أن المستوى العام للرضا الوظيفي لدى جميع أفراد العينة منخفض جداً، وإن أفراد عينة الدراسة غير راضين عن بعد الرواتب والحوافز والمكافآت بالمرتبة الأولى، يليه بعد مهام العمل وواجباته بالمرتبة الثانية، وإن العاملين غيرراضين عن بعد التقدير واحترام الذات بالمرتبة الثالثة، وأن أكثر الأبعاد رضاً للعاملين هو بعد العلاقات مع الرؤساء والزملاء.

ثانياً: الدراسات باللغة الأجنبية:

Frempong, Agbenyo, and Darko (2018): The Impact of Job Satisfaction on Employees' Loyalty and ommitment: A Comparative Study among Some Selected Sectors in Ghana.

أثر الرضا الوظيفي على ولاء والتزام العاملين: دراسة مقارنة بين بعض القطاعات في غانا.

تهدف الدراسة للبحث عن ما إذا كان الرضا الوظيفي قد أثر على ولاء والتزام العاملين في عدد من قطاعات الأعمال المختارة في غانا، وقد إستخدمت الدراسة تصميم البحوث الوصفية والاستطلاعية وتكونت عينة الدراسة من (150) موظف من العاملين في عدد من قطاعات الأعمال في الصناعات التحويلية والتعدين والمالية، وباستخدام تحليل الانحدار المتعدد.

وفقاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، يظهر النموذج علاقة هامة وإيجابية بين متغيرات الدراسة، وأن العوامل الفردية تسهم بالرضا ولكن ليس لديها تأثير قوي على الرضا الوظيفي في جميع القطاعات، كما أظهرت هذه الدراسة مرة أخرى أن، هناك علاقة إيجابية هامة على الأقل بين ممارسات الموارد البشرية وبين الرضا الوظيفي والولاء / الالتزام في مختلف القطاعات.

خلصت الدراسة وأظهرت إلى أن للرضا الوظيفي تأثيراً كبيرا على الولاء والإلتزام في قطاع التعدين والصناعة التحويلية، كما أوصت الدراسة بأنه ينبغي على المالكين وأصحاب المصلحة في تلك القطاعات إلى إيلاء مزيد من الاهتمام لولاء والتزام العاملين لأنها سوف تعزز التحسين وتساعد على إستمرارية المنافسة الحالية داخل هذه القطاعات.

Terason (2018): The Effect of Conflict Management In Thai Public-Sector Sport Organizations On Employee Job Satisfaction And Perceived Organizational Performance.

أثر إدارة الصراع في منظمات القطاع العام التايلاندية الرياضة على الرضا الوظيفي للموظف وعلى الأداء التنظيمي الملموس.

هدف الدراسة بحث كيفية إدارة الصراعات في منظمات القطاع العام التايلاندية الرياضة وكيف يؤثر ذلك على الرضا الوظيفي للموظفين وعلى الأداء التنظيمي من وجهة نظرهم، جمعت البيانات من (378) من العاملين في تلك المنظمات وتم اختيارهم عشوائياً.

أشارت النتائج وجود علاقة خطية إيجابية بين إدارة الصراع وبين الرضا الوظيفي للموظف وبينت النتائج نفس العلاقة بين إدارة الصراع والأداء التنظيمي الملموس، وأن إدارة الصراع يمكن أن تسفر عن النتائج التنظيمية الإيجابية والسلبية على حد سواء، وأن الإدارة المتطرفة والمتهورة قد تؤدي إلى عكس النتائج التنظيمية الإيجابية في إدارة الصراع، ومن أجل ضمان نتائج الأداء الإيجابي للصراع وزيادة الأداء الملموس يجب إبقاء ممارسات إدارة الصراع في مستوى منخفض حيث أنها لا تؤدي إلى تناقص العوائد مثل الحمل الزائد للمعلومات، تأخر القرارات والجهد الضائع.

أخيراً بينت الدراسة أنه في حالات خطيرة من الصراع، وإدارة الصراع يكون له تأثير على الأداء التنظيمي الملموس، ويرجع ذلك إلى حقيقة أن الموظفين يشعرون بسلطة للتعبير عن مشاعرهم والتعامل مع الصراع بأنفسهم.

Chigozie (2017): Impact of organizational conflict on employee job performance in selected hotels.

أثر الصراع التنظيمي في أداء العاملين في فنادق مختارة.

هي دراسة عن أثر الصراع التنظيمي في أداء العاملين، وقد أجريت في عدة فنادق مختارة في مدينة لاغوس في نيجيريا، حيث هدفت الدراسة لمعرفة تأثير الصراع التنظيمي على أداء العاملين في مجال الصناعة الفندقية.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج ومن أهمها: أن المسؤوليات غير الواضحة، ونظام المكافآت الضعيف، وضعف تماسك المجموعة، مسؤولة عن النزاعات المنظمية، وبالتالي فإن ذلك يؤثر على الإلتزام الوظيفي للعاملين، وعلى جودة الخدمة المقدمة، وعلى رضا العملاء وهذه النتائج تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي للعاملين وعلى الأداء المنظمي ككل، والذي يتسبب بالتالي في الدوران الوظيفي وإستمرار للصراع التنظيمي بين العاملين لمدى أطول.

Bakotić (2016): Relationship between job satisfaction and organizational performance

العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي.

تهدف الدراسة لاستكشاف الصلة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي، ولتحديد ما إذا كان هناك علاقة بين هذين المتغيرين الإثنين، واتجاه وكثافة هذه العلاقة، وقد تكونت عينة البحث من (5806) موظفاً من الموظفين الذين يعملون في (40) شركة من الشركات الكرواتية الكبيرة والمتوسطة الحجم، التي شملها الاستطلاع.

أظهرت نتائج الدراسة وجود ارتباط واضح بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي للعاملين في كلا الاتجاهين، ولكن مع كثافة ضعيفة جداً، كما أظهر تحليل مفصل أن الإتصال بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي أقوى من العلاقة بين الأداء التنظيمي والرضا الوظيفي.

يمكن باختصار القول بأن الرضا الوظيفي يحدد الأداء التنظيمي، بدلاً من كون أن الأداء التنظيمي هو من يحدد الرضا الوظيفي.

Hollins (2016): Conflict management process: A case study of a university located in the south east.

عملية إدارة الصراع: دراسة حالة لجامعة محلية في الجنوب الشرقي.

هي دراسة حالة تمت على إحدى الجامعات، وكان الغرض من هذه الدراسة أنها دراسة حالة لوظيفة الصراع داخل الجامعة الواقعة في جنوب شرق الولايات المتحدة، وتقديم أحدث الدراسات حول أسباب الصراع داخل المنظمة وتأثيره على المنظمة ككل وصحة إتهام إدارة الجامعة باختلاس الموارد النقدية للجامعة.

توصلت هذه الدراسة إلى نتائج مهمة حيث وجد الباحث أنه على الرغم من أن الجامعة أنشأت منصب أمين المظالم للتوسط، ولا تزال تفتقر إلى إدارة الصراع التي تشتد الحاجة إليه في النظام الذي تدعمه القيادة العليا، واقترح الباحث الحاجة لمخاطبة الثقافة التنظيمية، وزيادة الإرتباط بين القيادة والموظفين.

Junaimah, See and Bashawir (2015): Effect of manager's bases of power on employee's job satisfaction .

تأثير قواعد قوة المديرين في الرضا الوظيفي للعاملين.

هي دراسة تطبيقية عن تأثير قواعد المدير في القوة على الرضا الوظيفي للعاملين، وذلك بهدف معرفة أبعاد القوة عند المدراء وتأثيرها على رضا العاملين، وقد جمعت البيانات من (180) فرداً من العاملين في المنظمات المحلية الموجودة في بينانغ في ماليزيا.

توصلت الدراسة إلى أن هنالك علاقة إيجابية بين قوة المكافأة وقوة الخبرة والقوة المرجعية وبين رضا العاملين بينما كانت هنالك علاقة سلبية بين القوة القسرية (القهرية) والقوة الشرعية (القانونية) وبين رضا العاملين.

Zhang and Zhang (2012): Conflict Types, Resolution, and Relational Satisfaction: U.S.A- China Investigation .

أنواع الصراع، الحلول، وعلاقات الرضا: تحقيق في الولايات المتحدة والصين.

هدفت الدراسة إلى معرفة أنواع الصراعات وحلولها، والرضا في العلاقات في كل من الثقافة الأمريكية والثقافة الصينية، واستكشاف الآثار المعتدلة للثقافة في أنواع الصراع والعلاقات.

توصلت الدراسة إلى أن صراع المهمة يمكن حله بشكل أسهل من صراع العلاقة ويكون بدرجة أشد في الولايات المتحدة منه في الصين، وتبين كذلك إلى أنه في كلا الثقافتين الأمريكية والصينية يعتبر صراع المهام صراع وظيفي مفيد وفعال لأنه يؤدي لتبادل المعلومات، أما صراع العلاقة فيسبب العداوة والتوتر وليس فعالاً كما في صراع المهمة.

أخيراً تبين من خلال النتائج التي توصلت لها الدراسة بأن المنتمين للثقافة الصينية يشعرون برضا أقل عن العلاقات من الآخرين المنتمين للثقافة الأمريكية.

ثالثاً: ما تمتاز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

لاشك بان الباحث استفاد من الدراسات السابقة في أبعاد متغيرات الدراسة وفي الإطار النظري، إلا أن هذه الدراسة تميزت في البحث في موضوع الصراع بين أفراد المجموعة الواحدة داخل تلك المجموعة، وفي الربط بينه وبين الرضا الوظيفي للعاملين، كم أن نقابة المهندسين الأردنيين لايتوفر الكثير من الدراسات الإدارية عنها وخصوصا مايتعلق بالرضا الوظيفي للعاملين وأثره في الصراع بين أفراد الجماعة الواحدة، وذلك بحدود علم الباحث.

الإطار النظري

أولاً: الرضا الوظيفي

تسعى المنظمات المقدمة للخدمة لأن تكون فعاله ومتميزه، وهذا يعتمد بالتالي على درجة رضا مستخدميها (مقدمي الخدمه)، لأن ذلك له تأثير مهم وفعال على جودة الخدمة المقدمة للعملاء (Malhotra, 2004, 174), وهو الهدف الاساس لتلك المنظمات.

كما بحثت العديد من الدراسات في موضوع الرضا الوظيفي للعاملين وكيفية الوصول إليه، حيث أن رضا العاملين يؤدي إلى مشاركتهم بفعاليه في جودة وتميز الأداء المؤسسي، حيث

توجد علاقة مهمة بين الرضا الوظيفي للعاملين وبين جودة الخدمة المقدمة وكذلك على أداء العاملين (Piriyathanalai, 2012, 90).

يعرف الرضا الوظيفي لدى بعض الباحثين بأنه ردود افعال المستخدم ورضاه الشخصي ومشاعره وموقفه جسديا وفكرياً فيما يتعلق ببيئة العمل والموقف العام الذي يحمله المستخدم نحو واجباته في العمل (Wang, 2012, 176).

والرضا الوظيفي يعبر بشكل أو بآخر عن ردود الفعل العاطفية للفرد تجاه وظيفة معينة (Lock, 1983, 320).

كما عرفه البعض بأنه التقييم العام للمستخدم نحو عمله، والذي يتأثر بموقع المستخدم في العمل الحوافز، آلية الرقابة، ونظام الإدارة (Wang, 2012, 176).

وعليه إذا أرادت المنظمة أن تتميز في خدماتها وتطور أدائها فعليها الإهتمام بشكل كبير في الرضا الوظيفي للعاملين لديها، ذلك لأن أن إهمال رضا العاملين يؤدي الى إهمال جزء كبير من المنظمة (Piriyathanalai, 2012, 90).

كل هذا يولد الإخلاص المؤدي لتقديم أفضل الخدمات للعملاء ، فالعملاء يقيمون جودة الخدمات من خلال التفاعل المباشر بين العاملين، وهذه العلاقة المباشرة تظهر مستوى مواهب العاملين ورضاهم (الكساسبه، 2011، 28) .

إن دور المؤسسات المقدمة للخدمة هو تعزيز الجوانب التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي، والحد من السلبيات التي تؤدي إلى إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، سواء كان ذلك من حيث بيئة العمل، الراتب، العلاقة بين الزملاء أو العلاقة مع الرؤساء، ومدى تمكين العاملين وتفويض السلطات اللازمة لهم، وذلك في سبيل إنجاز العمل على الوجه الأكمل.

هنالك عدة أبعاد للرضا الوظيفي للعاملين يتم قياس الرضا الوظيفي من خلالها، ولكن في أغلب الدراسات في الرضا الوظيفي بينت أنه مفهوم مركب من عدة عناصر وهي: طبيعة العمل نفسه الترقيات، الراتب، المشرفين، الزملاء في العمل (Wang, 2012, 176).

بالنسبة للعمل يتم بيان مدى استقلالية وحرية تصرف الموظف، ومدى ملائمة ظروف العمل من تهوية وإنارة، ومن حيث الإشراف يتم بيان العلاقات الطيبه مع المشرفين

وهل يولون الموظف الإهتمام المطلوب، أما الراتب فيتم بيان مدى كفايته لإشباع حاجات الموظف الأساسية ومدى عدالته ومستواه بالمقارنة مع المنظمات الأخرى.

في حين أن الترقية تبين فرصة الموظف للترقي في مناصب أعلى في السلم الإداري ومدى ملائمة الوظيفة لسنوات الخبرة، وهل تمنح الترقية الموظف الإشباع المادي والمعنوي المطلوب.

أما في ما يخص الزملاء والعلاقة معهم فسيتم بيان العلاقات الطيبة بين العاملين، ومدى المنافع التي يحققها الفرد من تلك العلاقات، ومدى اعتراف الزملاء بجهد الموظف المبذول في العمل (Wang, 2012, 177).

يرى الباحث بأن الرضا الوظيفي مفهوم يتفاوت من شخص لآخر، ولكنه يعتمد بالدرجة الأولى على طبيعة الشخص وعلى تكوينه النفسي ولايخضع لمعايير ثابته أو محددة، فقد يكون هناك شخصان يعملان في نفس الموقع وتحت نفس الظروف أحدهما راضي والآخر غير راضي.

ثانياً: الصراع التنظيمي

بحكم طبيعة العمل والذي يحتم التفاعل بين العاملين تنشأ العلاقات بين العاملين، لذلك أعطى علماء الإجتماع السلوكيون هذا الموضوع عناية بالغة، واهتموا بتحليل وكشف طبيعة العلاقات المتبادلة بين الأفراد ونوعيتها، من حيث مقدار قوتها ودوامها وتحديد إتجاهاتها.

يعطي التحليل الموضوعي للعلاقات بين الأشخاص فهماً واضحاً للسلوك الإنساني وطبيعة المشكلات الفردية والجماعية والمجتمعية، ولا سيما أن كل ما يجري في الحياة الإجتماعية ينتهي في آخر تحليل له إلى طبيعة العلاقات بين الأفراد، فطبيعة الحياة الإجتماعية والإدارية تفرض على الشخص الدخول في علاقات مع الأفراد الآخرين، ويتبادل معهم المشاعر والأحاسيس (الحسنية، 2013، 86).

بطبيعة الحال نتيجة للعلاقات لا بد أن يحدث الصراع، حيث يعد الصراع أحد أجزاء حياة المنظمات على إختلاف أنواعها وأشكالها، وليس الصراع بالأمر الجديد في المجتمعات، فهو قديم منذ الأزل، إلا أن الإهتمام به من وجهة نظر إدارية هو الوجه الجديد للصراع، وقد يعرف الصراع بشكل مبسط على أنه الخلاف أو التعارض بين طرفين (المغربي، 2010، 309).

يرى البعض بأن الصراع هو العملية التي تبدأ حين يدرك أحد الأطراف بأن الطرف الآخر يؤّثر عليه سلبياً، أو يوشك أن يؤّثر عليه سلبياً في شيء ما يهتم به الطرف الآخر (Robbins, 2001, 243).

بينما يرى آخرون الصراع من وجهة نظر إدارية داخل منظمة ما بشكل آخر، فيعرف الصراع التنظيمي بأنه عبارة عن التعارض الناتج عن تضارب الأهداف بين جماعة وأخرى (Jones, 1995, 500).

يمكن القول إن الصراع أحد الظواهر الطبيعية التي تلازم الأفراد والجماعات في المجتمعات البشرية، وهو أحد المعطيات الإعتيادية للتفاعل الإجتماعي بين الأفراد والجماعات، ونظراً لإختلاف الأفراد في إستعداداتهم وميولهم ورغباتهم وتوجهاتهم وإختلاف الجماعات في قيمهم وإتجاهاتهم ونظراً لأن التفاعل الإجتماعي يتطلب وجود شبكة من العلاقات المتبادلة بين الأفراد وأن طبيعة المنظمات تستدعي التغيير والتطوير المستمر، فإن الصراع جزء من الوضع الطبيعي لأي منظمة من منظمات المجتمع بشكل عام (أبو سنينه والبياتي، 2014).

يرى الباحث بأن الصراع نتيجة حتمية في أي منظمة، ولايمكن كبته أو تجاهله، ولكن يمكن لإدارة المنظمة توجيهه وإدارته بشكل سليم، وتشجيع المنافسة الشريفة بين العاملين، حتى يعطي الصراع نتائج إيجابية للمنظمة، تنعكس على زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء.

- الصراع بين افراد الجماعة

تتعدد أشكال الصراع وصوره بين الأفراد حتى في داخل الجماعة الواحدة، فقد يكون منصباً على السلطة، أو مركز إجتماعي مميز، أو قد ينصب للحصول على نصيب أكبر من العوائد والمكافآت التنظيمية، حيث إن هذه الأشكال وغيرها من الصراع تتضمن نوعاً من المنافسة بين أفراد الجماعة على موارد محدودة، ومن ناحية أخرى قد يكون الصراع بين الأفراد نتيجة لاختلافهم على الخطط أثناء التخطيط أو نتيجة لاختلافهم في المشاعر أو الإتجاهات (أبوسنينه والبياتي، 2014).

إذا كان التفاعل بين أفراد الجماعة هو أحد أهم عناصر العملية الجماعية، فإن الصراع بين الأفراد يصبح أمراً حتمياً، مهما بلغت درجة تماسك الجماعة، فلا يزال الأفراد

لهم شخصياتهم ومدركاتهم وقيمهم وإتجاهاتهم ورغباتهم وحاجاتهم، والتي تختلف قليلاً أو كثيراً فيما بينهم، مما يجعل الإختلافات وبالتالي النزاع بين أفراد الجماعة شيئاً طبيعياً وحتمياً. والأفراد يتعاونون بدرجة متفاوتة من تعاون كامل إلى منافسة ونزاع كاملين (طوالبة، 2008).

الصراع بين الأفراد داخل المنظمات أصبح ظاهرة عالمية، وبالتالي إدراك أفضل للحالات والمواقع المهمة للصراع سوف يساعد المدير في إستخدام الأفراد في المنظمات بفاعلية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة، أما عدم الإهتمام به فسوف يكون مكلفا جداً، لأن تجاهل الصراع سوف يؤدي إلى تدمير علاقات العمل، والأفراد، وإذا ما حدث هذا فإن الحافز نحو العمل الجماعي وفاعلية المنظمة سوف يقل الأخذ به (القهيوي، 2015).

- انواع الصراع بين افراد الجماعة: هنالك عدة أشكال للصراع بين أفراد الجماعة Intragroup Conflict حسب ما تطرقت له دراسة القطب والخشالي (2008) على النحو الآتي:

1. صراع المهمة Task Conflict: مصدر هذا النوع من الصراع هو إختلاف أفراد الجماعة بخصوص قرارات الجماعة، وكذلك يمكن أن يحصل بسبب تعارضهم في الآراء والأفكار في تحديد أهداف الجماعة.
2. صراع العلاقة Relationship Conflict: يشير إلى الإختلاف والتنافر والإنزعاج الشخصي الذي يؤدي إلى العداء بين أفراد الجماعة، وينتج عن ذلك توقف أفراد الجماعة عن تبادل المعلومات وعدم إلتزامهم بقرارات الجماعة.
3. صراع العملية Process Conflict: يتعلق هذا النوع من الصراع باختلاف أفراد الجماعة بخصوص تحديد إجراءات عمل الجماعة، وكيفية توزيع الموارد اللازمة لتنفيذ ما يكلفون به من مهام، فضلاً عن إختلافهم حول الطريقة المناسبة لتنفيذ العمل.

8. منهجية الدراسة:

تعد هذه الدراسة إيضاحية من حيث الغرض وإستنتاجية في طبيعتها، نظراً لإعتمادها على الدراسات السابقة. وتعد كذلك دراسة ميدانية لإعتمادها على جمع

البيانات من الميدان من خلال استبانة الدراسة المعدة لهذا الغرض وتعتمد على الأسلوب الوصفي التحليلي.

9. مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في نقابة المهندسين الأردنيين والبالغ عددهم (320) موظفاً، تم استخدام اسلوب العينة العشوائية البسيطة بسبب طبيعة الدراسة ومجتمع الدراسة، وحسب ماتم في الدراسات المشابهة تم توزيع (175) استبانة، خضع للتحليل منها (150) استبانة.

10. أداة الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، وتم الإسترشاد بمتغيرات الدراسة ومقاييسها، إضافة إلى الإسترشاد بالمصادر والدراسات السابقة المشابهة التي تتعلق بمتغيرات الدراسة، وقد تم تصميم أداة الدراسة على الشكل التالي:

القسم الأول: يتضمن الخصائص الديمغرافية والوظيفية لأفراد العينة التي تشمل: (النوع الإجتماعي، العمر، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخبرة، عدد سنوات الخدمة في المنظمة).

القسم الثاني: يتضمن الفقرات التي تقيس الرضا الوظيفي لدى العاملين (المتغير المستقل) بمؤشراته: طبيعة العمل نفسه، الترقيات، الراتب، المشرفين، الزملاء في العمل.

القسم الثالث: يتضمن الفقرات التي تقيس الصراع التنظيمي بين أفراد الجماعة (المتغير التابع) بأنواعه: صراع المهمة، صراع العلاقة، صراع العملية.

11. صدق وثبات أداة الدراسة:

تم عرض أداة الدراسة (الاستبانة) على مجموعة من الأساتذة من ذوي الإختصاص في عدد من الجامعات الأردنية، وتم الأخذ بالمهم منها لتأخذ الاستبانة بعد ذلك شكلها النهائي الذي تم توزيعه على العاملين عينة الدراسة، ويشير معامل الثبات إلى مدى جودة فقرات الاستبانة والإتساق الداخلي لها وكذلك مدى ثباتها في قياس الأبعاد التي صممت لقياسها، وتم إحتساب ذلك عن طريق معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha.

جدول رقم (1) معامل الإتساق الداخلي

البعد	قيمة ألفا%
الرضا الوظيفي	81.2
طبيعة العمل نفسه	79.8
الترقيات	80.5
الراتب	82.7
المشرفين	84.2
الزملاء في العمل	79.5
الصراع بين أفراد الجماعة	85.1

يتضح من الجدول (1) بأن قيم معامل الإتساق الداخلي كرونباخ ألفا لجميع فقرات أداة الدراسة كانت ما بين (0.795) - (0.851)، حيث يعتبر الثبات ضعيفاً في حال كانت قيم المعامل أقل من (0.60)، وإفترض الحد الأدنى لمعامل الثبات هو (0.70) (Sekaran & Bougie,2010, 184)، ويعتبر (النجار وآخرون، 2013، 151) الثبات جيداً كلما كانت قيم المعامل (0.8) فأكثر، بالتالي فإن هذه الابعاد تؤشرعلى ثبات أداة الدراسة والإتساق بين فقراتها وموثوقيتها.

12. إختبار فرضيات الدراسة:

في هذا الجزء من الدراسة سوف يتم إختبار الفرضيات، حيث تكون الفرضية الرئيسية لتحليل الإنحدار الخطي المتعدد (Multiple linear regression)، والفرعيات لتحليل الإنحدار الخطي البسيط (Simple linear regression)، كالتالي:

الفرضية الرئيسية:

Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرضا الوظيفي بعناصره (طبيعة العمل نفسه، الترقيات، الراتب، المشرفين، الزملاء في العمل) في الصراع بين أفراد الجماعة بأنواعه مجتمعة (صراع المهمة، صراع العلاقة، صراع العملية) في نقابة المهندسين الأردنيين.

ولاختبار الفرضية الرئيسية، كانت النتائج كما يلي:

جدول (2) نتائج اختبار أثر أبعاد الرضا الوظيفي على الصراع بين أفراد الجماعة.

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين			جدول المعاملات				
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	Df	Sig F	البيان	B	الخطأ المعياري	T	Sig t
الصراع بين أفراد الجماعة	.854	.729	332.09	5	.000	طبيعة العمل نفسه	.271	.037	7.324	.000
						الترقيات	.158	.039	4.051	.000
						الراتب	.851	.038	2.179	.010
						المشرفين	.772	.035	22.05	.000
						الزملاء في العمل	.741	.041	18.07	.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq .05$)

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار Coefficients بأن قيمة معامل التأثير B بلغت (.271) بعد طبيعة العمل نفسه وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (7.324) عند مستوى ثقة (Sig = 0.00). في حين بلغت قيمة معامل التأثير B (.158) للترقيات وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (4.051) عند مستوى ثقة (Sig = 0.00). فيما كانت قيمة معامل التأثير B (.851) للراتب وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (2.179) عند مستوى ثقة (Sig = 0.01). فيما كانت قيمة معامل التأثير B (.772) للمشرفين وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (22.05) عند مستوى ثقة (Sig = 0.00). فيما كانت قيمة معامل التأثير B (.741) للزملاء في العمل وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (18.07) عند مستوى ثقة (Sig = 0.00). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالرضا الوظيفي بدلالة أبعاده (طبيعة العمل نفسه, الترقيات, والراتب، لمشرفين، للزملاء في العمل) على الصراع بين أفراد الجماعة سيؤدي إلى فاعلية الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة

لأنموذج التأثير والتي بلغت (332.096) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسية، وبناء على ما سبق نرفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرضا الوظيفي بعناصره (طبيعة العمل نفسه الترقيات، الراتب، المشرفين، الزملاء في العمل) في الصراع بين أفراد الجماعة بأنواعه مجتمعة (صراع المهمة، صراع العلاقة، صراع العملية) في نقابة المهندسين الأردنيين.

ولاختبار الفرضية الفرعية الأولى ، تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يلي:

Ho1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد طبيعة العمل نفسه في الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

جدول(3) نتائج اختبار أثر بعد (طبيعة العمل نفسه) على الصراع بين أفراد الجماعة

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين			جدول المعاملات			
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	Df	Sig F*	البيان	B	T المحسوبة	Sig t*
الصراع بين أفراد الجماعة	.751	.564	239.818	1	.000	طبيعة العمل نفسه	.748	15.795	.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول (3) أن قيمة ($r = 0.751$)، وهذا يعني أن هناك علاقة موجبة بين بعد (طبيعة العمل نفسه) و(الصراع بين أفراد الجماعة). ويتبين أن قيمة معامل التحديد ($r^2 = 0.564$)، وهذا يعني أن بعد (طبيعة العمل نفسه) قد فسّر ما مقداره (56 %) من التباين في (الصراع بين أفراد الجماعة)، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة بمقداره (44%). كما يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (240) عند مستوى ثقة (Sig = 0.00) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq .05$) وعند درجة حرية واحدة. كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة (B= .748) وأن قيمة (t= 15.795) عند مستوى ثقة (Sig = 0.00) وهذه تؤكد معنوية المعامل عند مستوى ($a \leq .05$). وبناء

على ما سبق، نرفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى ونقبل الفرضية الفرعية البديلة القائلة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد طبيعة العمل نفسه في الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين)

ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى، تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يلي:

Ho1-2:"لا يوجد ثر ذودلالة إحصائية عند مستوى دلاله ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الترقيات على الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين".

جدول (4) نتائج اختبار أثر بعد (الترقيات) على الصراع بين أفراد الجماعة

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين			جدول المعاملات			
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	Df	Sig F*	البيان	B	T المحسوب	Sig t*
الصراع بين أفراد الجماعة	.717	.514	12.212	1	.000	الترقيات	.723	3.494	.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول (4) أن قيمة ($r = 0.717$)، وهذا يعني أن هناك علاقة موجبة بين بعد (الترقيات) و(الصراع بين أفراد الجماعة). ويتبين أن قيمة معامل التحديد ($r^2=0.514$)، وهذا يعني أن بعد (الترقيات) قد فسّر ما مقداره (51%) من التباين في (الصراع بين أفراد الجماعة)، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة بمقداره (49%). كما يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (12.) عند مستوى ثقة ($Sig = 0.00$) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq .05$) وعند درجة حرية واحدة. كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة ($B= 0.723$) وأن قيمة ($t= 3.494$) عند مستوى ثقة ($Sig = 0.00$) وهذه تؤكد معنوية المعامل عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبناء على ما سبق نرفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية ونقبل الفرضية الفرعية البديلة القائلة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الترقيات على الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين

ولاختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى، تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يلي:

Ho1-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الراتب على الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

جدول (5) نتائج اختبار أثر بعد (الراتب) على الصراع بين أفراد الجماعة

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين			جدول المعاملات			
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	Df	Sig F*	البيان	B	T المحسوبة	Sig t*
الصراع بين أفراد الجماعة	.729	.531	562.943	1	.000	الراتب	.679	23.713	.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول (5) أن قيمة ($r = 0.729$)، وهذا يعني أن هناك علاقة موجبة بين بعد (الراتب) و(الصراع بين أفراد الجماعة). ويتبين أن قيمة معامل التحديد ($r^2 = 0.531$)، وهذا يعني أن بعد (الراتب) قد فسّر ما مقداره (53 %) من التباين في (الصراع بين أفراد الجماعة)، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة بمقداره (47%).كما يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (563) عند مستوى ثقة ($Sig = 0.00$) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq .05$) وعند درجة حرية واحدة. كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة ($B=0.679$) وأن قيمة ($t = 23.713$) عند مستوى ثقة (Sig $= 0.00$) وهذه تؤكد معنوية المعامل عند مستوى ($\alpha \leq .05$). وبناء على ما سبق، نرفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية الفرعية البديلة القائلة:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الراتب على الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

Ho1-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المشرفين على الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

جدول (6) نتائج اختبار أثر بعد (المشرفين) على الصراع بين أفراد الجماعة

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين			جدول المعاملات			
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	Df	Sig F*	البيان	B	T المحسوبة	Sig t*
الصراع بين أفراد الجماعة	.755	.570	344.939	1	.000	الرضا الوظيفي	.775	18.540	.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq .05$).

تشير نتائج الجدول (6) أن قيمة ($r = 0.755$)، وهذا يعني أن هناك علاقة موجبة بين بعد (المشرفين) و(الصراع بين أفراد الجماعة). ويتبين أن قيمة معامل التحديد ($r^2=0.570$)، وهذا يعني أن بعد (المشرفين) قد فسّر ما مقداره (57%) من التباين في (الصراع بين أفراد الجماعة)، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة بمقداره (43%). كما يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (344.939) عند مستوى ثقة ($Sig = 0.00$) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq .05$) وعند درجة حرية واحدة. كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة ($B= .775$) وأن قيمة ($t= 18.540$) عند مستوى ثقة ($Sig = 0.00$) وهذه تؤكد معنوية المعامل عند مستوى ($a \leq .05$). وبناء على ما سبق، نرفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية الفرعية البديلة القائلة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المشرفين على الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

Ho1-5: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الزملاء في العمل على الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

جدول (7) نتائج اختبار أثر بعد (الزملاء في العمل) على الصراع بين أفراد الجماعة

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين			جدول المعاملات			
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	Df	Sig F*	البيان	B	T المحسوبة	Sig t*
الصراع بين أفراد الجماعة	.734	0.538	400.40	1	.000	الزملاء في العمل	.579	20.010	.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول (7) أن قيمة (r =0.729)، وهذا يعني أن هناك علاقة موجبة بين بعد (الزملاء في العمل) و(الصراع بين أفراد الجماعة). ويتبين أن قيمة معامل التحديد (r2 = 0.538)، وهذا يعني أن بعد (الزملاء في العمل) قد فسّر ما مقداره (54 %) من التباين في (الصراع بين أفراد الجماعة)، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة بمقداره (46%).كما يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (400.40) عند مستوى ثقة (Sig = 0.00) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq .05$) وعند درجة حرية واحدة. كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة (B=0.579) وأن قيمة (t = 20.010) عند مستوى ثقة (Sig = 0.00) وهذه تؤكد معنوية المعامل عند مستوى ($\alpha \leq .05$). وبناء على ما سبق، نرفض الفرضية العدمية الفرعية الخامس ونقبل الفرضية الفرعية البديلة القائلة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الزملاء في العمل على الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

13. النتائج:

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها ما يلي:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للريادة المؤسسية في تحديد الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد طبيعة العمل نفسه في الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الترقيات في الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الراتب في الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المشرفين في الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الزملاء في العمل في الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.

- **توافق الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة المليحان** (2019)، **الشيخ وأبو نصيب** (2017)، **فطر ومحمد** (2015)، Frempong, Agbenyo, and Darko (2018), Terason (2018)

14. التوصيات:

بناءاً على نتائج التي توصلت إليها الدراسة، فقد أوصت صناع القرار في نقابة المهندسين الأردنيين بجملة من التوصيات لتحسين وتطوير الأداء، وهي كما يلي:

- **يجب على الرؤساء اعادة النظر بالية الإعتراف والتقدير لما يقوم به العاملين من أعمال، والسماع لمقترحاتهم واعطائهم حرية أكبر للتجريب واتباع أساليب عمل جديدة، وتطوير الأفكار الإبداعية و ابتكار طرق للحد من الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.**
- **إيجاد العدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين لتحقيق الرضا والحد من الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين.**
- **-توفير بيئة عمل إيجابية تساهم في الحد من الحقد والإزعاج بين العاملين في نقابة المهندسين الأردنيين.**
- **ضرورة دعم الإدارة العليا للأفكار الجديدة الخلاقة لحل المشكلات التي تواجهها، من أجل المحافظة على مستوى عالي الرضا والحد من الصراع بين أفراد الجماعة في نقابة المهندسين الأردنيين، وإبقائه ضمن مستوياته الصحية.**

المراجع

المراجع باللغة العربية:

أبو سنينه، عونيه، والبياتي، عبد الجبار (2014). مستوى إدارة الصراع التنظيمي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بمستوى الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان، ***المجلة الأردنية في العلوم التربوية***، 10(1)، 101-119.

الحسنية، سليم إبراهيم (2013). ***السلوك التنظيمي والعلوم السلوكية***، الأردن، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

خوين، سندس رضيوي (2015). أساليب إدارة الصراع وأثرها في تنمية رأس المال الإجتماعي التنظيمي، ***مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة***، 46، 363-386.

سلمان، فاضل، وصالح، خالد (2015). تأثير الصراع البناء في التماثل التنظيمي: بحث تطبيقي في وزارة التخطيط، ***مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية***،21(82)، 238-268.

الشيخ، أماني، وأبو نصيب، عرفه، (2017). أثر الرضا الوظيفي على السلوك الإبداعي بالتطبيق على المصارف التجارية بولاية الخرطوم، ***مجلة جامعة البحر الأحمر***، العدد الرابع، 183-206.

طوالبة، توفيق حامد (2008). ***أثر الأنماط القيادية على إدارة الصراع التنظيمي لدى المديرين***، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن.

عوض، عبد الستار سالم، (2018). العلاقة والأثر بين تمكين العاملين والرضا الوظيفي - دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في عدد من المستشفيات، كركوك - العراق، ***مجلة الإدارة والإقتصاد***، 117، 139-153.

فطر، جميله، ومحمد، الطاهر (2015). الصراع التنظيمي وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية للعاملين في مستشفى الخرطوم التعليمي، ***مجلة العلوم الإقتصادية***، 16(1)،112- 136.

القطب، محي الدين، والخشالي، شاكر جار الله (2008). العلاقة بين خصائص المعرفة المنظمية والصراع بين بين أفراد الجماعة: دراسة ميدانية في شركات الصناعات الغذائية. الأردنية، *المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية*، 11(2)، 225 - 244.

القهيوي، ليث عبد الله (2015). أثر أنماط الصراع على الصراع بين أفراد الجماعة للعاملين في شركة الفوسفات الأردنية، *مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية*، 15(1)، 216-228.

الكساسبه ، عماد ، (2011) . أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، *رسالة ماجستير*، جامعة الشرق الأوسط .

مطر، هادي عبد الحسين (2014). إدارة الصراع في المنظمات: دراسة نظرية لأسباب ومراحل الصراع، *مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والإقتصادية*،4(1)، 1-20.

المغربي، كامل (2010). *السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم*، الأردن، عمان: دار الفكر.

المليحان، عبد الله (2019). دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية، *مجلة رماح للبحوث والدراسات، 35(1)، 249-285.*

النجار، نبيل جمعة، النجار، فايز جمعة، والزعبي، ماجد راضي (2013). *أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي*،الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع .

نقابة المهندسين الأردنيين- *التقرير السنوي*، 2018م.

المراجع باللغة الأجنبية:

Bakotić, D. (2016). Relationship between job satisfaction and rganisational performance, *Economic Research-EkonomskaIstraživanja*, 29(1), 118–130, retrieved from http://www.tandfonline.com/loi/rero20.

Chigozie, N. (2017). Impact of Organizational Conflict on Employee Job Performance in Selected Hotels, *TURIZAM*, 21(1), 45-64.

Frempong, L., Agbenyo, W., & Darko, P. (2018). The Impact of Job Satisfaction on Employees' Loyalty and Commitment: A Comparative Study among Some Selected Sectors in Ghana, *European Journal of Business and Management*, 10(12), 95- 105. Retrieved from

http://www.researchgate.net/publication/325102489.

Hollins, J. (2016). Conflict Management Process: A Case Study Of A University Located In The South East, *European Journal of Business and Social Sciences*, 4(12), 67-78. Retrieved from http: //www .ejbss .com / recent .aspx-/ISSN: 2235 -767X

Jones, G. (1995). *Organizational Theory- text and cases*, USA, New York: Addison Wesley, publishing co.

Junaimah, J., See, L. & Bashawir, A. (2015). Effect of Manager's Bases of Power on Employee's Job Satisfaction, *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(2), 1-14. Retrieved from http://ijecm.co.uk/ ISSN 2348 0386.

Locke, E. A. & Associates, (1985*).The Review of Higher Education*,1983, 343-365, Hutton, J. and Jobe, M, Community/ Junior College, Quarterly, 317-324.

Malhotra, N,& Mukherjee, A. (2004).The relative influence of organisational commitment and job satisfaction on service quality of customer-contact employees in banking call centres,*Journal of Services Marketing*, 18(3), 162-174.

Piriyathanalai, W. & N. Muenjohn (2012).Is Therealik? Employee Satisfaction and Service quality, *World journal of Management*, 4, 82-92

Robbins, S. (2001), *Organizational Behavior*. (9th Ed), USA, New Jersey: Prentice Hall International Inc., Upper Saddle River.

Sekaran,U., & Bougie, R., (2010). *Integrated Waste Management Plan. Centre & Research methods for business: A skill building approach.* (5th ed), United Kingdom, Chichester, West Sussex: John Willy and Sons, Ltd.

Terason, S. (2018). The Effect of Conflict Management In Thai Public - Sector Sport Organizations On Employee Job Satisfaction And Perceived Organizational Performance, *Academy of Strategic Management Journal*, 17(1), 1-9.

Wang, G. (2012). The Influence Of internal service quality On Employee Job satisfaction At Taiwan Listed International Tourist Hotels : Using Organizational Culture As The Moderator, *World Transactions, On Engineering And Technology Education*,10(3), 174- 183.

Zhang, Q & Zhang, J. (2012). Conflict Types, Resolution, and Relational Satisfaction: A U.S.-China Investigation, *Intercultural Communication Studies*, 21(3), 41-52.

درجة تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

د. عوض علي الطهاروة

المملكة الأردنية الهاشمية

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، واختيرت عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعتي عمان العربية والعربية المفتوحة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2019 / 2020، حيث بلغ عدد أفراد العينة (27) موزعين بواقع (20) عضوًا من جامعة عمان العربية و(7) أعضاءمن الجامعة العربية المفتوحة. ولتحقيق أهداف الدراسة بنيت أداة الدراسة التي تكونت من مجالات التزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، المجال الأكاديمي، التقنيات، علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي. وتم التأكد من هدف أداة الدراسة وثباتها. وأظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة من تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، ولا يوجد هناك أي فروق بالنسبة لمتغيرات الدراسة (الرتبة الأكاديمية والخبرة)، ويوجد فروق في المتغيرات (العمر والجامعة التي تخرج منها). وأوصى الباحث بتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، كلية الأعمال، الجامعات الأردنية، أعضاء هيئة التدريس.

The degree of achieving quality management in the College of Business in Jordanian universities from the viewpoint of the faculty

Dr. Awad Ali Altaharwah

This study aimed to find out the degree of achieving comprehensive quality in the College of Business in Jordanian universities،The descriptive analytical method was used and the study sample was chosen from the faculty members at the Amman Arab and Arab Open Universities during the second semester of the year 2019/2020،As the number of the sample members reached 27 distributed by 20 members from Amman Arab University and 7 members from the Open Arab University ،In order to achieve the objectives of the study, the study tool that consisted of the fields was based on the commitment of senior management, continuous improvement, the academic field, technologies, the university's relationship with the local community. And the purpose of the study tool and its stability were confirmed. The results showed a high degree of achievement of comprehensive quality management in the College of Business from the viewpoint of the faculty members. There are no differences for the variables of the study (academic rank and experience), and there are differences in the variables (age and university from which they graduate).The researcher recommended adopting the philosophy of comprehensive quality management and applying it to the College of Business in Jordanian universities.

Key words: comprehensive quality management, college of business, Jordanian universities, faculty members

1. المقدمة:

يشهد العالم الذي نعيشه اتساعًا معرفيًا هائلًا، وهنا كان واجبًا على المنظمات المختلفة أن تسعى جاهدة لتطوير أساليبها لمواجهة التحديات التي تواجهها، وهنا يعتبر التعليم الجامعي من أهم مظاهر النهضة الحضارية لأية دولة، فقد ازداد الاهتمام بالجامعات في الآونة الأخيرة بجودة التعليم ومخرجاتها.

مع ظهور الثورة التكنولوجية والمعلوماتية وتغير متطلبات سوق العمل أصبح لزامًا على الجامعات أن تهتم بالجودة الشاملة سواء في مدخلات العملية التعليمية أو نشاطاتها أو مخرجاتها، إن جودة التعليم العالي وفاعليته تتطلب التطوير والتحسين المستمر ورفع مستوى المدخلات والعمليات والمخرجات التعليمية، لذا لا بد من تضافر الجهود والتعاون ما بين الإدارة العليا للجامعة والهيئة التدريسية والطلبة والمجتمع المحلي. (جودة، 2012)

كما أن عامل التغيير المستمر مع الزمن في الحاجات والظروف والتطلعات يقتضي التقويم المستمر، وهذا التقويم يلعب دورًا هامًا في عملية التخطيط ووضع الأهداف واتخاذ القرارات، وهنا تصبح إدارة الجودة الشاملة هي الجسر الذي يساعد على العبور إلى آفاق التنمية والتطور، حيث يمكن التصدي لكافة المشكلات التي تعيق التميز في الأداء، والتحسين والتطوير المستمر، وبهذا تصبح الحاجة المستمرة للدراسة والبحث حول هذا الموضوع. (الخطيب، 1999)

2. مشكلة الدراسة:

احتلت إدارة الجودة الشاملة في الآونة الأخيرة أهمية خاصة على الصعيدين العالمي والإقليمي، ونظرًا إلى أن العالم يشهد تغييرات وتطورات سريعة في كافة القطاعات وخاصة قطاع التعليم، فتعتبر إدارة الجودة الشاملة من أهم المواضيع التي تؤثر على نوعية وجودة التعليم في الجامعات الأردنية، التي تسعى إلى إثبات وجودها والعمل على تمايز خدماتها باستمرار في ظل المنافسة الشديدة بين الجامعات.

ومن هنا كان لابد للجامعات الأردنية من إثبات وجودها والعمل على تميزها في تقديم خدماتها باستمرار عن طريق البحث عن أساليب ووسائل فعالة يمكن من خلالها تحقيق أهدافها بأقل التكلفة وبنوعية أفضل، بالإضافة إلى تخريج نوعية جيدة من طلبتها في ظل المنافسة الشديدة على فرص العمل الجيدة. (جريس، 2004)

تتحدد مشكلة الدراسة في التعرف على إمكانية تحقيق بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال كما يدركها أعضاء الهيئة التدريسية من خلال المعايير الآتية: التزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، المجال الأكاديمي، التقنيات، علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي.

ويمكن إظهار مشكلة الدراسة بشكل واضح من خلال الأسئلة الآتية:

1. ما درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، المجال الأكاديمي، التقنيات، علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي) في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية تُعزى للمتغيرات (الجنس، العمر، الرتبة الأكاديمية، الجامعة التي تخرج منها عضو هيئة التدريس، عدد سنوات الخبرة)؟

3. هدف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، المجال الأكاديمي، التقنيات، علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي) في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية، بكونها أداة يمكن أن تضيف المعلومات اللازمة حول درجة تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال، وبيان أثر المتغيرات (الجنس، العمر، الرتبة الأكاديمية، الجامعة التي تخرج منها عضو هيئة التدريس، عدد سنوات الخبرة) في درجة تحقيق إدارة الجودة الشاملة.

4. أهمية الدراسة:

تنبع الأهمية الكبيرة لهذه الدراسة كونها تتطرق لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ودرجة تحقيقها في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية، والتي يمكن تلخيصها بالنقاط الآتية:

- التعرف على درجة تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال.
- التعرف على اتجاهات أعضاء الهيئة التدريسية في تلك الكليات نحو درجة تحقيق إدارة الجودة الشاملة.
- تقدم هذه الدراسة تقييم لإدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي.

- تزويد المهتمين والقائمين على أمر الجامعات الأردنية بمعايير إدارة الجودة الشاملة المحققة في الجامعات للعمل على تعزيزها وتطويرها.

5. فرضيات الدراسة:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية نحو مجالات تحقيق إدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، المجال الأكاديمي، التقنيات، علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي) في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية نحو مجالات الدراسة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية تُعزى للمتغيرات: الجنس، العمر، الرتبة الأكاديمية، الجامعة التي تخرج منها عضو هيئة التدريس، عدد سنوات الخبرة.

6. التعريفات الإجرائية:

درجة تحقيق: مدى أو حجم تنفيذ وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية، وتقاس في هذه الدراسة بمدى استجابات أعضاء هيئة التدريس على فقرات الاستبانة.

إدارة الجودة الشاملة: نظام إداري يهدف إلى تخريج الطالب بأعلى مستوى من الجودة وجاهز لسوق العمل ولإرضاء كافة المؤسسات المحلية والإقليمية المستفيدة من الخريج، وذلك من خلال دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، وكفاءة الهيئة التدريسية، وتوفير التقنيات، وعلاقة الجامعة مع المجتمع المحلي.

كلية الأعمال: هي احدى كليات الجامعات التي توفر الأقسام (المحاسبة، المحاسبة والقانون، الإدارة، إدارة الأعمال، نظم معلومات إدارية، العلوم المالية والمصرفية، التسويق، الرقابة والتدقيق المالي، التمويل، إدارة الموارد البشرية) والتي تهدف لتوفير المعرفة والمهارات المهنية اللازمة للخريجين.

الجامعات الأردنية: مؤسسات للتعليم العالي والأبحاث في الأردن، تمنح شهادات أكاديمية لخريجيها، بحيث تتفاعل فيه مدخلات التعليم الجامعي بعمليته وصولًا إلى المخرجات، وهي جامعة عمان العربية، الجامعة العربية المفتوحة.

7. حدود الدراسة ومحدّداتها:

- الحدود الموضوعيّة: اقتصر موضوع الدراسة على درجة تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية
- الحدود المكانيّة: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على الجامعات الأردنية: الجامعة عمان العربية، الجامعة العربية المفتوحة.
- الحدود الزمانيّة: طبّقت هذه الدراسة في الفصل الثاني للعام الدراسيّ 2020/2019 م، أما محدّدات الدراسة فتتمثّل في تحديد تعميم نتائج هذا البحث بمدى صدق أداة الدراسة المستخدمة فيه وثباتها.

8. الإطار النظري:

تعد الجودة إحدى الأسبقيات التنافسية التي يسعى لتحقيقها المدراء في مختلف منظمات الأعمال، وهي سلاح تنافسي تستخدمه الشركات لجذب المستهلكين وتحقيق التميز والريادة، وتُنسب أقدم الاهتمامات بالجودة إلى الحضارة البابلية، حيث سطر الملك البابلي حمورابي في مسلّته الشهيرة أولى القوانين التي أولت الجودة والإتقان في العمل أهمية كبيرة، ثم جاء الدين الإسلامي الحنيف ليؤكد على قيمة العمل وضرورة إتقانه. وكان في بداية العشرينات من القرن الماضي البداية العلمية الحقيقية لمرحلة الجودة بمفهومها الحديث والتي لا زالت مستمرة حتى الآن. (العزاوي، 2005)

وقد ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة في ميدان الإدارة في الثمانينات والتسعينات من القرن الماضي، ويعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي شاع ذكرها في السنوات الأخيرة والتي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة من خلال الاستجابة السريعة لمتطلبات العميل، وسنبدأ بتعريف معنى الجودة.

عرف (عبدالقادر، 1976، 19) الجودة بأنها تلك المواصفات التي يجب توفرها في المنتوج أثناء عملية الإنتاج. أما (العقيلي، 2001، 17) عرفها بأنها إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها. كما عرفها (Tenner & Detoro, 1992, 31) بأنها

استراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة.

أما إدارة الجودة الشاملة فقد عرفها (Goetsch & Davis, 2006, 174) بأنها نظام قيمي تنظيمي يقوم على التحسين المستمر لطرق العمل، ويتكون من القيم والتقاليد والإجراءات والتوقعات التي ترتقي بمستوى الجودة في المنظمة. كما عرفها (السلمي، 1999، 18) بأنها مجموعة الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي بقدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة.

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من أهم الموجات التي استحوذت على اهتمام كبير من قبل مدراء المنظمات والباحثين الأكاديميين كنمط إداري مرغوب في الفترة الحالية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تمزج فيها الوسائل الإدارية الأساسية والمهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى أداء المنظمة والتحسين والتطوير المستمر. (أبوالريش، 2014)

1.8. الجودة الشاملة في التعليم العالي:

يشهد التعليم الجامعي اهتمامًا كبيرًا بجودة عملية التعليم ومخرجاتها، وذلك لمواجهة التحديات الكبيرة وخاصة في ظل النمو السريع في مجالات المعرفة، والثورة التكنولوجية والمعلوماتية، وتغير متطلبات سوق العمل، وبناءً عليه أصبح لزامًا على مؤسسات التعليم العالي كالجامعات والمعاهد العُليا أن تهتم بنظام الجودة وتطبيق مفاهيمها ومرتكزاتها في مدخلات العملية التعليمية أو نشاطاتها أو مخرجاتها. (جودة، 2012)

عرف (جودة، 2012، 372) إدارة الجودة في التعليم بأنها نظام قيم يتم من خلاله تفاعل المدخلات وهي الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة، حيث يقوم العاملين بالاشتراك بصورة فعالة في العملية التعليمية والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات بهدف إرضاء الطلبة. وعرفها (جريس، 2004، 11) بأنها جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية بالجامعة سواء ما يتعلق منها بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات التي تلبي حاجات المجتمع. كما عرفها أحمد (2003، 166) بأنها استراتيجية إدارية مستمرة التطوير تعتمد وفقًا لها المؤسسة التعليمية على مجموعة معينة من المبادئ من أجل تخريج

الطالب بأعلى مستوى من الجودة لإدخاله في سوق العمل وكذلك لإرضاء المنظمات للإستفادة من هذا الخريج. وعرفها Rhodes, (1997, 37) بأنها عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد حركتها من المعلومات والبيانات التي توظف مواهب العاملين في المؤسسة، وتستثمر قدراتهم الفكرية في كافة المستويات بطريقة مبتكرة لضمان التحسين المستمر في جودة المؤسسة.

ومن خلال التعاريف السابقة يتبين لنا أن هناك مجموعة من المدخلات للنظام التعليمي كأعضاء هيئة التدريس، التقنيات، الإدارة العليا، الطلبة، الموظفين، المناهج...الخ والتي تخضع لمجموعة من العمليات التعليمية للوصول إلى مخرجات وهي الطلبة الخريجين المؤهلين للعمل في سوق العمل بكفاءة وجدارة.

2.8. متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

ذكر أحمد (2003) أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ما يلي:

1. مسؤولية الإدارة العليا: وتتضمن عدة محاور، وهي:
   - سياسة الجودة الشاملة جزء من السياسة العامة لكليات التربية، بحيث يكون عميد الكلية والمسؤولون مسؤولين عن تحقيق وتطبيق رغبات الطلبة.
   - تنظيم مسؤوليات وصلاحيات جميع العاملين بالكليات.
   - توافر الكفاءات المؤهلة والمدربة القادرة على مراجعة وتقييم أنشطة العمل.
   - تقوم الإدارة بمراجعة شاملة للتأكد من تنفيذ نظام الجودة.
   - تهيئة مناخ العمل لقبول وفهم مفاهيم وممارسات إدارة الجودة الشاملة.
2. مراقبة العملية التعليمية داخل الكلية: وذلك بإعداد الجداول الدراسية وتخصيص القاعات لها، ونظام الجزاء والعقاب، وأسلوب انعقاد اجتماعات الأقسام والكلية، وأساليب الإشراف العلمي، وأسلوب عقد الاختبارات.
3. تدريب العاملين بالكليات: وذلك عند بداية التحاقهم بالعمل، أو عند بداية تطبيق الجودة بالكليات، لضمان تحقيق مستوى الجودة المطلوب.

وأضاف مصطفى (2005).

1. إجراءات ونظم الجودة: يجب أن يتضمن نظام الجودة التحكم في جميع الأساليب والنشاطات التي يمكن أن تؤثر على جودة الخدمات التعليمية.
2. تقييم موردي الخدمة: يقع على عاتق الكليات تقييم موردي الخدمات والمستلزمات للكلية على أساس الوفاء بمتطلبات التعاقد من حيث جودة الأداء ومواعيد التنفيذ والتكلفة مع مقارنة السعر والجودة والتسليم.
3. المراجعة الداخلية للجودة: لابد من وجود نظام للمراجعة الداخلية، بحيث يكون المراجع مستقلا عن الوظيفة المراد مراجعتها، مع ضرورة التأكيد على تدريبه، وأن تكون المراجعة وفق برنامج محدد مسبقًا، ثم يتم اتخاذ إجراء صحيح، وبذلك يضمن التحسن المستمر للعمليات والجودة.

3.8. أهمية الجودة الشاملة في التعليم العالي:

1. دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات الطلبة.
2. أداء الأعمال بشكل صحيح في أقل وقت وجهد وتكلفة.
3. تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي.
4. تحقيق شعور الرضا لدى العاملين في الجامعة.
5. تحقيق جودة الطلبة في الجوانب المعرفية أو المهارية أو الأخلاقية.
6. الإسهام في حل كثير من المشكلات التي تعيق العملية التعليمية في الجامعة.
7. تحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الأقسام المختلفة. جريس(2004)

4.8. فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

1. تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق، ورفع معدلات الربحية.
2. تعزيز العلاقات مع الموردين.
3. رفع درجة رضا العملاء.
4. تحسين جودة المنتجات المصنعة أو الخدمات المنظمة.
5. انخفاض تكلفة العمل بسبب عدم وجود أخطاء وتقليل معدلات التالف.

6. تحفيز الموظف وشعوره بتحقيق ذاته من خلال مشاركته في وضع الأهداف واتخاذ القرارات.
7. تطوير القدرات من خلال التدريب. (جودة، 2003)

5.8. معوقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

1. الاعتقاد بأن الشعارات قد تؤدي إلى تحسين الجودة.
2. التدريس غير الواعي لطرق حل المشكلات والأساليب الإحصائية.
3. اللبس حول التدريس وتقييم الأداء، وهذا يعني إهمال احتياجات العاملين للتدريب.
4. عدم اتساق سلوكيات القادة مع أقرانهم.
5. الرغبة في التغيير السريع.
6. قلة الاهتمام بالتغذية الراجعة من الفئة المستهدفة.
7. استخدام أدوات قياس غير مؤثرة. (النعيمي، 2019)

وأضاف الخطيب (2005) انفراد الجامعات بالقرار، وعدم إشراك الجهات ذات العلاقة، قصور العلاقة بين الجامعة والمجتمع المحلي، الهيكل التنظيمي للجامعة من حيث منح الصلاحيات وتداخلها والازدواجية فيها، عدم توافر قاعدة بيانات متكاملة عن مجالات العمل المختلفة في الجامعة، كثرة القوانين واللوائح وعدم وضوحها.

6.8. خطوات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم:

لا بد من إدارة الجودة الشاملة أن تمر بعدة خطوات، حيث قام Joblonski Joseph R بعرض منهج تطبيقي لإدارة الجودة في التعليم كالآتي:

المرحلة الصفرية: تقرر الإدارة العليا هنا ما إذا كانوا يستفيدون من التحسينات الشاملة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة أم لا، واتخاذ القرار بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

المرحلة الأولى (التخطيط والصياغة): ويتم صياغة رؤية المؤسسة وأهدافها والاستراتيجيات المتعددة، ولإنجاز هذه المرحلة لا بد من نشر روح إدارة الجودة الشاملة على كل المستويات داخل المؤسسة.

المرحلة الثانية (التقويم والتقدير): وتتضمن التقويم الذاتي لأداء جميع أفراد المؤسسة، والتقدير التنظيمي للمؤسسة والمسح الشامل لإرضاء العملاء.

المرحلة الثالثة (التطبيق): تتصمن السماح بتنفيذ فلسفة إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسة على كافة المستويات الإدارية، على أن يرافق ذلك مبادرات تدريبية لجميع أفراد المؤسسة.

المرحلة الرابعة (تبادل ونشر الخبرات): من خلال دعوة الأطراف الأخرى في البدء في إدارة الجودة الشاملة. (الباسل، لاشين، 2016)

- وسنورد هنا أهم معايير الجودة الشاملة المستخدمة في مجال التعليم العالي:

1. **التزام الإدارة العليا: إن التزام الإدارة العليا بتقديم الدعم، والذي يعتبر هو النقطة الرئيسة لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة، لتحسين مستوى أداء الجامعة، فهي العامل الرئيس لنجاح إدارة الجودة الشاملة.**
2. **التحسين المستمر: يعتبر التحسين المستمر فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة والخدمات التي تقدمها الجامعة بشكل مستمر وذلك بما يتلاءم مع التغيير المستمر في البيئة الخارجية.**
3. **المجال الأكاديمي: إن عضو الهيئة التدريسية هو الأساس في إنجاح العملية التعليمية، إذ يتوقف نجاح الكلية على ما يبذله عضو الهيئة التدريسية من نشاط وتمكّنه من مادته العلمية وامتلاكه المهارة والأسلوب اللازم لإيصال المعلومة للطلبة.**
4. **التقنيات: يكون على الجامعة تجهيز مكاتب الهيئة التدريسية ومكتبة الكلية بأحدث التقنيات اللازمة بحث تتضمن أجهزة ومعدات حديثة، وتزويد المكاتب والمكتبة بالإنترنت وقواعد البيانات العربية والأجنبية والملائمة لكلية الأعمال.**
5. **علاقة الجامعة مع المجتمع المحلي: من أهداف الجامعة هو ايجاد العلاقة الطيبة مع المجتمع المحلي وتقديم الخدمات اللازمة كتقديم المساعدات، وإقامة المشاريع التنموية.**

9. التعليم الجامعي في الأردن:

تم إنشاء وزارة التعليم العالي الأردنية في 1085/4/4م، حيث شهد هذا القطاع تطورًا ملحوظًا في أنماطه وأساليبه ومجالاته بهدف تنظيم وتطوير قطاع التعليم العالي

في الأردن والإشراف على مؤسساته، حيث يقوم بوضع السياسات وإعداد الاستراتيجيات التي ساهمت في توجيه وتنظيم عمل القطاع ومؤسساته في الأردن.

وفي السنوات العشرالأخيرة تم وضع معايير الاعتماد العام والاعتماد الخاص، وهي معايير موحدة تطبق على كافة مؤسسات التعليم العالي الأردنية، كذلك وضع معايير ضمان الجودة للمحافظة على نوعية وجودة مخرجات برامج وتخصصات هذه المؤسسات.

سابقًا كانت الجامعات الرسمية تعمل بقانون خاص بها وكذلك الجامعات الخاصة تعمل ضمن قانون آخر خاص ينظم أعمالها، ونظرًا للتطورات التي طرأت على القطاع تم إصدار قانون الجامعات الأردنية رقم (20) لسنة 2009 وتعديلاته، وهنا وضعت الجامعات الأردنية كانت خططتها الاستراتيجية بما يتوافق مع خطة القطاع الاستراتيجية، وسياسات الاعتماد وضمان الجودة في كل منها، حيث تضمنت خطط معظم الجامعات محاور: محور أعضاء هيئة التدريس، ومحور ضمان جودة عمليات التعلم والتعليم، وضمان جودة الإجراءات الإدارية والمالية، ومحور ضمان جودة البحث العلمي والدراسات العليا، ومحور ضمان جودة خدمات الجامعة ومسؤولياتها المجتمعية، وضمان جودة المنشآت والمرافق والبنية التحتية وغيرها. (التعليم العالي والبحث العلمي في الأردن، 2015)

1.9. جامعة عمان العربية:

أنشئت جامعة عمان العربية عام 1997م بقرار مجلس التعليم العالي كجامعة غير ربحية تختص بالدراسات الجامعية العليا، لتكون أول جامعة أردنية متخصصة في برامج الدراسات العليا للماجستير والدكتوراه، ثم في عام 2009 تعززت مسيرة الجامعة بفتح برامج لمرحلة البكالوريوس، وتلتزم الجامعة بتحقيق اعتماد وضمان الجودة وإدامتها، فهي تسعى بشكل دائم إلى التميز وتعزيز روح الريادة والإبداع وتقديم التعليم الجيد والبحث العلمي الأصيل، إضافة إلى خدمة المجتمع والمساهمة في تنميته وتطويره، ورفد سوق العمل بخريجين مزودين بالمعرفة والتدريب وقادرين على تلبية سوق العمل، بالإضافة إلى تطوير العملية التعليمية بزيادة المهارات على أيدي أعضاء هيئة تدريس أكفياء ومتميزين حاصلين على شهادات عليا من جامعات محلية وإقليمية ودولية.

2.9. الجامعة العربية المفتوحة:

أنشئت الجامعة العربية المفتوحة في 2002م، وتعتبر جامعة عربية إقليمية غير ربحية، لها ثمانية فروع (الكويت، السعودية، مصر، الأردن، لبنان، البحرين، السودان، سلطنة عُمان)، تعتمد الجامعة نظام التعليم المفتوح الذي يتميز بالمرونة من حيث ملائمة عملية التعلم مع ظروف الطلبة وقدراتهم. تهدف الجامعة إلى إتاحة المجال لأبناء الوطن العربي مواصلة التعلم والتخصص في مختلف حقول المعرفة، وتوفير فرص التدريب المهني، لتغطية حاجات سوق العمل ومتطلبات التنمية في الوطن العربي.

10. الدراسات السابقة:

1.10. الدراسات العربية:

جاءت دراسة الطحاينة وعودات (2019) للتعرف إلى مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين في كليات التربية الرياضية في الأردن، تم توزيع (72) استبانة على أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية الرياضية في الجامعات الأردنية: الأردنية، اليرموك، الهاشمية، ومؤته، خلال العام الدراسي 2017/2016. وتوصلت إلى أهم النتائج: إن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضية كانت عالية بشكل عام، وجاءت مجالات تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، ومتابعة العملية التعليمية التعلمية، واتخاذ القرار وخدمة المجتمع بدرجة تطبيق عالية، أما مجال تطوير القوى البشرية بدرجة تطبيق متوسطة كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي وسنوات الخبرة والجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس.

هدفت دراسة العبدي (2019) إلى معرفة تطبيق معايير الجودة الشاملة في الإدارة الإلكترونية بالجامعات اليمنية، تم توزيع (129) استبانة على الإداريين والأكاديميين في جامعتي صنعاء وعمران الحكوميتين وجامعة العلوم والتكنولوجيا الأهلية خلال العام الدراسي 2013/2012. وتوصلت إلى أهم النتائج: إن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في الإدارة الإلكترونية (القيادة، المعلومات والتحليل، التخطيط الاستراتيجي للجودة، تنمية وإدارة الموارد البشرية، إدارة جودة العمليات، نتائج الجودة والتشغيل، التركيز على العميل ورضاه) بدرجة متوسطة.

تناولت دراسة عوض (2019) دور تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مناهج كليات التربية في جامعة وادي النيل وجامعة شندي، تم توزيع (60) استبانة على أعضاء هيئة التدريس لكليتي التربية في جامعة وادي النيل وجامعة شندي بولاية نهر النيل خلال الفترة 2016-2019. وتوصلت إلى أهم النتائج: إن وحدة الجودة الشاملة غير مفعلة في كلية التربية في الجامعتين، حيث كان معيار المناهج لا يراعي الحالة النفسية للطلبة، ومعيار مصادر التعلم لا يوجد توفير كل المراجع التي يحتاجها الطلبة، أما معيار تكنولوجيا المعلومات، والإمكانيات والوسائل حيث لا تتوفر لأعضاء هيئة التدريس، ومعيار الخريجين حيث أن الأعداد الكبيرة تحول دون تطبيق معايير الجودة الشاملة، ومعيار خدمة المجتمع حيث كانت تطبق معايير الجودة بدرجة مرتفعة.

هدفت دراسة أبوصاع (2019) إلى معرفة مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الليبية على اختلاف تصنيعها ومجال تصنيفها ومعرفة مدى تأثير الحصول على شهادة ISO 9000 وحجم الشركة على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، تم توزيع (57) استبانة على (57) شركة صناعية في مدينة مصراته الليبية. وتوصلت إلى أهم النتائج: إن الشركات الليبية لا تزال في بداية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ووجد ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية فيما بين عناصر إدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التركيز على الزبائن، إدارة العاملين، إدارة جودة الموردين، التحسين المستمر، إدارة العمليات)، ولا يوجد فروق فيما يتعلق بمستوى تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة بين الشركات المعتمدة وغير المعتمدة بشهادة ISO 9000، ولا يوجد فروقات بين مستوى تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة بين الشركات بإختلاف حجم الشركات المشاركة.

هدفت دراسة العجلوني (2019) إلى توضيح المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، والتعرف على درجة تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية، وهدفت إلى تحديد أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، تم توزيع (86) استبانة على أعضاء هيئة التدريس في (12) جامعة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق. وتوصلت إلى أهم النتائج: إن درجة تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة كانت متوسطة

على جميع الأبعاد (الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، العملية التربوية، العملية التعليمية، التقنيات، التغذية الراجعة) باستثناء: خدمات الطلاب والعلاقات التنظيمية حيث حصلا على درجة تطبيق مرتفعة.

تناولت دراسة عبدالرحمن (2018) أثر إدارة الجودة الشاملة الموجهه وأثرها على الأداء المؤسسي، ومعرفة أثر الثقافة التنظيمية على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة الموجهه والأداء المؤسسي، تم توزيع (256) استبانة على العاملين في (767) مصنع في ولاية الخرطوم في السودان. وتوصلت إلى أهم النتائج: وجود علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة الموجهه والأداء المؤسسي، وجود تأثير جزئي للثقافة التنظيمية على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي.

هدفت دراسة قنديل (2015) إلى بيان أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأسبقيات التنافسية: دراسة الأثر الوسيط للولاء التنظيمي، طبقت الدراسة في المستشفيات الخاصة الأردنية في مدينة عمان، تم توزيع (150) استبانة على (8) مستشفيات على العاملين في الإدارة العليا للمستشفيات الخاصة الحاصلة على شهادة الاعتماد الدولية والتميز. وتوصلت إلى أهم النتائج: وجود أثر ايجابي للولاء التنظيمي لدى العاملين في تحقيق الأسبقيات التنافسية، ووجود أثر ايجابي لتطبيق مشاركة العاملين في تحقيق الأسبقيات التنافسية في المستشفيات الخاصة الأردنية.

2.10. الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة Al-Ali & Abu-Rumman (2019) إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على معالجة تحديات الأعمال المختلفة الناجمة عن الأزمة المالية العالمية، تم توزيع (73) استبانة على موظفي شركة الخرسانة والإسمنت "لافارج الأردنية"، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج: أن المعايير: دعم الإدارة العليا، التركيز على العملاء، والعلاقة المتكاملة مع الموردين، والتحسين المستمر لها الأثر الكبير على مواجهة التحديات، أما المعياران: إدارة العمليات، ودعم الموارد البشرية ليس لها تأثير على مواجهة التحديات.

قامت دراسة Bouranta, Psomas, Barraza & Jaca (2019) بمقارنة العوامل الرئيسة لإدارة الجودة الشاملة عبر البلدان المختلفة في التصنيع ومعرفة العلاقة بين تحسين الجودة عبر مناطق جغرافية مختلفة، تم اختيار عينة من منظمات الخدمات

في ثلاثة بلدان (اليونان، المكسيك، اسبانيا)، تم توزيع (258) استبانة بواقع (131) استبانة لليونان، (70) استبانة للمكسيك، و(157) استبانة لاسبانيا، تم تحليل عوامل الجودة الشاملة (ممارسات الجودة للادارة العليا، إدارة العمليات، جودة الموظف، الادارة والتركيز على العملاء، معرفة الموظفين وتعليمهم) وتأثيرها على رضا الموظفين والعملاء بشكل منفصل لكل بلد. وقد أشارت الدراسة إلى أهم النتائج: أشارت النتائج إلى اختلاف عوامل الجودة الشاملة عبر منظمات الخدمات في مختلف البلدان، كما أشارت إلى أن العوامل التي تركز على العملاء والموظفين هي الأكثر تأثيرًا على أداء المنظمة.

ركزت دراسة Pambreni, Khatibi, Azam & Tham (2019) على تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء قطاع الشركات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية سلانجور في ماليزيا، تم نوزيع (350) استبانة على مالك أو مدير الشركات الصغيرة والمتوسطة. وقد أشارت الدراسة إلى أهم النتائج: وجود تأثير ايجابي لإدارة الجودة الشاملة على أداء المنظمة، وأن عناصر الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، والتحسين المستمر، والأساس الاستراتيجي، ومشاركة الموظف لها آثار ايجابية على أداء المنظمة.

هدفت دراسة Jong, Sim & Lew (2019) إلى التعرف على العلاقة بين الجودة الشاملة وأداء المشروع في منظمات البناء الماليزية الحاصلة على شهادة ISO 9001، تم توزيع (1810) استبانة على العاملين في مصانع مختلفة في (13) ولاية ماليزية. وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج: إن ممارسات إدارة الجودة الشاملة (القيادة، التخطيط الاستراتيجي، التركيز على الزبائن، الأدوات والتحليل، إدارة المعرفة) كان تأثيرها ضعيف ولم يكن مرتبط بشكل مباشر بأداء المشروع باستثناء التركيز على القوى العاملة، التركيز على العمليات التي كانت تؤثر على أداء المشروع بشكل أفضل.

3.10. التعقيب على الدراسات السابقة:

- أهداف الدراسة:

هدفت بعض الدراسات إلى معرفة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات مثل: دراسة الطحاينه وعودات(2019)، دراسة العبدي (2019)، دراسة عوض (2019)، دراسة العجلوني (2019) أما دراسة أبوصاع (2019) طبقت في شركة صناعية، ودراسة قنديل (2015) طبقت في (8) مستشفيات، بينما دراسة Al-Ali & Abu-Rumman

(2019) ودراسة Pambreni, Khatibi, Azam & Tham (2019)، ودراسة Jong, Sim & Lew (2019) هدفت إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي، كما قامت دراسة Bouranta, Psomas, Barraza & Jaca (2019) بالتعرف على العوامل الرئيسة لإدارة الجودة الشاملة عبر المناطق الجغرافية المتعددة.

- عينة الدراسة: اختلفت عينة الدراسات السابقة، بلغت العينة أعلاها في دراسة Jong, Sim & Lew (2019) حيث بلغت العينة (1810) عاملًا في مصانع مختلفة في (13) ولاية ماليزية. وبلغت العينة أقلها في دراسة أبو صاع (2019) حيث بلغت العينة (57) شركة صناعية في مدينة مصراته الليبية.

- أبرز جوانب الإفادة من الدراسات السابقة:

أفاد الباحث من الدراسات السابقة في الجوانب الآتية:

- الاطلاع على ما أجري من دراسات سابقة في مجال الدراسة.
- كتابة أسئلة الدراسة بطريقة مناسبة.
- الإفادة من الإجراءات المنهجية فيما يتعلق باختيار عينة الدراسة.
- الإسهام في إثراء الإطار النظري للدراسة.
- تصميم أداة الدراسة.
- اختيار الوسائل الاحصائية المناسبة.

11. الطريقة وإجراءات الدراسة: تناول الباحث وصف لمجتمع الدراسة وطريقة اختيارها، ووصفًا لأدوات الدراسة وكيفية إعدادها، وخطوات تنفيذ الدراسة، والأساليب الإحصائيّة المستخدمة.

1.11. منهجية الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفيّ التحليليّ لمناسبته لأغراض الدراسة.

2.11. مجتمع الدراسة: تمثّل مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية من جامعة عمان العربية والجامعة العربية المفتوحة، حيث بلغ عدد أعضاء هيئة التدريس في جامعة عمان العربية (52) وعدد أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية المفتوحة (10).

3.11. عينة الدراسة:

بلغت عينة الدراسة (27) عضوا من الهيئة التدريسية، ووزّعت الاستبانات عليهم بطريقة عشوائيّة، بواقع (20) عضوًا من هيئة التدريس في جامعة عمان العربية و(7) أعضاء من هيئة التدريس في الجامعة ع العربية المفتوحة، واستردّت (27) استبانة، إذ بلغت نسبة الاسترداد (100%).

4.11. أداة الدراسة:

فاد الباحث في بناء الاستبانة من اطلاعه على الأدب النظريّ والتربويّ المتعلّق بالموضوع كدراسة عوض (2019)، دراسة ابوصاع (2019)، دراسة العجلوني (2018م)، دراسة الطحاينة وعودات (2018)، دراسة عبدالرحمن (2018)، فطوّرت استبانة تكوّنت ممّا يأتي:

1. الخصائص التعريفيّة لعينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الرتبة الاكاديمية، الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس، عدد سنوات الخبرة).
2. التزام الإدارة العليا: حيث تكوّنت من (7) فقرات، تضمّ الفقرات من 1-7
3. التحسين المستمر: حيث تكوّنت من (6) فقرات، تضمّ الفقرات من 8-13
4. المجال الأكاديمي: حيث تكوّنت من (7) فقرات، تضمّ الفقرات من 14-20
5. التقنيات: حيث تكوّنت من (6) فقرات، تضمّ الفقرات من 21-26
6. علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي: حيث تكوّنت من (8) فقرات، تضمّ الفقرات من 27-34.

وتدرّج مستوى الإجابة عن كلّ فقرة من فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسيّ، وحدّدت بخمسة مستويات هي: موافق بشدّة (5 درجات)، موافق (4 درجات)، محايد (3 درجات)، غير موافق(درجتين)، غير موافق بشدّة (درجة واحدة).

5.11. صدق وثبات أداة الدراسة: بهدف التحقق من صحّة مقياس الدراسة وتوخّي الدّقة في تحصيل البيانات، فقد أُخضع المقياس إلى مجموعة من الاختبارات القبليّة من خلال اختبار الصدق والثبات.

صدق أداة الدراسة: للتأكّد من الصدق الظاهريّ لأداة الدراسة عرضتها الباحثة بصورتها الأوّليّة على (7) محكّمين من ذوي الاختصاص الأكاديميّ، لتحديد المفاهيم والمتغيّرات ذات العلاقة، وصياغة الفقرات الدّالة عليها بدقّة، وقد أخذ بعين الاعتبار الملاحظات التي وردت من المحكّمين وتفريغها، حيث صُحّحت بعض الفقرات وأضيفت فقرات أخرى ودمجت بعض الفقرات، إلى أن أصبحت صلة مضمون الفقرات بموضوع الدراسة قويّة ومصوغة بلغة واضحة ومفهومة.

6.11. ثبات أداة الدراسة: استخدمت طريقة الاختبار وإعادة الاختبار حيث وزّعت الباحثة أداة الدراسة على (10) أعضاء من أعضاء هيئة التدريس من خارج عينة الدراسة، وأعادت تطبيقها عليهم بعد أسبوعين، وبعد ذلك استُخرج معامل الثبات، والجدول (1) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة الفا كرونباخ أن جميع قيم معامل الثبات مقبولة لغايات الدراسة.

جدول (1) ثبات مجالات استبانة إدارة الجودة الشاملة في كلية إدارة الأعمال في الجامعات الأردنية :

المجالات	عدد الفقرات	قيمة الفا كرونباخ
التزام الإدارة العليا	7	0.891
التحسين المستمر	6	0.818
المجال الأكاديمي	7	0.872
التقنيات	6	0.894
علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي	8	0.935
الكلي لتحقق الجودة الشاملة	34	0.953

يبين الجدول (1) أن فقرات مجالات استبانة إدارة الجودة الشاملة في كلية إدارة الأعمال في الجامعات الأردنية تتمتع بقيم اتساق داخلي بدرجة عالية حيث بلغت لفقرات مجال التزام الادارة العليا(0.891) وبلغت (0.818) لفقرات مجال التحسين المستمر وبلغت (0.872) لفقرات المجال الأكاديمي وبلغت (0.894) لفقرات مجال التقنيات وبلغت (0.935) لفقرات مجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي وكما بلغت لجميع فقرات الاستبيان (0.953)

وتعد جميع هذه القيم مناسبة وكافية لأغراض مثل هذه الدراسة وتشير إلى قيم ثبات مناسبة بحيث أن القيمة القصوى التي يمكن ان يصلها الثبات هي الواحد الصحيح .

7.11. إجراءات تطبيق الدراسة:

مرّت عملية إعداد أداة الدراسة وتطبيقها بالخطوات الآتية:

1. الاطلاع على الأدبيّات المتعلّقة بموضوع الدراسة.
2. بناء فقرات الاستبانة بالاعتماد على الدراسات السابقة.
3. التأكد من صدق الاستبانة وثباتها.
4. تحديد مجتمع الدراسة.
5. التنسيق مع كلية الأعمال في جامعة عمان العربية والجامعة العربية المفتوحة لتحديد أعداد أعضاء هيئة التدريس في الجامعات المختارة.
6. تحديد عينة الدراسة.
7. توزيع الاستبانات على أفراد عينة الدراسة، ومتابعة عمليّة الاسترجاع، وفرز الاستبانات الصالحة للتحليل.
8. إدخال البيانات وتحليلها إحصائيًّا.

8.11. المعالجة الإحصائيّة:

1. النسب المئويّة والتكرارات والمتوسّط الحسابيّ: لمعرفة تكرار فئات المتغيّرات، للإفادة في وصف عينة الدراسة.
2. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
3. اختبار أنوفا (ANOVA) لمناسبته لأغراض الدراسة.
4. اختبار (T-Test) للبحث في فروق المتوسّطات.

12. نتائج الدراسة:

1.12. وصف خصائص عينة الدراسة:

ستوصف الخصائص التعريفيّة والديموغرافيّة لأفراد عينة الدراسة، وهي (الجنس، العمر، المؤهّل العلمي، الرتبة الأكاديمية، الجامعة التي تخرج منها عضو هيئة

التدريس، عدد سنوات الخبرة)، وحتى توصف هذه الخصائص فقد حُسب العدد والنسب المئويّة كالتالي:

جدول (2) وصف افراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديموغرافية

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة
العمر	أقل من 30 سنة	0	0.00
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	8	29.6
	من 400 إلى أقل من 50 سنة	9	33.3
	من 50 سنة فأكثر	10	37.0
	المجموع	27	100
الرتبة الاكاديمية	أستاذ	8	29.6
	أستاذ مشارك	8	29.6
	أستاذ مساعد	11	40.7
	مدرس	0	0.00
	المجموع	27	100
الجامعة التي تخرج فيها	عربية	17	63.0
	أجنبية	10	37.0
	المجموع	27	100
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	0	0.0
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	10	37.0
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	8	29.6
	من 15 سنة فأكثر	9	33.3
	المجموع	27	100

2.12. وصف أسئلة الدراسة:

يعرض هذا الجزء من الدراسة تحليلًا لأسئلة الدراسة، حيث احتُسبت المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لاستجابات أفراد العينة، بغرض الحكم على درجة الموافقة، وتحديد الأهميّة النسبيّة عند كلّ فقرة، كما استخدم مقياس تصنيفيّ خماسيّ لوصف قيم المتوسّطات الحسابيّة (منخفض جدا/ منخفض/ متوسط / مرتفع/ مرتفع جدا) على النحو التالي:

وقد تم التوصل الى الفئات التصنيفية السابقة وفقا للمعادلة التالية:

طول الفئة = (أعلى وزن للاستجابة – أدنى وزن للاستجابة)

(عدد الفئات التصنيفية)

طول الفئة = $\frac{(5-1)}{5}$ = 0.80

تصنيف المتوسطات (1 – 1.80 منخفض جدًا/ 1.81 – 2.60 منخفض/ 2.61 – 3.40 متوسط/ 3.41 – 4.20 مرتفع/ 4.21 – 5.00 مرتفع جدًا)

وكانت النتائج كما يلي:

نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها:

نتائج أسئلة الدراسة:

أولا: التساؤل الأول:

أولا: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي ينص على: "ما درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، المجال الأكاديمي، التقنيات، علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي) في كلية إدارة الأعمال في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

للإجابة عن السؤال الأول قامت الباحثة بحساب المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة، كما حُدّدت الأهميّة النسبيّة، والرتب، والمستوى لفقرات أداة الدراسة، والجدول (3) يبيّن ذلك:

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
1	التزام الإدارة العليا	4.16	0.57	83.2	مرتفع	1
3	المجال الأكاديمي	3.87	0.62	77.4	مرتفع	2
4	التقنيات	3.83	0.68	76.6	مرتفع	3
5	علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي	3.82	0.72	76.4	مرتفع	4
6	التحسين المستمر	3.76	0.57	75.2	مرتفع	5
الكلي لمدى تحقق الجودة الشاملة		3.89	0.50	77.8	مرتفع	

يظهر الجدول رقم (3) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية وباستعراض هذه القيم يتبين أن الجودة الشاملة (ككل) قد تحققت بدرجة مرتفعة، إذ تم تقدير الدرجة الكلية بمتوسط حسابي (3.89) ، وجاءت درجة تحقق المجالات بدرجة مرتفعة طبقًا للمقياس التصنيفي المستخدم حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (4.16 – 3.76) ، وقد جاء مجال الإدارة العليا بالمرتبة الأولى إذ تحقق بمتوسط حسابي بقيمة (4.16) بينما حقق مجال التحسين المستمر المرتبة الأخيرة بين المجالات حيث تم تقديره بمتوسط حسابي بقيمة (3.76). ويمكن أن تعزى هذه النتائج إلى قناعة ودعم إدارة كلية الأعمال بفلسفة إدارة الجودة الشاملة، وتعاونها مع باقي المستويات الإدارية من أجل تطبيقها، وتطوير الأنظمة والقوانين والتعليمات، وضرورة إيجاد وقت كافٍ في التخطيط والإشراف والمراقبة على أنشطة التحسين المستمر.

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال التزام الإدارة العليا مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
1	تعتقد أن هناك اقتناع ودعم من قبل إدارة الكلية بفلسفة إدارة الجودة الشاملة	4.37	0.56	87.4	مرتفع جدا	1
2	تتعاون الإدارة العليا في الجامعة والكليات مع باقي المستويات الإدارية من أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة	4.33	0.68	86.6	مرتفع جدا	2
4	تقوم الإدارة بتطوير الأنظمة والقوانين والتعليمات والتي تعد خطوة ايجابية باتجاه تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة	4.30	0.61	86.0	مرتفع جدا	3
3	تنتهج الإدارة تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تقلل من المشاكل التي تواجهها الجامعة	4.15	0.53	83.0	مرتفع	4
7	توفر الإدارة كافة الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة	4.07	0.47	81.4	مرتفع	5
5	يوجد لدى الجامعة خطة واضحة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة	4.00	0.96	80.0	مرتفع	6
6	تؤيد الإدارة العليا مفهوم مبدأ تفويض الصلاحيات	3.89	1.09	77.8	مرتفع	7
	التزام الادارة العليا	4.16	0.57	83.2	مرتفع	

يظهر الجدول رقم (4) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال التزام الإدارة العليا وباستعراض هذه القيم يتبين أن التزام الإدارة العليا قد

تحقق بدرجة مرتفعة، إذ تم تقدير الدرجة الكلية للمجال بمتوسط حسابي (4.16) ، وتباين مستوى فقرات المجال بين المرتفع والمرتفع جدًا حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (3.89 – 4.37) ، وقد حققت الفقرة رقم (1) الرتبة الأولى وهي " تعتقد أن هناك اقتناع ودعم من قبل إدارة الكلية بفلسفة إدارة الجودة الشاملة " إذ تم تقديرها بمتوسط حسابي (4.37) ، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (2) وهي " تتعاون الإدارة العليا في الجامعة والكليات مع باقي المستويات الإدارية من أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة " إذ تحققت بمتوسط حسابي (4.33) أما الفقرة رقم (5) فقد حققت المرتبة قبل الأخيرة وهي تنص على " يوجد لدى الجامعة خطة واضحة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة " إذ تحققت بمتوسط حسابي بقيمة (4.00) بينما حققت الفقرة رقم (6) المرتبة الأخيرة وهي " تؤيد الإدارة العليا مفهوم مبدأ تفويض الصلاحيات " حيث تم تقدير هذه الفقرة بمتوسط حسابي بقيمة (3.89).

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال التحسين المستمر مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
12	تحرص إدارة الكلية على تدريب العاملين بشكل مستمر لتحسين مستوى أدائهم	4.00	0.48	80.0	مرتفع	1
9	تخضع جميع البيانات والمعلومات التي تقدمها الكلية إلى التحسين والتطوير المستمر	3.96	0.44	79.2	مرتفع	2
8	تركز إدارة الكلية على طبيعة العمليات والأنشطة وتحسينها وتطويرها بصفة مستمرة	3.85	0.60	77.0	مرتفع	3
11	تقوم إدارة الكلية بتحسين ظروف العمل لجميع العاملين في الكلية	3.67	0.83	73.4	مرتفع	4
10	يتوافر لدى إدارة الكلية خطة متكاملة لتحسين وتطوير الخدمة المقدمة	3.59	1.05	71.8	مرتفع	5
13	يقضي عمداء الكليات ورؤساء الأقسام وقتًا كافيًا في التخطيط والإشراف والمراقبة على أنشطة التحسين المستمر	3.48	1.09	69.6	مرتفع	6
	التحسين المستمر	3.76	0.57	75.2	مرتفع	

يظهر الجدول رقم (5) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال التحسين المستمر وباستعراض هذه القيم يتبين أن التحسين المستمر قد تحقق بدرجة مرتفعة، إذ تم تقدير الدرجة الكلية للمجال بمتوسط حسابي (3.76) ، وجاء

مستوى فقرات المجال بدرجة المرتفع حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (4.00 – 3.48)، وقد حققت الفقرة رقم (12) الرتبة الأولى وهي " تحرص إدارة الكلية على تدريب العاملين بشكل مستمر لتحسين مستوى أدائهم " اذ تم تقديرها بمتوسط حسابي (4.00) ، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (9) وهي " تخضع جميع البيانات والمعلومات التي تقدمها الكلية إلى التحسين والتطوير المستمر " إذ تحققت بمتوسط حسابي (3.96) أما الفقرة رقم (10) فقد حققت المرتبة قبل الأخيرة وهي تنص على " يتوافر لدى إدارة الكلية خطة متكاملة لتحسين وتطوير الخدمة المقدمة " إذ تحققت بمتوسط حسابي بقيمة (3.59) بينما حققت الفقرة رقم (13) المرتبة الأخيرة وهي " يقضي عمداء الكليات ورؤساء الأقسام وقتًا كافيًا في التخطيط والإشراف والمراقبة على أنشطة التحسين المستمر " حيث تم تقدير هذه الفقرة بمتوسط حسابي بقيمة (3.48).

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الاكاديمي مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
15	تعمل إدارة الكلية على زيادة إدراك الهيئة التدريسية بأهمية إدارة الجودة الشاملة	4.19	0.74	83.8	مرتفع	1
17	توفر إدارة الكلية أساتذة متخصصين لتدريس جميع المواد الدراسية	4.15	0.46	83.0	مرتفع	2
18	تشجع إدارة الكلية أعضاء الهيئة التدريسية المشاركة في الندوات والمؤتمرات العلمية	44.1	0.46	83.0	مرتفع	3
16	تشجع إدارة الكلية على رفع مستوى مهارات وقدرات الهيئة التدريسية لتحسين الأداء وتطويره	4.04	0.44	80.8	مرتفع	4
20	تشجع إدارة الكلية أعضاء الهيئة التدريسية على التميز والإبداع	4.04	0.85	80.8	مرتفع	4
14	تحرص إدارة الكلية على رفع الروح المعنوية لأعضاء الهيئة التدريسية من خلال تقبل آرائهم وأفكارهم ومقترحاتهم فيما يخص العمل	3.63	1.01	72.6	مرتفع	6
19	تحقق إدارة الكلية لأعضاء هيئة التدريس بعثات إلى جامعات عريقة في تخصصات تحتاجها لتطوير كليتها	2.93	1.36	58.6	متوسط	7
	المجال الأكاديمي	3.87	0.62	77.4	مرتفع	

يظهر الجدول رقم (6) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الأكاديمي وباستعراض هذه القيم يتبين أن المجال الأكاديمي قد تحقق بدرجة مرتفعة، إذ تم تقدير الدرجة الكلية للمجال بمتوسط حسابي (3.87)، وتباين مستوى

فقرات المجال بين المتوسط والمرتفع حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (4.19 – 2.93) ، وقد حققت الفقرة رقم (1) الرتبة الأولى وهي " تعمل إدارة الكلية على زيادة إدراك الهيئة التدريسية بأهمية إدارة الجودة الشاملة " إذ تم تقديرها بمتوسط حسابي (4.19) ، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (17) وهي " توفر إدارة الكلية أساتذة متخصصين لتدريس جميع المواد الدراسية " إذ تحققت بمتوسط حسابي (4.15) أما الفقرة رقم (14) فقد حققت المرتبة قبل الأخيرة وهي تنص على " تحرص إدارة الكلية على رفع الروح المعنوية لأعضاء الهيئة التدريسية من خلال تقبل آرائهم وأفكارهم ومقترحاتهم فيما يخص العمل " إذ تحققت بمتوسط حسابي بقيمة (3.63) بينما حققت الفقرة رقم (19) المرتبة الأخيرة وهي" تحقق إدارة الكلية لأعضاء هيئة التدريس بعثات إلى جامعات عريقة في تخصصات تحتاجها لتطوير كليتها " حيث تم تقدير هذه الفقرة بمتوسط حسابي بقيمة (2.93) .

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال التقنيات مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
26	توفر إدارة الكلية موقعًا الكترونيًا ملائمًا وباستمرار لعرض الخدمات الجامعية للطلبة	4.04	0.81	80.8	مرتفع	1
23	تستخدم إدارة الكلية أدوات الإيضاح البصرية والسمعية الحديثة في العمليات التعليمية	4.00	0.96	80.0	مرتفع	2
22	توفر إدارة الكلية تدريب مستمر لأعضاء الهيئة التدريسية للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة	3.85	0.86	77.0	مرتفع	3
24	توفر إدارة الكلية كتبًا ودوريات ومجلات وأبحاثًا عربية وأجنبية الكترونية حديثة في مجال إدارة الأعمال في المكتبة	3.81	0.88	76.2	مرتفع	4
25	توفر إدارة الكلية قواعد بيانات عربية وأجنبية كافية وملائمة في المكتبة	3.74	0.53	74.8	مرتفع	5
21	توفر إدارة الكلية الأجهزة والوسائل التكنولوجية الحديثة لأعضاء الهيئة التدريسية	3.56	0.93	71.2	مرتفع	6
	التقنيات	3.83	0.68	76.6	مرتفع	

يظهر الجدول رقم (7) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال التقنيات وباستعراض هذه القيم يتبين أن مجال التقنيات قد تحقق بدرجة مرتفعة، إذ تم تقدير الدرجة الكلية للمجال بمتوسط حسابي (3.83) ، وجاء مستوى

فقرات المجال بدرجة المرتفع حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (4.04 – 3.56) ، وقد حققت الفقرة رقم (26) الرتبة الأولى وهي " توفر إدارة الكلية موقعًا الكترونيًا ملائمًا وباستمرار لعرض الخدمات الجامعية للطلبة "إذ تم تقديرها بمتوسط حسابي (4.04) ، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (23) وهي " تستخدم إدارة الكلية أدوات الإيضاح البصرية والسمعية الحديثة في العمليات التعليمية " إذ تحققت بمتوسط حسابي (4.00) أما الفقرة رقم (25) فقد حققت المرتبة قبل الأخيرة وهي تنص على " توفر إدارة الكلية قواعد بيانات عربية وأجنبية كافية وملائمة في المكتبة " إذ تحققت بمتوسط حسابي بقيمة (3.74) بينما حققت الفقرة رقم (21) المرتبة الأخيرة وهي" توفر إدارة الكلية الأجهزة والوسائل التكنولوجية الحديثة لأعضاء الهيئة التدريسية " حيث تم تقدير هذه الفقرة بمتوسط حسابي بقيمة (3.56) .

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
29	تسعى إدارة الكلية لربط مخرجات التعليم باحتياجات سوق العمل المحلي	4.19	0.74	83.8	مرتفع	1
28	تنسق إدارة الكلية مع قطاعات الأعمال المختلفة لإتاحة الفرصة لطلابها بالتدريب على التقنيات المتوفرة فيها وأساليب العمل لديها	4.07	0.87	81.4	مرتفع	2
32	تركز إدارة الكلية على جودة الخريجين	4.00	0.55	80.0	مرتفع	3
30	تتيح إدارة الكلية المجال لكوادرها المتخصصة للمساهمة في تطوير المؤسسات المختلفة	3.89	0.89	77.8	مرتفع	4
31	تقوم إدارة الكلية بالاتصال بمؤسسات القطاع الخاص والعام لمساعدة خريجيها للالتحاق بسوق العمل	3.89	0.85	77.8	مرتفع	4
27	تعمل إدارة الكلية على تطوير مناهجها وعملياتها التعليمية بشكل مستمر بما يتناسب وحاجات سوق العمل دائمة التغيير	3.78	0.75	75.6	مرتفع	6
33	تدرس إدارة الكلية شكاوى المؤسسات المختلفة ومقترحاتها المتعلقة بجودة خدماتها	3.56	0.93	71.2	مرتفع	7
34	تقوم إدارة الكلية بالعديد من التبرعات والإسهامات للمؤسسات المختلفة	3.22	1.22	64.4	متوسط	8
	علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي	3.82	0.72	76.4	مرتفع	

يظهر الجدول رقم (8) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي وباستعراض هذه القيم يتبين أن مجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي قد تحقق بدرجة مرتفعة، إذ تم تقدير الدرجة الكلية للمجال بمتوسط حسابي (3.82) ، وتباين مستوى فقرات المجال بين المتوسط والمرتفع حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (4.19 – 3.22)، وقد حققت الفقرة رقم (29) الرتبة الأولى وهي " تسعى إدارة الكلية لربط مخرجات التعليم باحتياجات سوق العمل المحلي " إذ تم تقديرها بمتوسط حسابي (4.19) ، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (28) وهي " تنسق إدارة الكلية مع قطاعات الأعمال المختلفة لإتاحة الفرصة لطلابها بالتدريب على التقنيات المتوفرة فيها وأساليب العمل لديها " إذ تحققت بمتوسط حسابي (4.07) أما الفقرة رقم (33) فقد حققت المرتبة قبل الأخيرة وهي تنص على " تدرس إدارة الكلية شكاوى المؤسسات المختلفة ومقترحاتها المتعلقة بجودة خدماتها " إذ تحققت بمتوسط حسابي بقيمة (3.56) بينما حققت الفقرة رقم (34) المرتبة الأخيرة وهي" تقوم إدارة الكلية بالعديد من التبرعات والإسهامات للمؤسسات المختلفة " حيث تم تقدير هذه الفقرة بمتوسط حسابي بقيمة (3.22) .

ثانيا: التساؤل الثاني:

أولا: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي ينص على: " هل توجد فروق بين تقديرات أفراد عينة البحث في مدى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعًا لمتغيرات (العمر، والرتبة الاكاديمية وجامعة التخرج وسنوات الخبرة) ؟

للإجابة عن السؤال الثاني قامت الباحثة بحساب المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة، كما حُدّدت الأهميّة النسبيّة، والرتب، والمستوى لفقرات أداة الدراسة، والجدول (3) يبيّن ذلك:

أولا: الفروق في مدى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعًا لمتغير العمر.

جدول (9) تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات مجالات مدى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية تبعا لمتغير العمر

المجالات	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة
التزام الإدارة العليا	- 30أقل من 40 سنة	8	4.04	0.57	4.74	0.018
	- 40أقل من 50 سنة	9	4.57	0.51		
	50 سنة فأكثر	10	3.89	0.45		
التحسين المستمر	- 30أقل من 40 سنة	8	3.67	0.43	3.15	0.061
	- 40أقل من 50 سنة	9	4.11	0.53		
	50 سنة فأكثر	10	3.52	0.60		
المجال الأكاديمي	- 30أقل من 40 سنة	8	3.68	0.44	2.15	0.138
	- 40أقل من 50 سنة	9	4.21	0.53		
	50 سنة فأكثر	10	3.73	0.73		
التقنيات	- 30أقل من 40 سنة	8	3.65	1.04	0.41	0.664
	- 40أقل من 50 سنة	9	3.93	0.40		
	50 سنة فأكثر	10	3.90	0.56		
علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي	- 30أقل من 40 سنة	8	3.55	0.81	3.39	0.052
	- 40أقل من 50 سنة	9	4.29	0.54		
	50 سنة فاكثر	10	3.63	0.63		
الكلي لتحقق الجودة الشاملة	- 30أقل من 40 سنة	8	3.71	0.50	3.50	0.046
	- 40اقل من 50 سنة	9	4.22	0.35		
	50 سنة فأكثر	10	3.73	0.51		

تشير النتائج في الجدول (9) إلى تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات مجالات مدى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية تبعًا لمتغير العمر وباستعراض قيمة مستوى دلالة ف المحسوبة يتبين أنها بلغت لمجال التزام الادارة العليا(0.018) وبلغت (0.061) لمجال التحسين المستمر وبلغت (0.138) للمجال الاكاديمي وبلغت (0.664) لمجال التقنيات وبلغت (0.052) مجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي وكما بلغت الدرجة الكلية لتحقيق الجودة الشاملة (0.046) وعند مقارنة هذه القيم بالقيمة 0.05 يتبين أنها كانت أكبر في أربع مجالات ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في هذه المجالات تبعًا لمتغير العمر باستثناء قيم مستوى الدلالة المحسوبة لمجال التزام الإدارة العليا وللدرجة الكلية لتحقيق الجودة

الشاملة حيث كانت أقل من 0.05 ما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية في هذين المتغيرين تبعًا للعمر.

ولتحديد الفئات العمرية التي تختلف وجهات نظر أفرادها في هذين المجالين فقد استخدم اختبار بونفيروني للمقارنات البعدية ويوضح الجدول التالي نتائج هذا الاختبار:

جدول (10) نتائج اختبار بونفيروني (Bonferroni) لتحديد الفئات العمرية التي تختلف وجهات نظر أفرادها في بعض مجالات تحقيق الجودة الشاملة

المجالات	المتوسط الحسابي	العمر	- 40اقل من 50 سنة	50 سنة فاكثر
التزام الإدارة العليا	4.04	- 30أقل من 40 سنة	❖	
	4.57	- 40أقل من 50 سنة		
	3.89	50 سنة فأكثر	❖	
الكلي لتحقق الجودة الشاملة	3.71	- 30أقل من 40 سنة	❖	
	4.22	- 40أقل من 50 سنة		
	3.73	50 سنة فأكثر	❖	

يبين الجدول (10) نتائج اختبار بونفيروني لتحديد الفئات العمرية التي تختلف وجهات نظر أفرادها في بعض مجالات تحقيق الجودة الشاملة وباستعراض نتائج الفروق في مجال التزام الإدارة العليا والدرجة الكلية لتحقيق الجودة الشاملة يتبين أنها انحصرت بين الأفراد ذوي الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة والفئة أقل من 40 سنة بحيث أن دلالة الفروق كانت بأفضلية الأفراد ذوي الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة الذين كانت قيمة متوسطهم الحسابي هي الأكبر.

كما ظهرت فروق في مجال التزام الإدارة العليا والدرجة الكلية لتحقيق الجودة الشاملة بين الأفراد ذوي الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة والفئة 50 سنة فأكثر بحيث أن دلالة الفروق كانت بأفضلية الأفراد ذوي الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة الذين كانت قيمة متوسطهم الحسابي هي الأكبر.

ثانيا: الفروق في مدى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعًا لمتغير الرتبة الأكاديمية.

جدول (11) تحليل التباين الأحادي لدلالة فروق متوسطات مجالات مدى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية تبعًا لمتغير الرتبة الاكاديمية

المجالات	الرتبة الاكاديمية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة
التزام الإدارة العليا	أستاذ مساعد	11	4.22	0.47	1.16	0.330
	أستاذ مشترك	8	3.91	0.73		
	أستاذ	8	4.32	0.51		
التحسين المستمر	أستاذ مساعد	11	3.62	0.34	0.56	0.577
	أستاذ مشترك	8	3.90	0.76		
	أستاذ	8	3.81	0.65		
المجال الأكاديمي	أستاذ مساعد	11	3.79	0.31	0.15	0.858
	أستاذ مشترك	8	3.95	0.81		
	أستاذ	8	3.91	0.78		
التقنيات	أستاذ مساعد	11	3.73	0.88	0.89	0.421
	أستاذ مشترك	8	3.71	0.48		
	أستاذ	8	4.10	0.51		
علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي	أستاذ مساعد	11	3.82	0.78	0.12	0.881
	أستاذ مشترك	8	3.92	0.92		
	أستاذ	8	3.73	0.44		
الكلي لتحقق الجودة الشاملة	أستاذ مساعد	11	3.84	0.41	0.17	0.842
	أستاذ مشترك	8	3.88	0.66		
	أستاذ	8	3.98	0.50		

تشير النتائج في الجدول (11) إلى تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات مجالات مدى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية تبعا لمتغير الرتبة الاكاديمية وباستعراض قيمة مستوى دلالة ف المحسوبة يتبين انها بلغت لمجال التزام الادارة العليا(0.330) ،وبلغت (0.577) لمجال التحسين المستمر وبلغت (0.858) المجال الاكاديمي ،وبلغت (0.421) مجال التقنيات ،وبلغت (0.881) مجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي، وكما بلغت للدرجة الكلية لتحقيق الجودة الشاملة (0.842) ،وعند مقارنة هذه القيم بالقيمة 0.05 يتبين أنها كانت أكبر لجميع المجالات ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في هذه المجالات تبعًا لمتغير الرتبة الأكاديمية.

ثالثا: الفروق في مدى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعًا لمتغير الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس.

جدول (12) اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات مجالات مدى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية تبعا لمتغير الجامعة التي تخرج منها عضو هيئة التدريس

المجالات	الجامعة التي تخرج منها عضو هيئة التدريس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
التزام الإدارة العليا	عربية	17	4.34	0.54	2.40	0.024
	أجنبية	10	3.84	0.49		
التحسين المستمر	عربية	17	3.85	0.63	1.11	0.276
	أجنبية	10	3.60	0.43		
المجال الأكاديمي	عربية	17	3.99	0.65	1.31	0.199
	أجنبية	10	3.67	0.53		
التقنيات	عربية	17	3.94	0.50	1.07	0.291
	أجنبية	10	3.65	0.91		
علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي	عربية	17	3.96	0.68	1.32	0.196
	أجنبية	10	3.59	0.76		
الكلي لتحقق الجودة الشاملة	عربية	17	4.02	0.49	1.81	0.082
	أجنبية	10	3.67	0.46		

تشير النتائج في الجدول (12) إلى تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات مجالات مدى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية تبعًا لمتغير الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس وباستعراض قيمة مستوى دلالة ف المحسوبة يتبين أنها بلغت لمجال التزام الإدارة العليا(0.024) ،وبلغت (0.276) لمجال التحسين المستمر، وبلغت (0.199) المجال الاكاديمي ،وبلغت (0.291) مجال التقنيات وبلغت (0.196) لمجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي ،وكما بلغت للدرجة الكلية لتحقيق الجودة الشاملة(0.082) ،وعند مقارنة هذه القيم بالقيمة 0.05 يتبين أنها كانت أكبر لجميع المجالات ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في هذه المجالات تبعًا لمتغير الرتبة الأكاديمية باستثناء مجال التزام الإدارة العليا حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05 في هذا المجال، ما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين خريجي الجامعات الأجنبية والعربية بحيث أن دلالة الفرق كان لصالح خريجي الجامعات العربية صاحبة المتوسط الحسابي الأكبر وكما هو مبين في الجدول.

رابعا: الفروق في مدى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعا لمتغير الخبرة.

جدول (13) تحليل التباين الأحادي لدلالة فروق متوسطات مجالات مدى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية تبعا لمتغير الخبرة

المجالات	الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة
التزام الإدارة العليا	- 5أقل من 10 سنوات	10	4.30	0.51	0.98	0.409
	- 10أقل من 15 سنة	8	4.21	0.64		
	أكثر من 15 سنة	9	3.95	0.58		
التحسين المستمر	- 5أقل من 10سنوات	10	3.62	0.39	1.45	0.254
	- 10أقل من 15 سنة	8	4.04	0.66		
	أكثر من 15 سنة	9	3.67	0.63		
المجال الأكاديمي	- 5أقل من 10سنوات	10	3.71	0.26	0.90	0.416
	- 10أقل من 15 سنة	8	4.11	0.66		
	أكثر من 15 سنة	9	3.84	0.84		
التقنيات	- 5أقل من 10سنوات	10	3.58	0.86	1.20	0.317
	- 10أقل من 15 سنة	8	4.06	0.33		
	أكثر من 15 سنة	9	3.91	0.66		
علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي	- 5أقل من 10سنوات	10	3.81	0.82	0.88	0.427
	- 10أقل من 15 سنة	8	4.08	0.63		
	أكثر من 15 سنة	9	3.61	0.68		
الكلي لتحقق الجودة الشاملة	- 5أقل من 10سنوات	10	3.81	0.43	1.00	0.382
	- 10أقل من 15 سنة	8	4.10	0.50		
	أكثر من 15 سنة	9	3.80	0.58		

تشير النتائج في الجدول (13) إلى تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات مجالات مدى تحقيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الأعمال في الجامعات الأردنية تبعًا لمتغير الخبرة وباستعراض قيمة مستوى دلالة ف المحسوبة يتبين أنها بلغت لمجال التزام الادارة العليا(0.409) ، وبلغت (0.254) لمجال التحسين المستمر، وبلغت (0.416) للمجال الأكاديمي، وبلغت (0.317) لمجال التقنيات ،وبلغت (0.427) لمجال علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي ،وكما بلغت للدرجة الكلية لتحقيق الجودة الشاملة (0.382) ،وعند مقارنة هذه القيم بالقيمة 0.05 يتبين أنها كانت أكبر لجميع المجالات ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في هذه المجالات تبعًا لمتغير الخبرة .

13. التوصيات والمقترحات:

- نشر ثقافة الجودة الشاملة بين أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الأعمال.
- تطبيق مبدأ تفويض الصلاحيات بين الأقسام المختلفة في كلية الأعمال.
- توفير الأجهزة الحديثة اللازمة لاستخدام التقنيات المختلفة في كلية الأعمال.
- توفير الإمكانات المادية اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة.
- منح أعضاء الهيئة التدريسية مكافآت مادية.
- إرسال أعضاء الهيئة التدريسية بعثات إلى جامعات عريقة في تخصصات تحتاج إلى تطويرها.
- عمل اجتماعات دورية لأعضاء هيئة التدريس في كلية الأعمال لتبادل الآراء ووضع خطة التطوير وآلية تنفيذها.
- إنشاء وحدة الجودة الشاملة والتقويم الذاتي في كلية الأعمال.
- إسهام كلية الأعمال بتقديم التبرعات للمؤسسات المختلفة.
- متابعة شكاوى ومقترحات المؤسسات المختلفة المتعلقة بجودة خدماتها.

المراجع

المراجع العربية:

أحمد، أحمد (2003). الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية. مصر، الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

أحمد، حافظ (2003). الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية. مصر، القاهرة: دار عالم الكتب.

الباسل، ميادة، ولاشين، سمر (2016). استراتيجيات اختيار مديري المدارس: مدخل لإدارة الجودة الشاملة. مصر، المنصورة: المكتبى العصرية للنشر والتوزيع.

جريس، ايمان (2004). إدارة الجودة الشاملة وإمكانياتها التطبيقية في جامعة بيرزيت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

جودة، محفوظ (2012). إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات ، ط(6). الأردن، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

الخطيب، أحمد (2006). إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الإدارة الجامعية. الأردن، عمان: دار عالم الكتب الحديث.

الخطيب، أحمد (2005). إدارة الجودة الشاملة – نموذج مقترح لإصلاح التعليم العالي وتجديده، المؤتمر التربوي الخامس – جودة التعليم الجامعي، البحرين، 11-13 ابريل، 13-21.

ابو الريش، صفوان (2014). واقع نظام إدارة الجودة الشاملة لكليات التربية بجامعات المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم التربوية، 1، 308-352.

السلمي، علي (1999). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للايزو. مصر، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

عبد القادر، محمود (1976). الضبط المتكامل لجودة الإنتاج. الكويت، الكويت: وكالة المطبوعات.

العجلوني، هادي (2019). مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم السياحي والفندقي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، 33(2)، 218-246.

عبدالرحمن، معالي (2018). إدارة الجودة الشاملة الموجهه وأثرها على الأداء المؤسسي: الدور المعدل للثقافة التنظيمية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، جمهورية السودان.

العبدي، منصور (2019). تطبيق معايير الجودة الشاملة في الإدارة الإلكترونية بالجامعات اليمنية. مجلة مركز جزيرة العري للبحوث التربوية والإنسانية، 1(2)، 1-35.

العزاوي، محمد (2005). إدارة الجودة الشاملة. الأردن، عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

عقيلي، عمر (2001). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. الأردن، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

عوض، ريان (2019). مدى فاعلية استخدام معايير الجودة الشاملة في المناهج ومحرجاتها. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسا العليا، جامعة شندي، جمهورية السودان.

أبوصاع، فوزي (2019). إدارة الجودة الشاملة والعوامل التي تؤثر على مستوى تطبيقها: دراسة تحليلية للشركات الصناعية. المجلة الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية المعلومات، 5(2)، 66-75.

الطحاينه، زياد، وعودات، معين (2019). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضية في الأردن. مجلة المنارة للبحوث والدراسات، 25(1)، 129-159.

قنديل، يزن (2015). أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأسبقيات التنافسية: دراسة الأثر الوسيط للولاء التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

محفوظ، جودة (2003). تحديد احتياجات التدريب وأثره في إدارة الجودة الشاملة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر.

مصطفى، يوسف (2005). الإدارة التربوية- مداخل جديدة لعالم جديد. مصر، القاهرة: دار الفكر العربي.

المراجع الأجنبية:

Al-Ali, Asaad & Abu-Rumman, Ayman (2019). The role of total quality management in the face of challenges: a study in Lafarge-Jordan**. Academy of Strategic Management Journal,** 18(1), 1-16.

Bouranta, Nancy, Psomas, Evangelos, Barraza, Manuel, & Jaca, Carmen (2019). The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study.

https://www.researchgate.net/publication/330561731_The_key_factors_of_total_quality_management_in_the_service_sector_a_cross-cultural_study On 27/3/2020.

Goetsch, David & Davis, Stanly (2006). **Quality Management Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Service**, (5TH ed). London: Pearson Education Inc.

Jong, Cherg-Yee, Sim, Adriel & Lew, Tek (2019). The relationship between TQM and project performance: empirical evidence from Malaysian construction industry. **Cogent Business & Management**, 6(1), 1-31.

Pambreni, Yuni, Khatibi, Ali, Azam, S.M, & Tham, Jacquline (2019). The influence of total management quality toward organization performance. **Management Science Letters**, 9, 1398-1406.

Tenner, Arthur & Detoro, I.J (1992). **Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement**, (7th ed). Mass: Addison-Wesley.

Rhodes, L.A. (1997). **On the Road to Quality**. USA: Congress library.

الوقف في القرآن الكريم

أهميته وولادته

الدكتور نعيم عبد ياسر صينخ

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد المبعوث رحمة للعالمين، وعلى آله الطيبين الطاهرين وأصحابه أجمعين، ومن اهتدى بهداه والتزم سنته وسار على نهجه إلى يوم الدين.

وبعد..

فان الارتباط بين كتاب الله سبحانه وتعالى واللغة العربية ظاهر أوضح ما يكون الظهور، ومحكم اشد ما يكون الإحكام، ومن ثم أضحى الوصول إلى فهم القرآن الكريم – مثلما أراد منزله – رهنا بمعرفة اللغة وإجادتها لأنها لغة آخر كتاب سماوي يخاطب أهل الأرض. وفيها خفيات من المعاني تتوارى إلا على ذوي الافهام والخبرة بتراكيب الكلام، وفيها أسرار لا تعلن إلا لأصحاب القلوب الملهمة، ودقائق لا تبين إلا لمن ملك قريحة صافية، ولوامع لا يهتدي إليها إلا من كان خبيرا بمسالك النحو متعمقا في اللغة ودروبها.

وهذا ما دفع العلماء إلى دراستها بكثير من الحيطة والتثبت لصلتها بالقرآن الكريم ، والوقف من الظواهر الصوتية الملازمة للنطق العربي ، ويكتسب الموضوع أهميته من جوانب كثيرة، أهمها اتصاله بقراءة القرآن الكريم و التدبر فيه على أكمل وجه و تأديته بالأداء الصحيح في قراءة الآيات القرآنية وإيضاحه المواضع التي يجب أن ينتهي القارئ عندها و المواضع التي يبتدئ بها، ويرتب تراكيب القرآن الكريم ترتيبا يتفق مع وجوه التفسير واستقامة المعنى ، ويزيح الغموض عن معاني الآيات بإرشاده القارئ من أين يبدأ و إلى أين يقف إذ عليه ان يتوخى الدقة في الوقف والابتداء، واغلب الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ، تناولت التغييرات الشائعة في الوقف، ولم تدرس اختلاف المعنى الناجم عن

اختلاف مواضع الوقف، وما ينتج عن هذا الاختلاف من قواعد وآراء مختلفة ، تمثل وجها اعرابيا ، أو وجها لفظيا . وقد اقتضت طبيعة الموضوع أن يتناول المحاور الآتية:

اولاً : الوقف وما يضارعه من المصطلحات

ثانياً : اهمية الوقف

ثالثاً : اقسام الوقف

رابعاً : دلالات التحول في الوقف

وقد استندت عملية التحليل للوقف في القرآن الكريم التي روعي فيها ما سطر في كتب الوقف والتفسير واللغة الى منهج أغرى بالخروج بمعطيات كثيرة أفصحت عنها مباحث هذه الدراسة . وختاماً فأن كل جهد الى جانب ما يستوجبه كتاب الله – تبارك وتعالى – فهو نزر قليل اسأل الله تعالى ان يجنبنا الزلل ويوفقنا في القول والفعل والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى اهل بيته الطيبين الطاهرين.

أولا : الوقف وما يضارعه من المصطلحات

المصطلح اللغوي ظاهرة فكرية برزت على نحو تدريجي خلال الحقب التاريخية التي مرت بها العلوم المختلفة وفروعها ، ويعد ضرورة من ضرورات البحث، ومقدمة أساسية لا يمكن تجاوزها من أجل الوصول إلى النتائج العلمية المطابقة لحقيقة الفكر، فالمصطلحات لها أهمية في كل الحقول المعرفية لأنها تشكل أساسيات ثابتة من المفاهيم والحقائق.

والمصطلح الصوتي في العربية مطابق للمنهج الذي أخذ العلماء به أنفسهم ، لأنه مساير للأصول اللغوية والمنطقية التي التزموها، وفي هذا الصدد لابد من الإشارة الى امرين:

الأول يتعلق بتعدد المصطلح ، واختلاف فهم العلماء له وتصورهم لطبيعته ، بسبب اشتمال قسم من المصطلحات اللغوية على دلالات مختلفة ، وقد أدرك العلماء خطورة هذا التعدد الدلالي للمصطلح الواحد من خلال بيان الفروق بين هذه المصطلحات احترازا من أمن اللبس في دلالاتها.

والأمر الآخر يتصل بالحديث عن تاريخ المصطلحات الصوتية ، إذ ليس من السهل تحديد التاريخ الدقيق لكل مصطلح ، لأنه غالبا ما يكتنف هذا التاريخ الإبهام ويحيط به الغموض لدرجة يصعب فيها الحكم بنسبة هذا المصطلح أو ذاك إلى عالم معين ، لذلك غالبا ما يؤثرون التعميم. وفي هذا المبحث تناولت الوقف وما يضارعه من المصطلحات التي تشترك معه في المعنى والعمل ، ولم تحدد تحديدا دقيقا ، لذلك اتجه البحث إلى تحديدها وفصلها من غيرها من أجل رفع اللبس بينها وهي:

١ (المفصل.

٢ (الوقف.

٣) السكت.

٤) القطع.

أولا : المفصيل (juncture)

المفصل هو اللسان ، وهو عبارة عن سكتة خفيفة بين كلمات أو مقاطع في حدث كلامي بقصد الدلالة على مكان انتهاء لفظ (ما) أو مقطع (ما) وبداية آخر [1] .

وتكمن أهميته في الدرس الصوتي من خلال وجود (ثنائيات صغرى) في عدد من اللغات لا يميز الواحد منها من الأخر إلا موضع المفصل ، لذلك سماه اللغويون (فونيم المفصل) أو (صوتية المفصل) [2].

وقد ذكر الدكتور محمد علي الخولي أن الفاصل يأتي بين كلمة وأخرى ، أو بين قول وسكون ، ويعبر بالوقف. ويكون على النحو الآتي [3]:

1- صاعد يصاحبه ارتفاع في النغمة ، ويأتي في نهاية السؤال الذي جوابه (نعم) أو (لا) ويرمز له(⟵)

2- هابط ويأتي في نهاية القول ، فهو فاصل خارجي يصاحبه هبوط في النغمة ويرمز له (↓) .

3- المؤقت : ويأتي في وسط القول ، وهو فاصل خارجي وتكون نغمته مستوية (⟵)

4- الموجب ويسمى مفتوحا، وهو فاصل داخلي ، أي : يفصل بين كلمة وأخرى لإحداث تمييز في المعنى، ويرمز له بعلامة زائد(+)

5- السالب : وهو الذي يفصل بين الصوت والصوت الذي يليه في الكلمة الواحدة، ويسمى – أيضا – بالفاصل المغلق ويرمز له بعلامة زائد (+).

وللمفصل اثر كبير في التمييز بين المعاني ، فعلى سبيل المثال جملة ((محمد الصغير)) مثلا توجه نحويا على وجهين : فقد تكون مبتدأ وخبر ، أو مبتدأ وصفة ، فإذا أخذنا هذا المقياس في الاعتبار أمكننا تفريع هذه العبارة إلى نموذجين مختلفين نظما وإعرابا ، أي:

اسم معرفة + إمكانية السكتة + صفة معرفة + نغمة هابطة.

اسم معرفة + استحالة السكتة + صفة معرفة + نغمة هابطة

م ـُ / ح ـَ م / د ـُ ص / ص ـَ / غ ـِ / ر ـُ / فعلى النموذج الأول تكون جملة ((محمد الصغير)) مؤلفة من مبتدأ وخبر، وبها تم الكلام، وافادة فائدة يتطلبها السياق. فعلى النموذج الثاني ، م ـُ / ح ـَ م / د ـُ ن/ ء ـَ ل / ص ـَ / غ ـِ / ر ـُ / تكون جملة (محمد الصغير) مبتدأ وصفة العبارة فالذي يوجه المعنى والدلالة في النموذجين هو أمكانية السكتة بين عنصري العبارة في الحالة الأولى مع انتهائها بنغمة هابطة ، وهذا دليل على الجملة التقريرية العادية.

أما الجملة الثانية فقد انمازت بعدم إمكانية السكتة بين عنصريها ، وبانتهائها بنغمة صاعدة ، من نوع ما ، وهذا دليل على عدم تمام الكلام في الموقف المعين. [4]

ثانيا : الوقف

الوقف في اللغة الحبس ، وهو مصدر للفعل ،وقف قال الخليل بن الوقف في اللغة الحبس، وهو مصدر للفعل ،وقف قال الخليل بن احمد الفراهيدي ((الوقف: مصدر قولك: وقفت الدابة، ووقفت الكلمة وقفا، وهذا مجاوز، فإذا كان لازما قلت: وقفت وقوفا، فإذا وقفت الرجل على كلمة قلت وقفة توقيفا، ولا يقال: اوقفت إلا في قولهم أوقفت عن الأمر إذا أقلعت عنه، قال الطرماح[5]. فتأييت للهوى ثم أوقفت رضا بالتقى وذو البر راضي وفي حديث الحسن أن المؤمن وقاف، متان، وليس كحاطب الليل [6] أما ابن فارس فقد ذكر أن الواو والقاف والفاء هي، (اصل واحد يدل على تمكث في شيء، ثم يقاس عليه. منه: وقفت أقف وقوفا) [7] وقال صاحب المصباح المنير: (وقفت الدابة تقف وقفا ووقوفا : سكنت)[8] أما الوقف اصطلاحا فهو قطع الكلمة عما بعدها بسكتة طويلة [9]، وان لم يكن بعدها شيء، سمي ذلك قطعا [10] أي : أن تسكت على آخرها قاصدا لذلك مختارا، لجعلها آخرالكلام ، سواء كان بعدها كلمة أو كانت آخر الكلام [11]. أما أبو حيان التوحيدي فقال: (الوقف قطع النطق عند إخراج الكلمة) [12]. الحرف الموقوف عليه أو بما قبله)[13].

وقد ذكر العلماء أن الوقف لا يكون ولا يتحقق إلا عند تمام الكلام في معناه ومبناه ، بمعنى آخر يكون بنية المنطوق مؤلفة وفقا لقوانين اللغة وانسجام وحداتها في نظم خاص يطابق المعنى المقصود والغرض المطلوب، وعرفه ابن الجزري بأنه (قطع الصوت على الكلمة زمنا يتنفس فيه عادة ، بنية استئناف القراءة ، أم بما يلي بحسب الظروف والحال.

ثالثا : السكت

السكت لغة جاء في العين (ويقال سكّت تسكينا ، وضربته حتى اسكت أي اطرق فلم يتكلم، وقد اسكتت حركته، أي سكنت، اسكته الله وسكته. والسكت: من أصول الألحان،

وهو تنفس بين نغمتين من غير تنفس، يريد بذلك فصل ما بينهما).[14] وفي لسان العرب سكت الصائت يسكت سكوتا ، إذا صمت ، والاسم من سكت السكتة [15].

أما في الاصطلاح فهو : (عبارة عن قطع الصوت عن الكلمة زمنا يتنفس فيه عادة وبنية استئناف القراءة [16] أو هو قطع الكلمة عما بعدها بسكتة طويلة على أن لا يخل ذلك بالمعنى [17].

والسكتة اخف من الوقفة ، لان القصد منها تغيير مسيرة النطق بتغيير نغماته ، إشعارا بان ما يسبقها من الكلام مرتبط اشد الارتباط بما يلحقها و متعلق به لذلك يسميها بعضهم (وقفة أو سكتة معلقة) [18].

والقاعدة (انها تكون مصحوبة بنغمة صاعدة لتكون دليلا على عدم تمام الكلام وعلامتها في الكتابة (،) وهذه الفاصلة هي فاصلة واصلة، لأنها فاصلة نطقا واصلة للسابق باللاحق بناء ومعنى ، كما يجوز فيها الإعمال والإهمال ، ولكن الإعمال أولى[19]. ومما ذكروه من استعمال المصطلح السكت ما أورده ابن مجاهد حيث قال (وكان عاصم لا يدغم ولا يري الإدغام إلا فيما لا يجوز إظهاره ، ويدعم اللام من (بل ران) (المطففين: ١٤).

في رواية أبي بكر، وفي رواية حفص (بل ران) يقف على اللام ، و (من راق) القيامة /٢٥ . يقف على النون ، وهو في ذلك يصل [20]. وقد وجه ابن خالويه هذه القراءة بقوله (من راق ، اجمع القراء على قراءتها بالوصل والإدغام . إلا ما رواه حفص عن عاصم بقطعها ، وسكته عليها ، ثم يبتديء : راق.

وبذلك كان حفصا قد قصد أن لا يتوهم انهما كلمة واحدة ، فسكت سكتا لطيفا ليشعر انهما كلمتان[21].

ومن العلماء من استحسن القراءة بإدغام اللام في الراء ، لان قراءة الإدغام تبدل اللام حرفا أقوى من اللام بكثير قال سيبويه : (أن اللام تدغم مع الراء لقرب المخرجين ولان فيها انحرافا نحو اللام قليلا ، وقاربتها في طرف اللسان، وهما في الشدة

وجري الصوت سواء، وليس بين مخرجيهما مخرج) [22] فقد تم الإدغام بقلب اللام إلى راء ساكنة ، ثم أدغمت في الراء المتحركة بعدها وشدد الحرفان والذي يبرر إدغام اللام هنا، أن اللام أكثر الأصوات الساكنة شيوعا في اللغة العربية ، ولا شك أن الأصوات التي يشيع تداولها في الاستعمال تكون أكثر تعرضا للتطور اللغوي من غيرها . وقد أجاز الزجاج إدغام اللام في الراء لما بين الحرفين من قرب المخرج [23].

وقد حدد العلماء مواضع السكتة فقالوا ان السكتة لا تجوز في المواضع الآتية [24]:

1- بين المضاف والمضاف إليه ، لانهما كالشيء الواحد.

2- بين اسم الإشارة وبدله ، أو عطف بيانه المحلي بالألف واللام أما إذا كان اسم الإشارة متلوا بخبره المحلى ب الإلف واللام)، فقد تحدث سكتة خفيفة للدلالة على أهمية الخبر وتفرده بمضمونه ...

3- بين النعت ومنعوتة ، إلا إذا كان النعت نعتا مقطوعا فيجوز سكتة خفيفة بينهما ، دليلا على عود المتكلم على التوضيح بذكر النعت المقطوع بإعرابه المخالف لإعراب المنعوت

4- كذلك لا يجوز الفصل بسكتة بين المميز (بكسر الياء والمميز (بفتح الياء).

5- كذلك لا يجوز الفصل بين الحال المفرد وما جاء لبيان حاله نحو) جاء زيد ضاحكا (أما إذا كان الحال جملة فقد تقع سكتة خفيفة بين الطرفين نحو) جاء زيد ويضحك)

6- كذلك لا يجوز الفصل بسكتة بين حروف الجر مع الأسماء ، وأدوات النصب مع المضارع ، وأدوات الاستثناء مع المستثنى ، وأدوات النفي والاستفهام مع ما تدخل عليه من الأسماء والأفعال ، فهذه التراكيب لا يجوز الفصل بين عنصريها بسكتة (التوبة/١)

7- كذلك لا يجوز الفصل بين الفعل وفاعله مثلما لا يجوز الفصل بينهما والمفعول (١)

أما مواضع السكت فهي:

أ- يقع السكت في أربعة مواضع وجوبا هي [25]:

1. **في سورة الكهف عند (عوجا) في قوله تعالى (الْحَمْدُ للهِ الَّذِي أَنزَلَ عَلَى عَبْدِهِ الْكِتَابَ وَلَمْ يَجْعَل لَّهُ عِوَجًا) (الكهف / ١) اذ يسكت القارىء سكتة لطيفة مقدار حركتين بدون تنفس ، ثم يقول : (قيما)**
2. **عند قوله تعالى : (من مرقدنا (في سورة يس (قالُوا يَا وَيْلَنَا مَن بَعَثْنَا مِن مَّرْقَدِنَا هُذَا مَا وَعَدَ الرَّحْمَنُ وَصَدَقَ الْمُرْسَلُونَ). ﴿يس/٥٢﴾ حيث يقول القاريء بعد أن يسكت : (هذا) مَا وَعَدَ الرَّحْمَنُ وَصَدَقَ الْمُرْسَلُونَ).**
3. **عند قوله تعالى : (كنا بن) (المطففين ١٤) ، ثم يقول القارىء بعد سكتة لطيفة (ران).**
4. **عند قوله تعالى : (وقيل من ((القيامة / ٢٧) . ثم يقول القارىء بعد سكتة لطيفة (راق).**

ب- ويقع السكت جوازا في موضعين هما [26] عند قوله تعالى : (مالية (الحاقة / (٢٨) هلك). (الحاقة / ٢٩).

والموضع الثاني بين آخر سورة الأنفال وأول سورة التوبة ، وذلك إذا أراد القارىء أن يصل بين السورتين ، فيقرأ : (إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ) (الأنفال / ٧٥) ، فيسكت عند كلمة : (عليم) – مع تسكين الميم ثم يقول: (بَرَاءَةٌ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ) . (التوبة / ١).

أما الزركشي فقد اشار الى فائدة الوقف على الفاصلة فقال: (تقع الفاصلة عند الاستراحة لتحسين الكلام بها ، وهي الطريقة التي يباين بها القرآن سائر الكلام [27]

وتناول أهمية الوقف من المحدثين إبراهيم أنيس الذي يرى أن نظام الفواصل القرآنية يتطلب الوقوف على رؤوس الآيات التبرز موسيقاها ، وتستريح الآذان إلى سماعها

كما تستريح إلى القوافي الشعرية، ولا تتضح موسيقى الآيات إلا بالوقوف على رؤوس الأي. [28]

أما تمام حسان فقد ذكر أن (الوقف على رؤوس الآي سنة إلا ان يفسد به المعنى ذلك أن الوصول بالقراءة إلى الفاصلة الآتية يتفق – في الأغلب الأعم – مع طاقة النفس الواحد لدى القارىء، فيقف القاريء عند الفاصلة ، ليتزود بنفس جديد ، وليحس عند الفاصلة بأنه يقف لدى معلم من معالم السياق المتصل تحف به روائع الإيقاع وروائع من كل جانب.[29]

لقد ذكر العلماء أن الوقف له فوائد كثيرة أظهرها ما يأتي:

أولا: الوقف يبين معاني القرآن الكريم ، وذلك مثلما في قوله تعالى: (وَقَضَى رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِندَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُل لَّهُمَا أُفٍ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُل لَّهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا) ﴿الإسراء/٢٣﴾، وكقوله تعالى (أفٍ لَّكُمْ وَلِمَا تَعْبُدُونَ مِن دُونِ اللَّهِ أَفَلَا تَعْقِلُونَ) ﴿الأنبياء/٦٧﴾، وكقوله تعالى: (وَالَّذِي قَالَ لِوَالِدَيْهِ أُتٍ لَّكُمَا أَتَعِدَانِنِي أَنْ أُخْرَجَ وَقَدْ خَلَتِ الْقُرُونُ مِن قَبْلِي وَهُمَا يَسْتَغِيثَانِ اللَّهَ وَيْلَكَ آمِنْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ فَيَقُولُ ما هَذَا إِلَّا أَسَاطِيرُ الْأَوَّلِينَ) (الأحقاف ١٧)، فقد قرأ ابن كثير وابن عامر (اف) بفتح الفاء ، وقرأ نافع (اف) بالتنوين [30] ، فمن قرأ بفتح الفاء غير منون (أف) اسم من أسماء الأفعال ولذلك كانت مبنية ، فمنهم من بناها على الكسر ، لأنه الأصل في التقاء الساكنين ، ومنهم من بناها على الألف لأنه اخف الحركات ، ومنهم من بناها .

ثانيا :- أهمية الوقف

تناول العلماء قدماء ومحدثين – أهمية الوقف والحاجة إليه لكونه من العلوم التي يحتاج إليها جميع المسلمين ، لأنهم لابد لهم من قراءة القرآن ليقرؤوه على اللغة التي انزله الله – عز وجل بها (قال ابن الجزري) وصح بل وتواترة عندنا تعلمه والاعتناء به من السلف الصالح كابي جعفر يزيد بن القعقاع إمام أهل المدينة الذي هو من أعيان

التابعين وصاحبه الإمام نافع بن أبي نعيم وأبي عمرو ابن العلاء ويعقوب الحضرمي و عاصم بن أبي النجود وغيرهم من الأئمة ...

ومن ثم اشترط كثير من أئمة الخلف على المجيزين أن لا يجيز احدهما الآخر إلا بعد معرفة الوقف والابتداء ، وكان أئمتنا يوقفوننا عند كل حرف ويشيرون إلينا فيه بالأصابع سنة أخذوها كذلك عن شيوخهم الأولين ... وصح عندنا عن الشعبي انه قال[31]: إذا قرأت (كُلُّ مَنْ عَلَيْهَا فَانٍ) (الرحمن / ٣٢) فلا تسكت حتى تقرا (وَيَبْقَى وَجْهُ رَبِّكَ ذُو الْجَلَالِ وَالْإِكْرَامِ ﴾ ﴿ الرحمن / ٢٧﴾.

وأشار إلى فائدته بقوله : (في معرفة الوقف والابتداء، الذي دونه العلماء، تبيين معاني القرآن العظيم ، وتعريف مقاصده، وإظهار فوائده ، وبه يتهيأ الغوص على درره وفوائده) [32].

وقال أبو عمرو الداني : أن التجويد لا يحصل إلا بمعرفة الوقف ومواضع القطع على الكلم وما يجتنب من ذلك لبشاعته وفجه ونحو ذلك [33]. وما صاحب كشف المشكل في النحو فقد ذكر فائدتين للوقف هما : أولا : تبيان الفروق بين المعاني المختلفة، ثانيا : إراحة النفس عند انقطاع النفس [34].

اما الزركشي فقد اشار الى فائدة الوقف على الفاصلة فقال : (تقع الفاصلة عند الاستراحة التحسين الكلام بها ، وهي الطريقة التي يباين بها القرآن سائر الكلام [35].

وتناول أهمية الوقف من المحدثين إبراهيم أنيس الذي يرى أن نظام الفواصل القرآنية يتطلب الوقوف على رؤوس الآيات لتبرز موسيقاها ، وتستريح الآذان إلى سماعها كما تستريح إلى القوافي الشعرية ، ولا تتضح موسيقي الآيات إلا بالوقوف على رؤوس الآي[36].

أما تمام حسان فقد ذكر أن (الوقف على رؤوس الآي سنة إلا أن يفسد به المعنى ، ذلك أن الوصول بالقراءة إلى الفاصلة الآتية يتفق في الأغلب الأعم – مع طاقة النفس

الواحد لدى القارىء، فيقف القاريء عند الفاصلة، ليتزود بنفس جديد ، وليحس عند الفاصلة بأنه يقف لدي معلم من معالم السياق المتصل تحف به روائع الإيقاع وروائع من كل جانب [37].

لقد ذكر العلماء أن الوقف له فوائد كثيرة أظهرها ما يأتي:

رابعا : القطع

القطع هو عبارة عن قطع القراءة رأسا، فهو كالانتهاء، فالقاريء كالمعرض عن القراءة والمنتقل منها إلى حالة أخرى سوى القراءة [38] وقد استعمل النحاس مصطلح (القطع) الذي جعله عنوانا الكتابه (القطع و الانتناف) الذي نقل فيه عن نافع فقط ما يقرب من (٤٠٠) موضع لم يذكر إلا ما كان نافع يطلق في تعيين الوقف [39]. وقد أزال النحاس بهذا المصطلح – أي – القطع الذي جعله عنوانا لكتابه الفرق بين مصطلحي الوقف و السكت.

فقد استعمل النحاس مصطلح القطع في قوله (فيقف الذي يعلمه على ما يحتاج إليه من القطع) [40]. مما تقدم نجد أن الفرق بين الوقف والسكت هو أن السكت هو قطع الصوت عن الحرف الساكن (وهو دون زمن الوقف عادة من غير تنفس ، والمقدار الزمني للسكت (حركتان)، أي: الزمن المستغرق عند لفظ (الف) مدية.

أو بعبارة أخرى، السكت اقل من زمن الوقف الطبيعي الذي يكون في آخر الجملة، أو عند رؤوس الأي. ولابد من الاشارة إلف أن هذا الفرق بين المصطلحين قد تنبه عليه العلماء من خلال استعمالهم مصطلح ((القطع)) ليكون بديلا عن المصطلحين. ﴿فَأَخَذْنَاهُمْ أَخْذَ عَزِيزٍ مُقْتَدِرٍ ﴾ (القمر /٤٢) (أَكُفَّارُكُمْ خَيْرٌ مِنْ أُولَئِكُمْ أَمْ لَكُم بَرَاءَةٌ فِي الزُّبُرِ) (القمر/٤٣) أَمْ يَقُولُونَ نَحْنُ جَمِيع مُنتَصِر) (القمر / ٤٤) (سَيُهْزَمُ الْجَمْعُ وَيُوَلُّونَ الدُّبُر) (القمر /٤٥) ﴿ بَلِ السَّاعَةُ مَوْعِدُهُمْ وَالسَّاعَةُ أَدْهَى وَأَمَرُّ القمر / ٤٦﴾ . نجد في فواصل السورة المضموم والمكسور والمفتوح ، ولكن الذي وحد بين هذه الفواصل هو سكون المجانسة

عند الوقف عليها فقد جمع بينها على حال واحده من اللفظ. رابعا : ذكر علماء التجويد ان الوقف يتطلبه الترتيل القرآني ، ولا يتم حسن الترتيب إلا به . خامسا: الوقف يحقق للقارىء تدبر ما يقرأ، وإفهام السامع. ولابد من الإشارة إلى أن علماء العربية قد يحثوا في باب (الجناس المركب) في (صويتة المفصل) ، نحو قول السكاكي [41] وإذا وقع احد المتجانسين في التام مركبا ولم يكن مخلفا في الخط كقوله : إذا ملك لم يكن ذاهبة فدعه فدولته ذاهبة ففي البيت تكون السكتة على ألف (إذا) في نهاية الصدر، أي : إذا ملك لم يكن ذا .....

ومثله قوله:

كلكم قد أخذ الجا

م ولا جام لنا

ما الذي ضر مدير أل

جام لو جاملنا

حيث تكون السكتة على الفتحة بعد ميم الجام في البيت الأول أي:

كلكم قد اخذ لجام ولا جام

ومثل ذلك قوله:

ولا تله عن تذكار ذنبك وابكه

بدمع يضاهي الوبل حال مصابه

ومثل لعينيك الحمام ووقعة

وروعة ملقاة ومطعم صابه

فالسكتة تكون على فتحة الميم من مطعم في البيت الثاني ومثل ذلك بيت الشعر المشهور:

عضنا الدهر بنابه

ليت ما حل بنا به

يقول الدكتور احمد مختار عمر : (فنحن ندعي أن الأولى ينبغي أن تنطق : بنا به وان الثانية ينبغي أن تنطق : بنا + به [42].

ثالثا : أقسام الوقف

لا يتحقق الوقف إلا عند تمام الكلام في معناه ومبناه ، بحيث تكون بنية الكلام المنطوق مؤلفه وفقا لقواعد اللغة ومنسوقة وحداتها في نظم خاص يطابق المعنى المقصود والغرض المطلوب بحسب الظروف والحال. أما أقسامه عند العلماء فلم تنضبط أو تنحصر في نوع معين فمن العلماء من قسمه على النحو الآتي [43]:

1- الوقف الاختباري: وهو ما قصد به الاختبار، وذلك أن يختبر الأستاذ تلميذه لغرض معرفة درجة إتقانه ومعرفته بالألفاظ التي يجب أو يستحسن الوقوف عليها ، أو يقبح الوقوف عليها.

2- الوقوف الاضطراري وهو المسمى بالقبح ، إذ لا يجوز تعمد الوقف عليه إلا لضرورة من انقطاع النفس ، نحو قوله تعالى : (صِرَاطَ الَّذِينَ ﴾ [الفاتحة/٧﴿ - الوقف الاختياري وهو السكوت على آخر الكلمة قصدا سواء أتي بعدها شيء أو جعلها آخر الكلام ، فان لم يأت بعدها شيء سمي قطعا.

ومن العلماء من قسمه على أربعة أقسام هي : [44]

- الوقف التام وهو ما تم به معنى الكلام ، وليس لما بعده تعلق بما قبله لا لفظا ولا معنى ، ويكون هذا النوع من الوقف على النحو الآتي:

أ- أكثر ما يكون هذا النوع عند رؤوس الآي، وذلك نحو قوله تعالى : (وَأُولئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ) (البقرة / ٥)

ب- وقد يوجد هذا النوع في وسط آية نحو قوله تعالى : وَجَعَلُوا أعِزَّةَ أهْلِهَا أَذِلَّة وَكَذلِكَ يَفْعَلُونَ) . (النمل/ ٣٤)

فهنا كان التمام وذلك لانقضاء كلام بلقيس ، ثم قال سبحانه وتعالى : (وَكَذلِك يَفْعَلُونَ) النمل/ ٣٤) ومثل لأنه معطوف على المعنى ، أي بالصبح وبالليل.

ذلك ما جاء في قوله تعالى : (وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِلْإِنسَانِ خَذُولا) ﴿الفرقان/٢٩﴾

ت- قد يكون بعدها، نحو قوله تعالى (مُصْبِحِينَ وَبِاللَّيْلِ أفلا تَعْقِلُون) (الصافات ١٣٨) فهنا التمام، ومثله قوله تعالى: (يَتَّكِئُونَ وَزُخْرُفًا) (الزخرف/٣٤،٣٥) رأس آية .

ث- ويكون بعد آخر كل قصة.

ج- وما قبل أولها.

ح- وأخر كل سورة.

خ- وقبل ياء النداء، وفعل الأمر والقسم ولامه دون القول والشرط ما لم يتقدم جوابه وكان الله ، وما كان وذلك ولولا وكل ذلك تام ما لم يتقدمهن قسم أو قول أو ما في معناه.

3- الوقف الكافي: وهو ما يتعلق بما قبله في المعنى دون اللفظ، وسمي كافيًا لاكتفائه واستغناء ما بعده عنه، وذكر ابن الجزري [45] ان الوقف يكون كافيا، نحو قوله تعالى: (أَمْ لَمْ تُنذِرْهُمْ لَا يُؤْمِنُونَ) (البقرة/٦﴾، والسبب لان ما بعده وهو قوله تعالى (خَتَمَ اللَّهُ عَلَى قُلُوبِهِمْ) ﴿البقرة/٧﴾، وهو متعلق بالآية التي قبلها لان الكلام إخبار عن الكفار. وقد يكون الوقف كافيا على تفسير أو إعراب ويكون غير كاف على آخر، نحو قوله تعالى: (وَبِالْآخِرَةِ هُمْ يُوقِنُونَ) (البقرة/4) فهو كاف على أن يكون ما بعده مبتدأ خبره قوله تعالى: (عَلَى هُدًى مِّن رَّبِّهِمْ) ﴿البقرة/٥﴾ وحسن على أن يكون ما بعده خبر: (الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ). (البقرة/٣) أو خبر: (وَالَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِمَا أُنزِلَ إِلَيْكَ) (البقرة /٤).

وقد يكون كافيا على قراءة و غير كاف على أخرى، نحو قوله تعالى: (يُحَاسِبُكُم به الله) ﴿البقرة / ٢٨٤)

فهو كاف في قراءة من رفع) فَيَغْفِرُ لِمَن يَشَاءُ وَيُعَذِّبْ) ﴿البقرة / ٢٨٤﴾ وحسن على قراءة من جزم [46] . وقد يتفاضل في الكفاية مثلما يتفاضل في التمام، وذلك نحو قوله تعالى (في قُلُوبِهِم مَّرَضٌ) ﴿البقرة/ ١٠﴾ كاف ، وقوله تعالى (فَزَادَهُمُ اللّهُ مَرَض) ﴿البقرة/ ١٠) اكفى منها ، ومثل ذلك قوله تعالى : (بِمَا كَانُوا يَكْذِبُونَ) ﴿البقرة/ ١٠﴾ اكفى منها ، ومثل ذلك قوله تعالى : (رَبَّنَا تَقَبَّلْ مِنَّا) (البقرة /١٢٧) كاف ، وهكذا كل رأس آية بعدها لام كى والا بمعنى لكن ، وان الشديد المكسورة، والاستفهام وبل ، والا المخففة و السين ، وسوف ونعم وبئس و كيلا، ما لم يتقدهن قول أو قسم [47]

ثالثا : الوقف الحسن

الجار من دون مجروره والموصول والموصوف والمضاف والقسم من دون متعلقاتها ، وذلك كالوقف على (بسم) وعلى (الحمد) و على (رب) و على (مالك يوم) وعلى (إياك) وعلى صراط الذين) وعلى (غير المغضوب) فكل هذا لا يتم عليه كلام ولا يفهم منه معنى[48].

ولا بد من الإشارة إلى أن قول العلماء لا يجوز الوقف على هذه الحالات إنما يريدون بذلك الجواز الأدائي وهو الذي يحسن في القراءة ، ويروق في التلاوة ، ولا يريدون بذلك أنه حرام او مكروه ، بل أرادوا بذلك الوقف الاختياري الذي يبدأ بما بعده . وكذلك لا يريدون بذلك انه لا يوقف عليه البتة ، إذ إذا اضطر القاريء، الوقف على شيء من ذلك باعتبار قطع النفس او نحوه من تعليم واختبار، جاز له الوقف بلا خلاف عند أحد منهم، ثم يعتمد في الابتداء ما تقدم من العود إلى ما قبل أن يبدأ به [49] .

وقد ذكر العلماء إن بعض الوقف يكون أقبح من بعض ، مثال ذلك الوقف على ما يحيل المعنى، نحو قوله تعالى: (وَإِن كَانَتْ وَاحِدَةً فَلَهَا النِّصْف وَلِأَبَوَيْهِ) ﴿النساء/١١﴾. ونحو قوله تعالى : (فَبُهِتَ الَّذِي كَفَر) ﴿البقرة/٢٥٨﴾.

ونحو قوله تعالى :(إِنَّمَا يَسْتَجِيبُ الَّذِينَ يَسْمَعُونَ وَالْمَوْتَى) ﴿الأنعام/٣٦﴾.

ونحو قوله تعالى : (لَا يَبْعَثُ اللّٰه ﴾ ﴿النحل/٣٨﴾.

ونحو قوله تعالى: ﴿ فَوَيْلٌ لِلْمُصَلِّينَ) (الماعون/٤).

فالوقف في كل هذه المواضع الشريفة لا يجوز إلا اضطرارا الانقطاع النفس أو نحو ذلك من عارض بحيث لا يمكنه الوصل معه [50].

وهو ما يحسن الوقف عليه ، ولا يحسن الابتداء بما بعده ، للتعلق اللفظي بما بعده ، وسمي حسنا لأنه يفهم معنى يحسن السكوت عليه [51]، نحو قوله تعالى : (الْحَمْدُ لِله) الفاتحة /٢.

فالوقف عليه حسن لان المعنى مفهوم ، ولكن لا يحسن الابتداء (برب العالمين) لكونه تابعا لم قبله ، إلا إذا كان رأس آية مثل : (رَبِّ الْعَالَمِينَ) فانه يحسن الوقف عليه ، ومثل ذلك في الوقف على (بسم اللّٰه) وعلى (الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ) وعلى (الصِّرَاطَ الْمُسْتَقِيمَ) وعلى (أَنْعَمْتَ عَلَيْهِمْ) فالذي حسن الوقف في هذه المواضع الشريفة هو أن المراد من ذلك مفهوم وواضح.

وقد يكون الوقف حسنا على تقدير ، وكافيا على آخر ، وتاما على غيرهما [52]، وذلك نحو قوله تعالى : (هُدًى لِّلْمُتَّقِينَ ﴾ ﴿البقرة/٢) إذ يجوز أن يكون [53]:

أ. حسنا إذا جعل قوله تعالى: (الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ) (البقرة/٣) نعتا للمتقين .

ب. كافيا إذا جعل قوله تعالى (الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ) ﴿البقرة/ ٣ فيكون مرفوعا على انه بمعنى هم الذين يؤمنون بالغيب ، او منصوبا على تقدير (اعني الذين).

ت. تاما إذا جعل قوله تعالى : (الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ) البقرة/٣﴾ مبتدأ وخبره قوله تعالى (أُولَئِكَ عَلَىٰ هُدًى مِّن رَّبِّهِمْ) (البقرة/٥).

رابعا : الوقف القبيح

وهو الذي لا يفهم معه المعنى العام لعدم تمام الجملة ، وقيل : هو ما يوهم الوقوع في محذور بسبب الوقف على ما لم يتم معناه لتعلقه بما بعده لفظا ومعنى ، كالوقف على

الفعل من دون الفاعل ، و المبتدأ من دون الخبر ، أو الناصب من دون منصوبه ، أو مما تقدم نستطيع أن نقرر ما يأتي :

أ- إذا كان لفظ (قول (نعتا على قراءة الرفع ، فلا يجوز الفصل بين النعت والمنعوت في هذه الحالة.

ب- أما إذا جعلنا (ذلك) مثل (كان (في العمل ، فلا يجوز الوقف في هذه الحالة على اسم كان من . دون خبرها.

ت- أما إذا نصبناها على تقدير انها مصدر ، أي : ان لها فعلا ، في هذه الحالة يجوز الوقف على(ابن مريم).لان علاقة المصدر بالمتقدم تكون من ناحية المعنى .

٢- قوله تعالى : (فَلَمَّا وَضَعَتْهَا قَالَتْ رَبِّ إِنِّي وَضَعْتُهَا أُنثَى وَاللَّهُ أَعْلَمُ بِمَا وَضَعَتْ وَلَيْسَ الذَّكَرُ كَالْأُنثَى وَإِنِّي سَمَّيْتُهَا مَرْيَمَ وَإِنِّي أُعِيذُهَا بك وَذُرِّيَّتَهَا مِنَ الشَّيْطَانِ الرَّجِيمِ) (آل عمران / ٣٦) فقد اختلف القراء في ضم التاء وتسكين العين ، وفتح العين وتسكين التاء من قوله : (وَضَعَتْ) إذ قرأ ابن كثير ونافع وأبو عمرو وحمزة والكسائي (ما وضعت) بتسكين التاء ، وقرأ عاصم في رواية أبي بكر ، ابن عامر (ما وَضَعَتْ (يضم التاء وإسكان العين ، وروى حفص عن عاصم ، والمفضل عن عاصم) مَا وَضَعَتْ) بالإسكان [53].

فمن قرأ (وَضَعَتْ) بفتح العين وجزم التاء ، حسن الوقف على قوله تعالى: (وَضَعْتُهَا أُنثَى) ثم يبتدىء بعد ذلك بقوله تعالى : (وَاللَّهُ أَعْلَمُ بِمَا وَضَعَتْ)، لأنه من كلام الله، والذي قبله من كلام أم مريم أما من قرأ بتسكين الغين وضم التاء، (وَضَعَتْ (فعلى هذا الوجه من القراءة لا يحسن الوقف على (وَضَعْتُهَا أُنثَى)، لان الكلام الثاني متصل بالذي قبله ، وهو كلام أم مريم [54].

مما تقدم يتضح التصرف باللغة ، وتوليد التقابلات ، وتحويل المادي إلى معنوي أو العكس ، بسبب اختلاف مواضع الوقف والابتداء ، وكل ذلك من اجل إثارة تداعيات تتحقق من خلالها.

رابعاً : دلالات التحول في الوقف

من مميزات التعبير القرآني انه يشتمل على عناصر دائمة التفاعل فيما بينها ، بسبب العلاقة التي يكونها المضمون مع البنى اللسانية ، لكن الدراسات التي بحثت في القرآن الكريم لم تظهر اهتماما واضحا بذلك ، فقد انصب اهتمام المفسرين بمباحث (اللفظ والمعنى) بشكل أدى إلى درجة من الإسفاف لا تطاق) [55] وهمل هؤلاء البحث في صميم القرآن) [56].

وللوقف امكانات كبيرة في إزاحة أفق توقع المتلقي، مما يؤدي إلى توسيع دائرة التأويل، وتنشيط الخيال لأنها تدخل المتلقي في أجواء تأملية ، ولم تلق الامكانات المتوافرة في الوقف اهتماما واضحا من الباحثين والدارسين الذين انصبت دراساتهم على بيان أوجه الوقف، دون الاهتمام بما يفضي إليه الوقف من مفاهيم واضحة ترسخ الدلالة وتحررها من المنطق ، وتكشف عن معطيات كونتها البنية الإبداعية تتجاوز الدلالة وتتحول نحو الإحياء، فتداخل تلك الدلالات بسبب توسع المعنى عند تفعيل القراءة.

والنصوص القرآنية الكريمة مليئة بالمفاهيم الفكرية والعقائدية والشرعية ، وقد كان الوقف يسهم في غرس امكانات تعبيرية تنقل المعني باتجاه آخر قصد إليه القرآن الكريم. وهذه أمثلة من دلالات التحول نحو المفاهيم الفكرية أسهم الوقف في غرسها:

1. **قوله تعالى (ذلك عِيسَى ابْنُ مَرْيَمَ قَوْلَ الْحَقِّ الَّذِي فِيهِ يَمْتَرُونَ) (مريم/ ٣٤). فقد قرأ ابن عامر [57] ، وعاصم ، ويعقوب (قول الْحَقِّ) . بالنصب على أنه مصدر مؤكد لمضمون الجملة قبله ، وعامله محذوف تقديره (أقول قول الحق) ، أو : أحق قول الحق ، فهذا كما تقول هذا زيد عندك، بمنزلة أحق ذلك ، فكأنك قلت أحق الحق، وقولك قول الحق والحق سواء [58]**

هذا إذا أريد بالحق معنى الصدق ، أما إذا أريد به اسم من أسماء الله تبارك وتعالى ، فنصبه على انه مفعول لفعل محذوف تقديره امدح قول الحق ، أي قول

اللّٰه وكلمته الذي هو عيسى عليه السلام وقد فرق أبو حيان بين الأعرابين حين قال[59] وانتصاب قول على أنه مصدر مؤكد لمضمون الجملة ، أي : هذه الأخبار أن عيسى عليه السلام ثابت صدق ليس منسوبا لغيرها أي أنها ولدته من غير أن يمسها بشر ، مثلما تقول هذا عبد اللّٰه الحق لا الباطل ، أي أقول الحق وأقول قول الحق ، فيكون الحق هو الصدق ، وهو من إضافة الموصوف إلى صفته والذي نعت للقول أن أريد به عيسى عليه السلام ، وسمي قولا مثلما سمى كلمة[60].

أما حجة من رفع فقد أضمر مبتدأ وجعل (الحق) خبره لأنه لما قال (ذلك عِيسَى ابْنُ مَرْيَمَ صار معناه :هذا قول الحق.

ويجوز أن تضمر (هو) وتجعله كناية عن عيسى عليه السلام ، لأنه كلمة اللّٰه ، والكلمة قول. فمن رفع لم يقف على (ابن مريم) لان (قول الحق) نعت العيسى عليه السلام) [61]. أما من قرأ (قول الحق) بالنصب فعلى وجهين [62]:

الأول: أن ينصبه على المصدر كأنه قال : ي (أقول قولا حقا).

والثاني : أن ينصبه على أنه خبر (ذلك) وبهذا يجعل (ذلك) في مذهب (كان)، مثلما تقول: هذا زيد أخاك ، وهذا الخليفة قادما ، فتنصبه لأنك قربت ب (هذا) و(ذلك) الفعل ، ونصبت به مثلما تنصب ب (كان). فمن الوجه الأول يحسن الوقف عليه للمضطر، أما الوجه الثاني فلا يحسن الوقف عليه، أي : على (ابن مريم) ، مثلما لا يحسن الوقف على اسم (كان) دون الخبر[63].

(فلان) لا صنع له في ذلك بفعل ولا عزم ولا غير ذلك مما يكون من الفاعلين [64].

قال مكي القيسي : (أن وجه النصب مشكل ضعيف وذلك أنه جعله بالفاء للفظ (كن) إذا كان لفظه لفظ الأمر ، وان كان معناه غير الأمر فهو ضعيف ، لأن (كن) ليس بأمر ، إنما معناه الخبر ، إذ ليس ثم مامور يكون (ن) أمرا له ، والمعنى؛ فإنما يقول له: كن فيكون، ويدل على أن فيكون ليس بجواب ب (كن) ان الجواب بالفاء مضارع به الشرط، والى معناه

يؤوّل في التقدير: اذهب فأكرمك فمعناه : أن تذهب فأكرمك، ولا يجوز أن نقول : اذهب فتذهب لان المعنى بصير: أن تذهب تذهب، وهذا لا معنى له وكذلك كن فيكون [65]

ثم قال ووجه ه قراءة الرفع انه جعل (فيكون) منقطعا مما قبله مستانفا لما امتنع أن يكون جوابا في المعنى رفعه على الابتداء فتقديره : فهو يكون، وهو وجه الكلام[66].

أما أبو البركات الانباري فيرى أن من نصب جعله جواب الأمر، وهو الفاء، والنصب ضعيف لان (كن) ليس بأمر في الحقيقة ، والتقدير: يكونه فيكون [67]، أما سيبويه فلا يرى فيه إلا الرفع حين قال: (الفاء لا تضمر فيها (أن) في الواجب ولا يكون في هذا الباب إلا الرفع [68].

أما الفراء فيرى أن رفعه على وجهين : أحدهما العطف على (يقول) ، و مثله (يَوْمَ يَأْتِيهِمُ الْعَذَابُ فَيَقُولُ) (ابراهيم / ٤٤) و الثاني : أن يكون رفعه على الاستئناف، والمعنى فهو يكون لأن الكلام تم عند قوله (كن) ، ثم قال : (فيكون (ما أراد الله ، قال الفراء و انه لأحب الوجهين إلي [69].

ومن العلماء من يرى أن كن وان كان على لفظ الأمر فليس بأمر ، ولكن المراد الخبر ، كأن التقدير يكون فيكون ، وقد يرد لفظ الأمر و المراد منه الخبر ، كقولهم : أكرم بزيد ، تأويله أكرم الوظيفة الفكرية للوقف ، لذلك اشرط العلماء على صاحب التمام ألا يستغني عن علم النحو.

3-قوله تعالى : (بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِذَا قَضَى أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُن فَيَكُونُ) (البقرة/ ١١٧) من المسائل التي علل لها العلماء كثيرا قراءة ابن عامر لقوله تعالى : كُن فَيَكُونُ) بالنصب [70] .

فالقول هنا عند أكثر النحويين ، ليس المراد به النطق ، لان المعدوم ليس بكائن ، وتأويله إذا قضى أمرا فإنما يكونه فيكون ، والقول قد يرد ولا يراد به النطق والكلام [71].

وقال آخرون : أن ما قدر الله وجوده و علم فهو كالموجود، وفي هذا السياق يقول أبو البركات الانباري : يحتمل أن يكون اللام في (له) لام اجل ، والتأويل : وإذا قضى أمرا فإنما يقول من اجل إرادته : كن فيكون ، فهو مثل قوله تعلى : (رَبَّنَا إِنَّنَا سَمِعْنَا مُنَادِيًا يُنَادِي لِلْإِيمَانِ أَنْ آمِنُوا بِرَبِّكُمْ فَآمَنَّا رَبَّنَا فَاغْفِرْ لَنَا ذُنُوبَنَا وَكَفِّرْ عَنَّا سَيِّئَاتِنَا وَتَوَفَّنَا مَعَ الْأَبْرَارِ) (آل عمران / ١٩٣) أي : من اجله [72] ، و نحو قوله تعالى : (وَإِنَّهُ لِحُبِّ الْخَيْرِ لشَدِيدٌ) (العاديات / ٨).

فان قيل : كيف قال : (كن) للشيء الذي يكونه ، وذلك الشيء لا يكون نفسه حتى يقال له: كن . قلنا: على مذهب النحويين هذا لا يلزم لان التقدير عندهم فإنما يكونه فيكون ، ولفظ الأمر المراد به هنا الخبر [73]. أما من جعله أمرا حقيقيا فإنما يقول: هذا من الأمر المحتم الذي لا انفكاك للمأمور منه ، ولا قدرة له على دفعه والانصراف عنه، ومشهود في كلام العرب أن يرى الرجل منهم الرجل فيقول له : كن أبا فلان ، أي : أنت أبو فلان ، فكذلك قوله) كن فيكون (معناه كن بتكويننا إياك فالمأمور بهذا لا قدرة له على دفعه ولا صنع له فيه، مثلما أن الذي يقال له: (قُلْ مَن كَانَ فِي الضَّلَالَةِ فَلْيَمْدُدْ لَهُ الرَّحْمَنُ مَدًّا حَتَّى إِذَا رَأَوْا مَا يُوعَدُونَ إِمَّا الْعَذَابَ وَإِمَّا السَّاعَةَ فَسَيَعْلَمُونَ مَنْ هُوَ شَرٌّ مَّكَانًا وَأَضْعَفُ جُندًا) (مريم / ٧٥) فالتقدير مدة الرحمن ، و إذا لم يكن قوله (كن) أمرا في المعنى و ان كان على لفظ الأمر ، لم يجز أن ينصب الفعل بعد الفاء بأنه جواب ، ويدل على امتناع النصب في قوله (فيكون) أن الجواب بالفاء مضارع للجزاء ، يدل على ذلك انه يؤول في المعنى إليه ، ألا ترى أن قولك : (اذهب فأعطيك) معناه أن تذهب أعطيك ، ولا يجوز أن تذهب فتذهب ، لان المعني بصير ان ذهبت ذهبت، و هذا كلام لا يفيد مثلما يفيد إذا اختلف الفاعلان و الفعلان ، نحو قولهم : (قم فأعطيك لان المعنى : ان قمت أعطيك ، ولو جعلت الفاعل في الفعل الثاني ، فاعل الفعل الأول فقلت قم فتقوم ، أو اعطني فتعطيني على قياس قراءة ابن عامر ، لكان المعنى أن قمت تقم وان تعطني [74].

٤ -قوله تعالى : (وَالَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرُسُلِهِ أُولَئِكَ هُمُ الصَّدِيقُونَ وَالشُّهَدَاءُ عِندَ رَبِّهِمْ لَهُمْ أَجْرُهُمْ وَنُورُهُمْ وَالَّذِينَ كَفَرُوا وَكَذَّبُوا بِآيَاتِنَا أُولَئِكَ أَصْحَابُ الْجَحِيمِ) (الحديد / ١٩).

ومن النصوص القرآنية الكريمة التي تثير إلى اختلاف المعني الاختلاف موضع الوقف ما جاء في قوله تعالى : (وَالَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرُسُلِهِ أُولَئِكَ هُمُ الصَّدِّيقُونَ وَالشُّهَدَاءُ عِندَ رَبِّهِمْ لَهُمْ أَجْرُهُمْ وَنُورُهُمْ وَالَّذِينَ كَفَرُوا وَكَذَّبُوا بِآيَاتِنَا أُولَئِكَ أَصْحَابُ الْجَحِيمِ ((الحديد / ١٩) قال ابن مجاهد [75]: كل من أمن بالله ورسله فهو صدیق و شهيد و قرأ هذه الآية الكريمة ، و الصديق هو الكثير الصدق البالغ فيه، قال تعالى (وَالَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرُسُلِهِ أُولَئِكَ هُمُ الصَّدِّيقُونَ وَالشُّهَدَاء عِندَ رَبِّهِمْ لَهُمْ أَجْرُهُمْ وَنُورُهُمْ وَالَّذِينَ كَفَرُوا وَكَذَّبُوا بِآيَاتِنَا أُولَئِكَ أَصْحَابُ الْجَحِيمِ) (الحديد / ١٩)، لقد اختلف المعنى في هذه الآية الكريمة لاختلاف موضع الوقف ، فقد قال مجاهد : كل من آمن بالله ورسله فهو صديق وشهيد وقرأ هذه الآية ، و الصديق هو الكثير الصدق المبالغ فيه [76].

وهو اسم مدح وتعظيم وقوله تعالى (وَالشُّهَدَاءُ عِندَ رَبِّهِمْ) أي: وأولئك الشهداء عند ربهم ، وا التقدير.

قائمة الهوامش

1. النشر- ١/٢٢٥ ، وينظر الإتقان ١/٨٣ .
2. التمهيد في علم التجويد ١٧٨ ، رسالة في قواعد التلاوة ١٣٥
3. التجويد وآداب التلاوة ٤٨ ، رسالة في قواعد التلاوة ١٣٥
4. كشف المشكل في النحو ٢/٢٠٦
5. البرهان في علوم القرآن ١/٥٤ .
6. من أسرار اللغة .٢٢٧
7. البيان في روائع القرآن ١/١٩٦
8. السبعة- ٣٧٩، ٥٩٧٤٢٩ ، التيسير ١٣٩ .
9. معاني القرآن للفراء ١٢١٢ ، تفسير الطبري ١٥/٦٤- ٦٥ ، الكشف ٢ / ٤٤ .
10. البيان ٢/٨٩ .
11. تفسير الطبري ١٥/٦٥
12. شرح المفصل ٩/٦٧ .
13. دراسات في علم اللغة ،٢١ دراسة الصوت اللغوي ٢٣١ ٣٦٤ - ٣٦٥
14. البيان في روائع القرآن ١/١٩٦.
15. مفتاح العلوم ٦٧٠ .
16. مفتاح العلوم ٦٧٠ ، الإيضاح ٢١٧ ، جواهر البلاغة ٤٢.
17. المكتفي في الوقف والابتداء ١٠٦ ، التحديد في الإتقان ولتجويد ،١٧٦ ١٧٧، البرهان ١/٣٥٠ ، ٣٥٣ التجويد وأداب التلاوة ٥٤ .
18. الاتقان ١ / ٨٤ ، فن التجويد ٨٠-٨١ ، التحديد في الإتقان والتجويد ١٧٦ ، التجويد وآداب التلاوة ٥٢.
19. النشر ١ / ٢٢٨ ، الاتقان ١ / ٨٤
20. السبعة- ١٩٥ ، النشر ١ / ٢٢٧ - ٢٢٨
21. الإتقان ١ / ٨٤ .
22. المصدر نفسه
23. النشر ٢٨٨١ - ٢٢٩ ، الاتقان ١ / ٨٤ .
24. المصدر نفسه .
25. النشر ١ / ٢٢٩ ، فن التجويد ،٨٣ ، رسالة في قواعد التلاوة ٣٧
26. النشر ١/٢٣٠ ، الاتقان ١/٨٤ - ٨٦
27. المصدر نفسه
28. التصوير الفني في القرآن ٢٨

29. المصدر نفسه.
30. السبعة ٤٠٩ ، التيسير ١٤٩ .
31. معاني القرآن للفراء ١٦٧-١٦ ، تفسير الطبري١٦/٨٣.
32. البحر المحيط ٧ / ١٨٩ ٦٣ - تفسير الطبري ١٦ / ٦٣
33. الكشف ٢ / ٨٨ - ٨٩ .
34. إيضاح الوقف والابتداء ٥٧٥ ، القطع والائتناف ٩٩.
35. المصدر نفسه
36. إيضاح الوقف والابتداء ٥٧٥
37. المصدر نفسه .
38. السبعة ١٦٨ .
39. الكشف ٢٦٧ ، البيان في إعراب القرآن ١ م ١١٩ .
40. معاني القرآن وإعرابه للزجاج / ٣٨ ، ٧٤،٧٥ .
41. المصدر نفسه .
42. المصدر نفسه .
43. الكشف ٢٦١
44. المصدر نفسه
45. البيان ١/١١٩
46. الكتاب ٣/٩٣
47. معاني القرآن للفراء ١/٧٤
48. معاني القرآن وإعرابه للزجاج ١/١٦٣ - ١٦٤
49. تفسير البيضاوي ٢/٤٦٩
50. المصدر نفسه
51. البحر المحيط ٨/٢٢٣ .
52. المصدر نفسه.
53. المصدر نفسه
54. كتاب القطع و الائتناف ٩٠ - ٩١
55. البحر المحيط ١٧/٣١٤.
56. إيضاح الوقف والابتداء ٢/٥٩٦ ، القطع والائتناف ١/٢٤٩
57. إيضاح الوقف والابتداء ١ / ٤٩٣ - ٤٩٤ ، القطع والائتناف ١/١٦٨ .
58. إيضاح الوقف والابتداء ٢/٦٢٧ .
59. القطع والائتناف ١\٢٩٩ - ٣٠٠

المصادر والمراجع

- القرآن الكريم
- ابو جعفر النحاس ومذهبه في اختيار القراءات ونقدها وتوجيهها : رسالة ماجستير، لجابر احمد الحماد ، كلية الآداب جامعة البصرة ٢٠٠٣. - الاتقان في علوم القرآن للسيوطي (ت (٩١١) تحقيق

محمد ابو الفضل ابراهيم، المكتبة العصرية للطباعة ، بيروت - ١٩٨٨.

ارتشاف الضرب من لسان العرب : لأبي حيان الأندلسي (ت) (٥٧٤٥ تحقيق مصطفى أحمد النماس، مطبعة الرحمن رمضان ، مطبوعات مجمع اللغة العربية بدمشق ، المطبعة التعاونية بدمشق ١٩٧١.المدني ، ١٩٨٩.
- إعراب القرآن : لأبي جعفر ، أحمد بن محمد بن إسماعيل النحاس (ت (٣٣٨ه)، تحقيق: الدكتور زهير غازي ،زاهد بغداد ١٩٨٠
- ايضاح الوقف والابتداء في كتاب الله عزوجل لابي بكر بن الانباري ته (٣٢٨) تحقيق محيي الدين عبد الرحمن رمضان ، مطبوعات مجمع اللغة العربية بدمشق، المطبعة التعاونية بدمشق 1971
- البحر المحيط : لأبي حيان ت (٥٧٤٥ مطابع النصر الحديثة ١٣٢٧.

كشف المشكل في النحو : لحيدرة اليمني (ت ٠٩٩٥٥) تحقيق : د. هادي عطية مطر ، مطبعة الارشاد ، بغداد ١٩٨٤.
- معاني القرآن : الاخفش ، سعيد بن مسعدة ، (ت ٢١٠ه
- (تحقىق در فائز فارس ، المطبعة العصرية / الكويت ط ١٩٨١/٢ معاني القرآن : للقراء (ت ٠٢٠٧) عالم الكتب ، بيروت – ١٩٨٣
- مقاييس اللغة لابن فارس ت (٠٣٩٥ تحقيق عبد السلام هارون ، دار الفكر - ١٩٧٩.

- المكتفي في الوقف والابتداء : ابو عمرو الداني ، عثمان بن سعيد (ت ٤٤٤٥) دراسة وتحقيق : د. جايد زيدانوزارة الأوقاف والشؤون الدينية ، احياء التراث الاسلامي (٥٤) مطبعة وزارة الأوقاف – ١٩٨٣.
- من الأسرار العربية ابراهيم انيس ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ط٧ – ١٩٨٥
- البرهان في علوم القرآن للزركشي (ت (٧٩٤٥) تحقيق: محمد أبو الفضل إبراهيمدار إحياء الكتب العلمية ، القاهرة ،١٩٧٥
- البيان في روائع القرآن: دراسة لغوية وأسلوبية للنص القرآني ، تمام حسان، عالم الكتب ، القاهرة ، ١٩٩٣. – التبيان في إعراب القرآن : للعكبري (ت (٦١٦٥)، تحقيق علي محمد البجاوي، دار إحياء الكتب العربية . : التحديد في الاتقان والتجويد لأبي عمرو الداني (ت ٤٤٤٥) تحقيق غانم قدوري حمد ، مطبعة الخلود١٩٨٨.
- التجويد وآداب التلاوة: داود العطار ، مطبعة المعارف ، بغداد ١٩٧٣.
- التمهيد في علم التجويد : لابن الجزري (ت (٨٣٣ه تحقيق : غانم قدوري الحمد ، مؤسسة الرسالة للطباعة بيروت ٢٠٠١.
- جواهر البلاغة في المعاني والبيان والبديع احمد الهاشمي، دار احياء التراث العربي ، بيروت – لبنان .
- دراسة الصوت اللغوي : د. احمد مختار عمر ، عالم الكتب – ٢٠٠٤.
- رسالة في قواعد التلاوة : للشيخ كمال الدين الطائي ، دار الحرية ، بغداد – ١٩٧٤ .
- السبعة في القراءاتلابن مجاهد (ت ٥٣٢٤) تحقيق شوقي ضيف ، دار المعارف ، مصر – ١٤٠٠ ٥.

- شرح شافية ابن الحاجب : للرضي الاستراباذي (ت ٥٦٨٦) (تحقيق : محمد نور الحسن ، ومحمد الزفزاف ، ومحمد محيي الدين عبد الحميد ، دار الفكر العربي ، بيروت – ١٩٧٥
- شرح المفصل لابن يعيش ت (٥٦٤٣)، عالم الكتب – بيروت.
- الصوت اللغوي في القرآن د. محمد حسين الصغير، دار المؤرخ العربي بيروت – فن التجويد : عزت عبيد الدعاس، مكتبة ربيع بحلب ، ط ٣، ١٩٦٤
- فن التلاوة : حسني الشيخ عثمان ، دار المناذرة للنشر والتوزيع ، جدة ١٩٩٨
- القطع والائتناف : لأبي جعفر النحاس (ت (٠٣٣٨) تحقيق : د. احمد خطاب عمر ، مطبعة العاني، بغداد –١٩٧٨
- كتاب سيبويه : لأبي بشر عمرو بن عثمان بن قنبر (ت ١٨٠ ه) ، تحقيق عبد السلام محمد هارون ، مكتبة الخانجي بالقاهرة ، ١٩٨٨.
- الكشف عن وجوه القراءات : مكي القيسي (ت (١٩٣٧) تحقيق : د محيي الدين رمضان ، مطبوعات مجمع اللغة العربية بدمشق – ٧٤.