المجلة العلمية

ALEILMIA JOURNAL

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن كلية

الاقتصاد والتجارة القره بوللي

A SEMI-ANNUAL REFEREED

SCIENTIFIC JOURNAL, PUBLISHED BY

FACULTY OF ECONOMIC AND COMMERCE ELGARABULLI

جامعة المرقب، الخمس، ليبيا

ELMERGIB UNIVERITY, ALKHOMS, LIBYA

المجلد الثاني، العدد الثالث / أبريل 2021م

VOLUME 2, NUMBER 3/April 2021

رقم الإيداع المحلي: 43/2020

العنوان: القره بوللي، الطريق الساحلي خلف محطة الوقود، **رقم الهاتف:** 3301-662-021،
صندوق بريد:77243 بريد القره بوللي، **البريد الالكتروني:** esa.journal@elmergib.edu.ly

الموقع الالكتروني:

مجلة العلمية لكلية الاقتصاد والتجارة - كلية الاقتصاد القره بوللي - جامعة المرقب(elmergib.edu.ly)

بسم الله الرحمن الرحيم

وَأَنزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ
وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ وَكَانَ
فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

الأية (113)
سورة النساء

افتتاحية

بسم الله الرحمن الرحيم

تعتبر **المجلة العلمية** من المجلات العلمية التابعة لجامعة المرقب، فهي مجلة علمية محكمة في العلوم الاقتصادية و المالية و الإدارية والسياسية تصدر بشكل نصف سنوي عن كلية الاقتصاد و التجارة القره بوللي بهدف إتاحة الفرصة للباحثين و المهتمين في داخل ليبيا و خارجها لنشر إنتاجهم العلمي الرصين و المميز الذي يدخل ضمن اهتمام المجلة، و **بفضل من الله وتوفيقه تم إصدار العدد الثالث**- ورقيًا و إلكترونيًا- **للمجلة العلمية** و الذي نضعه بين أيدي القراء و المهتمين و المتخصصين راجين أن يجدوا فيه ما يُفيدهم و ينفعهم في تخصصاتهم و اهتماماتهم كما نرجو أن يساهم هذا الإصدار في حلحلة بعض المشاكل و تذليل الصعاب لصانعي القرار الاقتصادي و السياسي في الاقتصاديات ذات العلاقة. الشكر والثناء لكل المُحكّمين من أساتذة أجلاء ذوي الخبرة والكفاءة بدرجات علمية مختلفة من جُل الجامعات المحلية على تفضلهم وتعاونهم بتحكيم البحوث العلمية.

والله ولي التوفيق

المشرف العام

د.عبدالرزاق محمد التلاوي

تقديـــــم

أصالة عن نفسي ونيابة عن هيئة تحرير المجلة العلمية

لكلية الاقتصاد والتجارة القره بوللي يطيب لي أن أرحب بكل الباحثين والأكاديميين والمهتمين بنشر بحوثهم في المجلة،

كما يسعدني أن أتقدم بجزيل الشك والثناء للمُحكّمين من خيرة الأساتذة والأكاديميين المتميزين في تخصصاتهم بالخبرة والكفاءة في تفضلهم بتحمل الأمانة العلمية بتقييم الاوراق البحثية المرسلة إلى المجلة. **السادة الباحثين والمهتمين وطلاب العلم والقراء الأعزاء**، إن البحث العلمي هو السبيل لرقي الامم وتنمية القدرات البشرية ومواكبة التقدم والتكنولوجيا وها نضع بين أيديكم العدد الثالث من المجلة العلمية (ورقيًا وإلكترونيًا) في مجالات شتي ذات العلاقة بالاقتصاد والتجارة للمساهمة في تبادل المعرفة ودعم البحث العلمي ومساعدة صناع القرار الاقتصادي والسياسي. **وأخيرًا** لا يمكن الاكتفاء بتقديم الشكر والتقدير والثناء للشاب الدكتور المحترم **عبدالرزاق محمد التلاوي** علي ما بذله من جهد و تعب لإنجاح المجلة و كذلك لإشرافه و متابعته وحرصه وتواصله مع الباحثين و المُحكّمين وتحمله وحفظه للأمانة العلمية رغم المعوقات و الإمكانات المحدودة حتي وصل هذا العدد والأعداد السابقة حيز الوجود.

مع تمنياتنا للجميع بالتوفيق

ومعًا على طريق العلم خدمة للعباد والبلاد

رئيس التحرير

.مصطفي حسين الباون

رؤية ورسالة وأهداف المجلة

الرؤية

تطمح المجلة أن تكون رائدة في نشر البحوث الاقتصادية والمالية والدراسات العلمية التي تدخل ضمن اهتمام المجلة داخل ليبيا وخارجها.

الرسالة

نشر أفضل البحوث والدراسات العلمية في مجال العلوم الإدارية والمالية والاقتصادية والسياسية وباتباع اجود مناهج واساليب البحث العلمي ومحاولة سد الفجوة بين ما هو متاح وما هو مطلوب.

الأهداف

استقطاب وتشجيع الباحثين وإتاحة الفرصة لهم لنشر دراساتهم وبحوثهم ذات العلاقة باهتمام المجلة والتي تؤدي إلى اثراء المعرفة والبحث العلمي داخل ليبيا وخارجها.

لجنة تحرير المجلة العلمية

المشرف العام

د.عبدالرزاق محمد التلاوي

رئيس التحرير

أ.مصطفي حسين الباوندي

مدير التحرير

د.أحمد محمد فرحات

أسرة التحرير

د.عادل علي الشربجي	عضوًا
د.معمر محمد التومي	عضوًا
د.محمد مسعود أبوخريص	عضوًا
د.المهدي عبد العظيم حمودة	عضوًا

قواعد النشر وشروطه بالمجلة العلمية لكلية الاقتصاد والتجارة القره بوللي

أولاً: الشروط الفنية

يجب توافر الشروط الفنية التالية عند تسليم البحث:

1-يتم تقديم البحوث الكترونياً و مطبوعة باستخدام محرر الورد (Microsoft Word) عبر البريد الالكتروني للمجلة أو رئيس التحرير (esa.journal@elmergib.edu.ly).

2-حجم الصفحة (16 سم العرض*24سم الطول) وهوامش الصفحة (2 سم) من جميع الجهات عدا اليمين (2.5 سم)، وان يكون ترقيم الصفحات في اقصى اليسار بأسفل الصفحة.

3-نوع الخط (Simplified Arabic) للبحث المعد باللغة العربية و (Time New Romans) للبحث المعد باللغة الإنجليزية.

4-حجم الخط 16 أسود غامق Bold للعنوان الرئيسي و 11 أسود عادي لمتن البحث، و العناوين الفرعية بمتن البحث بحجم 12 أسود غامق Bold و 12 أسود غامق Bold للمؤلفين و 12 أسود عادي لعنوان المؤلفين ويكون تباعد الاسطر (1 سم)، وأن تستخدم الأرقام العربية 1 ، 2 ، 3 ، ..... في جميع ثنايا البحث ،

5-لا تزيد كلمات ملخص البحث عن (200) كلمة ولا يزيد عدد صفحات البحث عن 30 صفحة (8000 كلمة) بما في ذلك التخطيط بالعربي والإنجليزي والكلمات المفتاحية، والاشكال والمراجع والملاحق (نموذج ملخص البحث باللغة العربية واللغة الانجليزية).

6-أن يكون عنوان البحث، واسم الباحث / الباحثين، والجامعة / المؤسسة التي ينتمي إليها وعنوان المراسلة، على صفحة مستقلة قبل الصفحات البحث. ثم تتبع بصفحات البحث، بدءاً بالصفحة الأولى حيث يكتب عنوان البحث وملخص البحث باللغتين العربية والانجليزية متبوعاً بكامل البحث.

7-ان يتكون البحث من العناصر التالية:

ملخص الدراسة، المقدمة، المشكلة، الأهداف، الفرضيات، الحدود، ثم مصطلحات الدراسة، الإطار النظري والدراسات السابقة (يتم دمجهما معاً) ؟، تأتي بعد ذلك الطريقة وإجراءات الدراسة: وتتضمن (منهج الدراسة، العينة، أدوات الدراسة، الخصائص السيكو مترية لأدوات الدراسة "الصدق والثبات" وإجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية).

بعد ذلك تأتي نتائج الدراسة ومناقشتها ويشتمل هذا القسم على نتائج التحليل والجداول والأشكال والتعليق عليها، ثم التوصيات المنبثقة عنها.

وأخيراً.... أسلوب التوثيق المعتمد في المجلة هو نظام جمعية علم النفس الامريكية، الإصدار السادس(APA-6th (ED American Psychological Association-

حيث تتم الإشـارة إلي المراجع داخل النص بين قوسـين (لقب المؤلف، سـنة النشـر، رقم الصـفحة) في حالة الاقتباس المباشـر، اما ماعدا ذلك يتم الإشارة إلي المراجع داخل النص بين قوسين (لقب المؤلف، سـنة النشـر). وتكتب المراجع في نهاية البحث حسـب تسـلسـلها ابجديا بحيث تبدأ بالمراجع العربية أولا تليها المراجع الأجنبية.

8-تدرج الجداول في النص وترقم ترقيماً متسلسلا وتكتب عناوينها بالأعلى بخط أسود غامق وبحجم 12، ولا يتم تقسيم الجدول على صفحتين وحجم الخط داخل الجدول (الأدنى 8 والأعلى 10)، وفيما يخص الملاحظات التوضيحية والاشكال فتكتب بالأسفل باستخدام خط حجم 11.

9-الاشكال والرسومات والصور لا يتجاوز حجمها نصف صفحة من صفحات المجلة ولها رقم تسلسلي وعنوان بحجم 12 غامق يكتب فوقها.

10-تكتب الرموز والمعادلات الرياضـية سـواء داخل النص أو في المعادلات المسـتقلة بالرموز الإنجليزية فقط وباسـتخدام محرر المعادلات Math Type مع تقديم وصـف للرموز المسـتعملة ويعطي لكل معادلة رقم تسلسلي بين هلالين.

11-تذكر الهوامش وملاحظات وتوضيحات الباحث في آخر الصفحة عند الضرورة.

12-لهيئة التحرير حق الفحص الأولى للبحث وتقرير أهليته، أو رفضه للنشر.

13-في حالة قبول البحث للنشـر تؤول كل حقوق النشـر للمجلة، ولا يجوز نشـره في أي منفذ نشـراً آخر ورقياً او الكترونياً دون إذن كتابي من رئيس هيئة التحرير. آما في حالة رفض البحث سـيتم أخطار الباحث أو مجموعة الباحثين عن أسباب الرفض دون الاشارة إلي أسماء المقيمين.

14-في حالة نشر البحث يعطي الباحث عدد (1) واحد نسخة ورقية من المجلة.

15-الآراء الواردة في المجلة تعبر عن أراء الباحثين ولا تعبر عن رأي المجلة، كما أن ترتيب البحوث في المجلة لا يخضع لأهمية البحث ولا مكانة الباحث.

ثانياً: شروط إدارية للنشر

1-يوقع الباحث نموذج إقرار ومن جميع الباحثين المشـاركين (إن وجدوا) يفيد بأن الباحث لم يسـبق نشر بحثه، وأنه غير مقدم للنشر في جهة أخرى حتى تنتهي إجراءات تحكيمه، ونشره في المجلة.

2-لا يجوز نشـر البحث أو أجزاء منه في مكان آخر، بعد إقرار نشـره في المجلة العلمية بكلية الاقتصـاد والتجارة القره بوللي، إلا بعد الحصول على إذن كتابي بذلك من رئيس التحرير.

3-موافقة الباحث على نقل حقوق النشـر كافة الى المجلة، وإذا رغبت المجلة في إعادة نشـر البحث فإن عليها ان تتحصل على موافقة مكتوبة من صاحبه.

4-لا يتم نشـر البحث بعد قبوله من لجنة التحكيم مهما تكون الأسـباب ما لم يتم دفع رسـوم النشـر المحددة (250 دينار ليبي) من قبل الباحث أو مجموعة الباحثين.

المجلة العلمية

مجلة علمية محكمة نصف سنوية
تصدر عن كلية الاقتصاد والتجارة القره بوللي – جامعة المرقب
المجلد الثاني، العدد الثالث/أبريل 2021م

المحتويات

ر. ت	الموضوع	اسم المؤلف/ المؤلفين	ت.ص
1	افتتاحية	المشرف العام	
2	تقديم	رئيس التحرير	
3	دراسة تحليلية لأثر وعلاقة عرض النقود على النمو الاقتصادي في الاقتصاد الليبي خلال الفترة 1966-2020	د.عبدالرزاق محمد التلاوي أ.مصطفي حسين الباوندي	1
4	دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة	د.عمر فرج القيزاني	15
5	حقوق الانسان في الشريعة الاسلامية "دراسة في القواعد والضمانات"	د.علي محمد ديهوم	49
6	نظم المعلومات الإدارية وأثرها على عملية اتخاذ القرارات: دراسة حالة (كلية الاقتصاد والتجارة الخمس)	د.عبد السلام محمد المايل عبد السلام أحمد العرقوبي	63
7	متطلبات آلية اتخاذ القرارات وعلاقتها بإدارة الأزمات	أ. محمد مفتاح أبو حجر أ. حسام رجب النيبو	83
8	دور استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في الحد من أزمة تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية	د. عمران عبدالسلام الباوندي أ.منيرة سليمان بلعيد	99
9	أثر ضغوط العمل على اداء موظفي الاقسام المالية بالدوائر الحكومية بمدينة زوارة	أ.عادل سليم فطيس د. نجيب ابراهيم البوعيشي	118
10	أثر التوجه بالعملاء على الأداء المالي التجارية: دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية	د.معمر محمد أمبيا التومى	132

دراسة تحليلية لأثر وعلاقة عرض النقود على النمو الاقتصادي في الاقتصاد الليبي خلال الفترة 1966-2020

د.عبدالرزاق محمد التلاوي* أ.مصطفي حسين الباوندي**

مستخلص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلي تحليل أثر و علاقة عرض النقود بالمفهوم الواسع Broad Money علي النمو الاقتصادي Economic Growth ممثلًا بالناتج المحلي الإجمالي في الاقتصاد الليبي باستخدام بيانات سنوية خلال الفترة من 1966 إلى 2020م باستخدام منهجية التكامل المشترك بأسلوب انجل . جرانجر Engel-Granger و على نموذج تصحيح الخطأ Error Correction Model، و توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لعرض النقود علي النمو الاقتصادي ووجود علاقة طويلة و قصيرة الاجل خلال فترة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: -عرض النقود، النمو الاقتصادي، الاقتصاد الليبي

المقدمة:

يعد دور عرض النقود مهمًا في تطور مختلف القطاعات الاقتصادية لاقتصاديات بلدان العالم عامة والاقتصاد الوطني خاصة ويأتي هذا الدور إجمالاً من خلال دراسة علاقة وأثر عرض النقود على حجم النمو الاقتصادي. فعرض التحكم في عرض النقود ينتج عنه التحكم في بعض المتغيرات الاقتصادية التي تعيق معدلات النمو والتنمية نتيجة لتأثر الناتج الإجمالي (النمو الاقتصادي) بالسياسات النقدية التي تتخذها السلطات النقدية والمالية. وبالتالي تتخذ كل البلدان برسم سياسات اقتصادية التي من شانها الحفاظ على الاستقرار الاقتصادي وزيادة النمو الاقتصادي والدفع بعجلة التنمية ومن بين هذه السياسات السياسة النقدية التي تؤثر بشكل مباشر في عرض النقود على مستوي النشاط الاقتصادي ومن ثم على بعض المتغيرات الاقتصادية الأخرى كالناتج والأسعار.

مشكلة الدراسة:

تتأثر كل اقتصاديات العالم بالأزمات الاقتصادية سلبًا أو إيجابًا و الاقتصاد الليبي كغيره من الاقتصاديات تأثر بهذه الازمات فمثلاً تأثر الاقتصاد الوطني خلال فترة الدراسة 1966-2020 بعدة أزمات منها الحصار الاقتصادي الذي فرض علي ليبيا في عقد التسعينيات ناهيك علي ارتفاع أسعار النفط العالمية في السبعينيات و انخفاضها في بداية الثمانينات و لكن الملفت للنظر عدم استقراريه الاقتصاد الليبي من 2011 إلي نهاية فترة الدراسة وهتا يمكن القول عند التدقيق ببيانات السلسلة الزمنية خلال الفترة 1966-2020 المتعلقة بحجم عرض النقود بالمفهوم الواسع و حجم النمو الاقتصادي و خاصة خلال الازمات السالف ذكرها فان عرض النقود بشكل عام في زيادة مستمرة حتي في ظل انخفاض النمو الاقتصادي كما هو الحال في بعض السنوات مثل 1974، 1984، 1985، 1986، 1987، 1998، 2012، 2013، 2014، 2015، 2017 وهنا يقودنا للتساؤلين،

* أستاذ مساعد ورئيس قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد والتجارة القره بوللي، جامعة المرقب، ametelawi@elmergib.edu.ly

** أستاذ مساعد وعميد الكلية، كلية الاقتصاد والتجارة القره بوللي، جامعة المرقب، mhalbawndee@elmergib.edu.ly

أولهما: ما مدي تأثير عرض النقود في النمو الاقتصادي للاقتصاد الليبي خلال الفترة 1966-2020؟ وثانيهما: ما علاقة عرضة النقود بالنمو الاقتصادي؟

أهمية الدراسة:

تتجلي أهمية الدراسة من كونها محاولة لإيجاد علاقة وتأثير عرض النقود على النمو الاقتصادي خلال فترة زمنية طويلة 1966-2020 في ظل التغيرات الاقتصادية التي مر بها الاقتصاد الليبي ومن ثم تعديل أو تغيير بعض السياسات الاقتصادية التي تودي الي الاستقرار وزيادة النمو الاقتصادي والتي قد تفيد صناع القرار والمهتمين بالشأن الاقتصادي.

فرضية الدراسة:

تنطلق الدراسة من فرضية مفادها وجود علاقة طردية و أثر إيجابي لعرض النقود Broad Money علي النمو الاقتصادي Real National Income خلال فترة الدراسة 1966-2020.

هدف الدراسة:

بناءً على تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها فإن هدف الدراسة يتمثل في إيجاد علاقة وتحليل مدي تأثير حجم عرض النقود على النمو الاقتصادي في الاقتصاد الليبي خلال الفترة 1966-2020م.

منهجية الدراسة:

لتحقيق الهدف من هذه الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام بعض أدوات التحليل القياسي وذلك من خلال تطبيق اختبارات جذر الوحدة و المتمثلة في ديكي فيللر الموسع (ADF)، واختبار فيليب وبيرون(pp) و من ثم منهجية التكامل المشترك(Co-integration) بطريقة انجل وجرانجر Engel-Granger وعلى نموذج تصحيح الخطأ(ECM) للكشف عن أثر عرض النقود علي النمو الاقتصادي(الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة) باستخدام بيانات سنوية للفترة الممتدة من 1966 إلى 2020م . وقد اعتمدت الدراسة في الحصول على البيانات (والتي هي بالمليون دينار ليبي) من الاحصاءات الصادرة عن البنك الدولي ومصرف ليبيا المركزي.

الجزء النظري:

المتتبع لأدبيات السياسة النقدية وأدواتها يجد أن السياسة النقدية أحد أهم السياسات الاقتصادية ذات التأثير الكبير على حجم النشاط والأداء الاقتصادي ومن ثم النمو الاقتصادي، فيمكن التعبير عن عرض النقود في دراستنا الحالية بالمفهوم الواسع والذي يشمل العملة المتداولة خارج المصارف والودائع الجارية إضافة الي الودائع الزمنية والجدير بالذكر اهتمت بعض المدارس الاقتصادية بالسياسة النقدية المتمثلة في عرض النقود وأثرها على الناتج او النمو الاقتصادي وبعض المتغيرات الاقتصادية الأخرى. ويمكن القول إجمالا بان باتفاق هذه المهرس على وجود علاقة طردية او أثر إيجابي لعرض النقود على النمو مع اختلاف في طبيعة التأثير عرض القود على حجم الناتج او النمو الاقتصادي ويمكن الإشارة الي بعض من هذه المدارس وما تناولته بخصوص عرض النقد والناتج من خلال دراسات بعض المهتمين والبحاث بشكل مختصر.

لخص كل من خديجة و أسماعيل(2021) في دراستهما لأثر السياسة النقدية على النمو الاقتصادي في الدول العربية مع الاشارة لحالة الجزائر بأن بعض المدارس الاقتصادية المهتمة بأثر و طبيعة علاقة السياسة النقدية و المتمثلة في عرض النقد و النمو الاقتصادي قد اجتمعت في مجملها علي وجود علاقة طردية بين عرض النقود و النمو الاقتصادي(الناتج المحلي الإجمالي) ، بحيث يكون تأثير السياسة النقدية علي حجم الأداء

الاقتصادي و ذلك من خلال التأثير في سعر الفائدة و من ثم حجم الانفاق و بالتالي فزيادة عرض النقد يؤثر في المستوي العام للأسعار و ثم انخفاض في سعر الفائدة و زيادة في الدخل و الذي بدوره يقود الي الزيادة في حجم الطلب و من ثم الناتج المحلي الإجمالي(النمو الاقتصادي)، كما وضحت الدراسة حول المدرسة النقدية بأن الزيادة في نمو الناتج يكون عن طريق التغير في عرض النقود وهذا بدوره يوضح مدي تأثير التغير في حجم عرض النقود على الناتج الإجمالي ورغم هذه الفكرة ترجع في الأساس الي أنصار المدرسة الكلاسيكية أو التقليدية حيث ينظرون إلى التغير في عرض النقد يعد العامل الرئيسي في تغيرات مستوي الإنتاج و العمالة في المدي القصير و إلى تذبذبات حجم الأسعار في المدى الطويل.

وضح محمد و آخرون(2016) في دراستهم لأثر السياسة النقدية و المالية في النمو الاقتصادي في مصر الي أن النظرية الكينزية قد اضعفت أهمية السياسة النقدية و اثرها في عجلة النشاط الاقتصادي و يكون تأثير السياسة النقدية يكون فقط عن طريق التأثير علي الانفاق الكلي من خلال أسعار الفائدة و أن الطلب علي النقود يكون لاجل تفضيل السيولة و من ثم يتحدد حجم التضخم بالطلب الكلي و العرض الكلي ولا تعتبر كمية النقد العامل الرئيسي للطلب و انما يتحدد الطلب بمستويات الدخل و الذي يعتمد على قدرة الافراد علي حجم الانفاق و راي الكينزيون ان الحالة الطبيعية للاقتصاد لا يكون بالتشغيل الكامل و انما بالتشغيل الجزئي.

الدراسات السابقة:

تم الاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث التي تناولت علاقة و أثر عرض النقود على حجم النمو الاقتصادي في بلدان مختلفة نامية ومتقدمة وفيما يلي نستعرض بعض هذه الدراسات ، وهنا وجب التنبيه بأنه قد تمت ترجمة الدراسات الإنجليزية إلى العربية من قبل الباحث الأول للدراسة الحالية.

و من بين هذه الدراسات، دراسة Baker (2021) لأثر الائتمان المصرفي علي النمو الاقتصادي في العراق خلال الفترة 2003-2019 ، و التي أظهرت بعض النتائج علي وجود أثر إيجابي للائتمان علي النمو الاقتصادي خلال فترة الدراسة. وفي العراق أيضًا، أظهرت بعض نتائج دراسة Jafar (2021) لقياس اثر السياسة النقدية علي بعض المتغيرات الاقتصادية الكلية خلال الفترة 2004-2020 باستخدام نموذج VAR بوجود اثر إيجابي علي حجم النمو الاقتصادي.

قام كل من Chude & Chude (2016) بدراسة عرض النقود بالمفهوم الواسع علي النمو الاقتصادي النيجيري خلال الفترة 1978-2010 بطريقة المربعات الصغري OLS و VAR و أظهرت نتائج الدراسة علي وجود أثر إيجابي لعرض النقود علي النمو الاقتصادي و الأسعار. وفي نيجيريا أيضا، بحث كل من Blessing & Obasikene (2021) أثر عرض النقود على النمو الاقتصادي خلال الفترة 1986-2019 باستخدام طريقة المربعات الصغرى واختبارات جذر الوحدة وبينت الدراسة على وجود أثر إيجابي و معنوي احصائيًا لعرض النقود علي كل من نسبة ائتمان القطاع الخاص و النمو الاقتصادي النيجيري.

وفي الجزائر، تناول كل من Mehdi & el Amine (2017) أثر السياسة النقدية علي النمو الاقتصادي خلال الفترة 1990-2012 باستخدام منهجية التكامل المشترك لأنجل جرانجر و أظهرت بعض نتائج الدراسة علي وجود اثر إيجابي للسياسة النقدية علي النمو الاقتصادي و كذلك تأثر إيجابي كبير للنمو الاقتصادي بنمو عرض النقود. وفي الجزائر أيضًا، توصل كل من Ismail & Khadidja (2021) في دراستهما لأثر السياسة النقدية على النمو الاقتصادي في الدول العربية (المغرب، الأردن، مصر،تونس) مع الاشارة لحالة الجزائر باعتماد Panel Data

Analysis خلال الفترة 1980-2018 علي فعالية السياسة النقدية و أن لعرض النقود اثر إيجابي علي النمو الاقتصادي لهذه البلدان.

وفي السعودية، توصلت دراسة كل من Elsharif & Babiker (2021) لتأثير المتغيرات الاقتصادية الكلية على الناتج المحلي الإجمالي للمملكة العربية السعودية باستخدام نموذج الانحدار الذاتي لفترات الإبطاء الموزعة خلال 1993-2019 علي تأثير إيجابي بمعنوية إحصائية لعرض النقود و سعر النفط و عجز الموافقة علي الناتج المحلي الاجمالي، بينما لا يتأثر الناتج الاجمالي بكل من التضخم و سعر الفائدة خلال فترة الدراسة. بينما في دراسة اخري علي السعودية و التي قام بها كل من Hindi & Shaheen (2021) و المتعلقة بالسياسة النقدية و التحكم في حجم التضخم خلال الفترة 1980-2016 باستخدام طريقة المربعات الصغري OLS حيث أظهرت نتائج الدراسة أن لعرض النقود أثر إيجابي كبير علي التضخم و البطالة ،بينما النمو الاقتصادي لا يتأثر بعرض النقود.

و في الهند، أظهر كل من Karthikeyan & Murugesan (2021) فى دراستهما لأثر أربع مكونات لعرض النقود علي النمو الاقتصادي باستخدام نموذج ARDL علي وجود أثر لمكونات عرض النقود(ودائع تحت الطلب و ودائع لأجل و ودائع أخري و دوران النقود نسبة للنمو) علي النمو الاقتصادي في الاجل الطويل

من خلال اطلاع الباحثان و عرض للدراسات السابقة، يمكننا الاستنتاج بان الدراسة الحالية تختلف في طبيعتها عن الدراسات السابقة المشابهة للاقتصاد الليبي باختيارها فترة زمنية طويلة من 1966-2020 و التركيز علي علاقة و تأثير عرض النقود بالنمو و محاولة استخدام دراسات حديثة لعام 2021. بينما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة المتعلقة بالاقتصاديات الأخرى في طبيعة الاقتصاد وبعضها يتشابه مع طبيعة الاقتصاد الليبي مع اختلاف السلسلة الزمنية واختلاف بعضها في دراسة تأثير وعلاقة بين المتغيرات الاقتصادية قيد الدراسة منفردة وتشابهها في استخدام المنهجية.

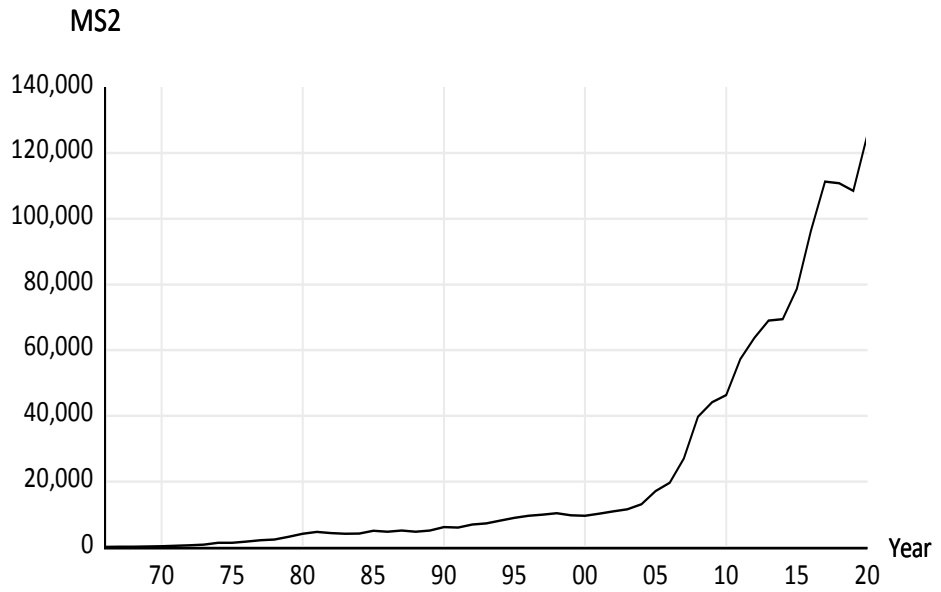
الجزء التطبيقي:

أولاً: تطور متغيرات الدراسة خلال الفترة 1966-2020

تطور حجم عرض النقود في ليبيا خلال الفترة 1966-2020

يلاحظ من الشكل رقم(1) أن عرض النقود تذبذب بين الارتفاع والانخفاض بشكل عام خلال فترة الدراسة حيث بلغت اقل قيمة لحجم عرض النقود 128.700 مليون دينار ليبي في سنة 1966 ثم اتسمت بالارتفاع بوتيرة بطيئة حتى سنة 2005 ثم أخذت القيم في الارتفاع الي أن سجلت أعلي قيمة لها في نهاية فترة الدراسة والتي بلغت 125534.0مليون دينار ليبي والشكل التالي يلخص تطور عرض النقود في ليبيا خلال فترة الدراسة قيد البحث.

شكل رقم(1): تطور حجم عرض النقود في ليبيا خلال الفترة 1966-2020

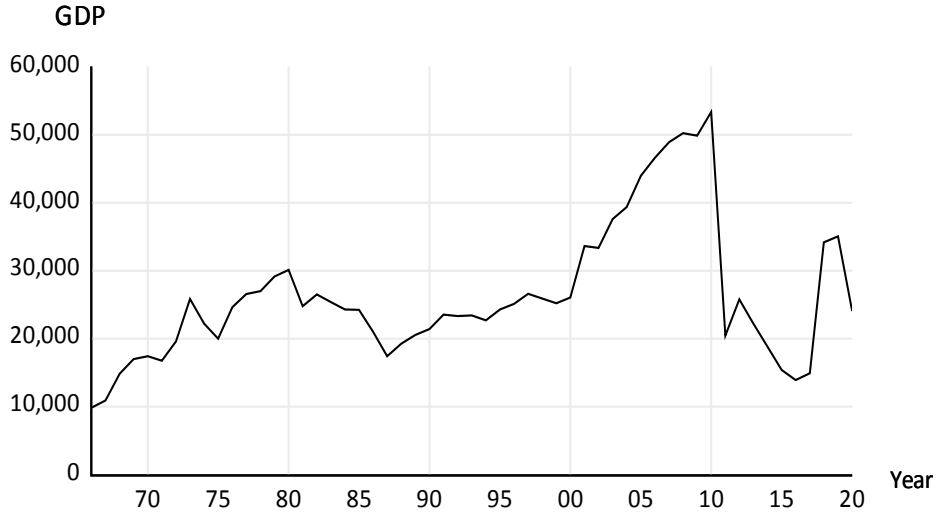


المصدر: إعداد الباحث الاول بناءً على مصدر البيانات المستخدمة في الدراسة الحالية.

تطور حجم النمو الاقتصادي في ليبيا خلال الفترة 1966-2020

سجل الناتج المحلي الإجمالي (النمو الاقتصادي) تذبذبًا وعدم استقرار بشكل عام خلال فترة الدراسة 1966-2020 حيث سجل اقل قيمه له 9857.6 مليون دينار في عام 1966 بينما بلغ أعلي قيمة له53363.7 مليون دينار ليبي في عام 2010. وقد يرجع تذبذب النمو الاقتصادي خلال فترة الدراسة نتيجة لازمات اقتصادية وسياسية مختلفة مر بها الاقتصاد الوطني والتي تم ذكرها في الجزء الخاص بمشكلة الدراسة الحالية. والشكل(2) يلخص تطورات النمو الاقتصادي في ليبيا خلال فترة الدراسة.

شكل رقم(2): تطور حجم النمو الاقتصادي في ليبيا خلال الفترة 1966-2020



المصدر: إعداد الباحث الاول بناءً على مصدر البيانات المستخدمة في الدراسة الحالية.

ثانيًا: قياس وتحليل النموذج القياسي

يهتم هذا الجزء بقياس تأثير وعلاقة عرض النقود في النمو الاقتصادي في ليبيا خلال الفترة من 1966 إلى2020م باستخدام بيانات سنوية (بملايين الدنانير الليبية) لعرض النقود بالمفهوم الواسع والناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة (النمو الاقتصادي). ولهذا الغرض فقد تم صياغة العلاقة بين عرض النقود والنمو الاقتصادي في نموذج قياسي بعد أخذ التحويلة اللوغاريتمية، كالتالي:

$$LGDP = \beta_0 + \beta_1 LMS2_t + \varepsilon_t \ .....(1)$$

حيث تشير LGDP الي لوغاريتم النمو الاقتصادي و LMS2 الي لوغاريتم عرض النقود و ε تشير الي حد التشويش. ومن المتوقع ـ وفقاً للنظرية الاقتصاديةـ ان لعرض النقود تأثير إيجابي على النمو الاقتصادي.

ووجب الإشارة إلى أن صياغة النموذج بهذا الشكل كانت بالاستناد إلى بعض الدراسات التي تم الاطلاع عليها إضافة الي بعض الدراسات الواردة في قسم الدراسات السابقة في الدراسة الحالية. أما استخدام الصيغة اللوغاريتمية فمرده الحصول على العلاقة الخطية بين المتغيرين.

بعد تحديد النموذج القياسي لمتغيرا ت الدراسة (عرض النقود و النمو الاقتصادي)، قام الباحثان بإخضاع المتغيرين لاختبارات جذر الوحدة للتأكد من استقرارهما، وذلك بتطبيق اختباري: Augmented Dickey-Fuller (ADF) و Phillips and Perron (PP). (وننوه انه تم الاعتماد علي برنامج E Views12).

وتشير النتائج المعروضة في الجدول رقم(1)، إلى استقرار المتغيرين بعد أخذ الفرق الأول لكل منهما حيث القيم المطلقة للإحصائية المحسوبة تفوق القيم الحرجة عند مستوى المعنوية 5%، أي أن السلاسل الزمنية لمتغيري الدراسة متكاملين من نفس الدرجة وهي الدرجة الأولى وهذا يعني توقع احتمال وجود تكامل مشترك بين هذه المتغيرات.

جدول (1): نتائج اختبارات جذر الوحدة للسلاسل المحولة

المتغيرات	اختبار (ADF)			اختبار(PP)		
	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)
الفرق الاول للناتج الاجمالي	-7.20	-7.25	-7.23	-7.20	-7.27	-7.24
الفرق الاول لعرض النقود	-4.88	-5.10	-3.21	-5.01	-5.27	-3.01
القيم الحرجة عند مستوى 5%	-2.92	-3.50	-1.95	-2.92	-3.50	-1.95

ملاحظة: (1) بحد ثابت.(2) حد ثابت واتجاه زمن. (3) عشوائي.

بعد التعرف على درجة تكامل متغيري الدراسة (عرض النقود والنمو الاقتصادي) وهي الدرجة الأولى، سيتم الكشف عن طبيعة العلاقة أو تأثير عرض النقود في النمو الاقتصادي في الأجل الطويل عن طريق تطبيق اختبار انجل ـ جرانجر للتكامل للمشترك. والذي يكون بتقدير العلاقة بطريقة المربعات الصغرى العادية، ثم دراسة استقرار سلسلة البواقي. ويوضح الجدول رقم (2) التالي، نتائج التقدير العلاقة في الأجل الطويل بطريقة المربعات الصغرى العادية. فيما يوضح الجدول رقم(3) نتيجة دراسة استقرار سلسلة البواقي الناتجة من هذا التقدير.

جدول رقم (2): نتيجة تقدير العلاقة بطريقة المربعات الصغرى العادية

المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية
لوغاريتم عرض النقود	0.094	0.024	3.786	0.0004
الحد الثابت	9.274	0.224	41.236	0.0000
معامل التحديد	0.198	قيمة دربن ـ واتسن		0.437

المصدر: من نتيجة التقدير المعروضة بالملحق جدول رقم(1)

جدول رقم(3) نتيجة تقدير سلسلة البواقي

المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية
البواقي مبطأة لفترة واحدة u(-1)	**-0.240**	**0.085**	**-2.812**	**0.006**
الاحصاءة المحسوبة	**-2.812**			
القيمة الحرجة عند المستوى 5%	**-1.946**			

المصدر: من نتيجة التقدير المعروضة بالملحق رقم(2)

ونلاحظ من النتيجة المعروضة في الجدول(3)، أن سلسلة البواقي مستقرة في المستوى، حيث تم رفض فرضية وجود جذر الوحدة بالسلسلة، وهذا يعني أن المتغيرين متكاملين تكاملا مشتركا. أي توجد علاقة طويلة الأجل بين عرض النقود والنمو الاقتصادي في ليبيا خلال الفترة المدروسة حيث يمثلها جدول رقم(2) والملخصة في العلاقة الرياضية التالية:

$$LGDP = 9.274 + 0.094LMS2_t + \varepsilon_t \quad \text{.....(2)}$$

ونذكر ان قيم المتغيرات مأخوذة بتحويله لوغاريتمية ومن ثم فإن معلمات النموذج عبارة عن مرونات وبالتالي يمكن القول بأن ارتفاع قيمة عرض النقود بنسبة1% يسبب ارتفاعًا في حجم النمو بما نسبته 09% في الأجل الطويل. هذا بالإضافة الي تأثير عرض النقود إيجابًا في النمو الاقتصادي في الأجل الطويل، ولمعرفة العلاقة في الأجل القصير، والتأكيد على السببية في الأجل الطويل تم تقدير نموذج تصحيح الخطأ (ECM). وتشير نتائج التقدير المبينة في الجدول(4) إلى أن قيمة معامل حد تصحيح الخطأ قد بلغت (0.239-) وسالبة ومعنوية إحصائيًا (0.006) عند مستوى 5% وهذا يعني أن هناك علاقة توازنيه طويلة الاجل موجبة بين عرض النقود والنمو الاقتصادي، وهذا يقود إلى قبول النتيجة الواردة بالعلاقة السابقة والتي تمثلها المعادلة الرياضية رقم(2) السابقة. كما تشير قيمة معامل تصحيح الخطأ على أن النمو الاقتصادي يتجه نحو التوازن بنسبة تقدر 23.9% من الاختلال التوازني المتبقي من السنة التي سبقتها. وبالنسبة للعلاقة قصيرة الأجل، تفيد النتائج الموضحة بالجدول المذكور(جدول4) أن معلمة عرض النقود موجبة وهذا يكون له تأثير ايجابي في النمو الاقتصادي، حيث بلغت قيمة معامل الفرق الأول للوغاريتم عرض النقود (0.090) موجبة الإشارة الجبرية ولكن غير معنوية إحصائيًا وهذا يتعارض مع أدبيات النظرية النقدية وربما ترجع الي طبيعة الاقتصاد الليبي الريعي الذي يعتمد في تمويله على قطاع النفط وكذلك نتيجة لمواجهة الاقتصاد بمجموعة من الازمات والتي تم ذكرها في الجزء الخاص

بمشكلة الدراسة في الدراسة الحالية. كما تفيد النتائج ـ وفقا لقيمة معامل التحديد المعدل ـ أن المتغير المستقل (عرض النقود) يفسر حوالي20% من التغير الحادث في المتغير التابع (النمو الاقتصادي).

جدول رقم(4) نتيجة تقدير نموذج تصحيح الخطأ

المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية
الفرق الأول للوغاريتم لعرض النقود	0.090	0.155	0.580	0.564
معامل تصحيح الخطأ	-0.239	0.087	-2.753	0.008
معامل التحديد	0.105	دربن . واتسن		1.855

المصدر: من نتيجة التقدير المعروضة بالملحق جدول رقم(4)

و بهذا نذكر بأن الاختبارات التشخيصية أوضحت خلو التقدير السابق من مشاكل القياس المعروفة: كعدم ثبات التباين، وعدم تحقق التوزيع الطبيعي.

الخاتمة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة وأثر عرض النقود في النمو الاقتصادي في ليبيا خلال الفترة من 1966-2020 باستخدام بيانات سنوية لكل من عرض النقود والناتج المحلي الإجمالي (بملايين الدنانير الليبية) ولتحقيق هذا الهدف، اعتمدت الدراسة على منهجية التكامل المشترك بأسلوب إنجل جرانجر وعلى نموذج تصحيح الخطأ. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طويلة وقصيرة الأجل بين متغيرات الدراسة وهذا يعكس تأثير عرض النقود إيجابًا في النمو الاقتصادي في الأجلين القصير والطويل.

واستنادا إلى هذه النتائج، توصي الدراسة الحالية بضرورة العمل علي استقرار سعر الصرف لكونه محددًا مهمًا في العرض النقدي و بزيادة الاهتمام وتفعيل و اصلاح السياسة النقدية بأدواتها المباشرة وغير المباشرة للتأثير في حجم النمو الاقتصادي بالإضافة الي مزيدًا من الإصلاحات في النظام المصرفي والمالي لجذب الاستثمارات ومن ثم زيادة معدلات النمو الاقتصادي وكذلك التنسيق مع الجهات ذات العلاقة التي لها التأثير على حجم النمو الاقتصادي الي جانب المصرف المركزي ورسم سياسات و استراتيجيات من شأنها دعم وزيادة النمو الاقتصادي للاقتصاد الوطني.

قائمة المراجع

أولًا: المراجع العربية

خديجة، عباس وإسماعيل، قشام (2021). أثر السياسة النقدية على النمو الاقتصادي في الدول العربية مع الاشارة لحالة الجزائر باعتماد Panel Data Analysis للفترة: 1980-2018.مجلة دراسات العدد الاقتصادي،12(2)،155-177.

محمد، سارة، وعيسى، سمر وموسى، سنية، وعبد الهادي، مني(2016). أثر السياسة المالية والنقدية علي النمو الاقتصادي: دراسة تطبيقية علي الاقتصاد المصري خلال الفترة 1991-2013، الدراسات البحثية/الاقتصادية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية، الاقتصادية و السياسية.

مصرف ليبيا المركزي(2020). الكتيب الإحصائي للإحصاءات النقدية والمالية للفترة (1966-2017)، https://cbl.gov.ly/#

مصرف ليبيا المركزي، التقارير السنوية، سنوات مختلفة.

ثانيًا: المراجع الإنجليزية

Baker, J. A. (2021). The effect of Bank Credit on Economic Growth in Iraq for the Period 2003-2019. *Journal of Global Scientific Research (ISSN: 2523-9376)*, *6*(6), 1440-1457.

Blessing, O. N. M., & Obasikene, A. C (2021). The impact of money supply on economic growth in Nigeria, 1986-2019. International Digital Organization for Scientific Research, *Journal of Current Issues in Social Science*, 7(1), 46-59.

Chude, N. P., & Chude, D. I. (2016). Impact of broad money supply on Nigerian economic growth. *IIARD International Journal of Banking and Finance Research*, *2*(1), 46-52.

Elsharif, M. S. B., & Babiker, A. A. (2021). Effects of Macroeconomic Variables on Gross Domestic Product in Saudi Arabia using ARDL model for the period 1993-2019. *Journal of Economics And Administrative Sciences*, *27*(126), 553-570.

Hindi, A., & Shaheen, R. (2021). MONETARY POLICY AND INFLATION CONTROL IN KINGDOM SAUDI ARABIA (KSA). *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology, 18(13), 168-174.*

Jafar, R. A. F. (2021). Measuring the impact of monetary policy on some macroeconomic variables in Iraq for the period (2004-2020). *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education Vol*, *12*(13), 1492-1502.

Karthikeyan, C., & Murugesan, R. (2021). Impact of four components of money supply on GDP growth using ARDL: evidence from India. *International Journal of Public Sector Performance Management*, *8*(1-2), 37-53.

Mehdi, B. O. U. C. H. E. T. A. R. A., & el Amine, B. M. (2017). The impact of monetary policy on economic growth of Algeria. *Beam Journal of Economic Studies*, *1*(1), 9-21.

The World Bank, Libya data, 2020, https://data.worldbank.org/country/libya.

الملاحق:

ملحق (1): تقدير العلاقة في الأجل الطويل بطريقة المربعات الصغرى

Dependent Variable: LGDP
Method: Least Squares
Date: 02/15/21 Time: 23:15
Sample: 1966 2020
Included observations: 55

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	9.274997	0.224923	41.23637	0.0000
LMS2	0.094200	0.024880	3.786228	0.0004

R-squared	0.212897	Mean dependent var	10.11009
Adjusted R-squared	0.198046	S.D. dependent var	0.365046
S.E. of regression	0.326905	Akaike info criterion	0.637394
Sum squared resid	5.663956	Schwarz criterion	0.710388
Log likelihood	-15.52833	Hannan-Quinn criter.	0.665621
F-statistic	14.33552	Durbin-Watson stat	0.437265
Prob(F-statistic)	0.000392		

ملحق (2): نتائج اختبار استقرار سلسلة البواقي من بدون الحد الثابت والاتجاه

Null Hypothesis: U has a unit root
Exogenous: None
Lag Length: 0 (Automatic - based on SIC, maxlag=10)

		t-Statistic	Prob.*
Augmented Dickey-Fuller test statistic		-2.812845	0.0057
Test critical values:	1% level	-2.608490	
	5% level	-1.946996	
	10% level	-1.612934	

*MacKinnon (1996) one-sided p-values.

Augmented Dickey-Fuller Test Equation
Dependent Variable: D(U)
Method: Least Squares
Date: 02/15/21 Time: 23:17
Sample (adjusted): 1967 2020
Included observations: 54 after adjustments

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
U(-1)	-0.240137	0.085372	-2.812845	0.0069

R-squared	0.129504	Mean dependent var	0.004530
Adjusted R-squared	0.129504	S.D. dependent var	0.216121
S.E. of regression	0.201642	Akaike info criterion	-0.346304
Sum squared resid	2.154947	Schwarz criterion	-0.309471
Log likelihood	10.35020	Hannan-Quinn criter.	-0.332099
Durbin-Watson stat	1.857300		

ملحق (3): نتائج تقدير نموذج تصحيح الخطأ

Dependent Variable: D(LGDP)

Method: Least Squares

Date: 02/15/21 Time: 23:32

Sample (adjusted): 1967 2020

Included observations: 54 after adjustments

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.012874	0.039818	0.323324	0.7478
D(LMS2)	0.038757	0.223215	0.173632	0.8628
U(-1)	-0.236331	0.088513	-2.670005	0.0102

R-squared	0.124295	Mean dependent var	0.016536
Adjusted R-squared	0.089954	S.D. dependent var	0.215255
S.E. of regression	0.205346	Akaike info criterion	-0.274290
Sum squared resid	2.150511	Schwarz criterion	-0.163791
Log likelihood	10.40584	Hannan-Quinn criter.	-0.231675
F-statistic	3.619404	Durbin-Watson stat	1.839758
Prob(F-statistic)	0.033894		

ملحق (4): نتائج إعادة تقدير نموذج تصحيح الخطأ بعد حذف الحد الثابت

Dependent Variable: D(LGDP)

Method: Least Squares

Date: 02/15/21 Time: 23:34

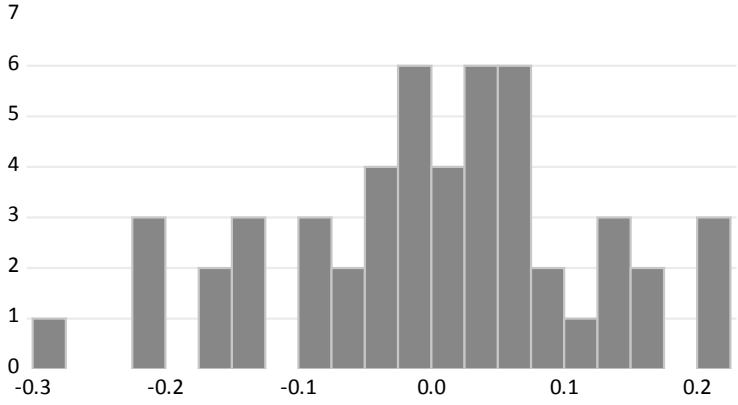
Sample (adjusted): 1967 2020

Included observations: 54 after adjustments

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
D(LMS2)	0.090164	0.155318	0.580511	0.5641
U(-1)	-0.239811	0.087097	-2.753382	0.0081

R-squared	0.122500	Mean dependent var	0.016536
Adjusted R-squared	0.105625	S.D. dependent var	0.215255
S.E. of regression	0.203570	Akaike info criterion	-0.309280
Sum squared resid	2.154919	Schwarz criterion	-0.235613
Log likelihood	10.35055	Hannan-Quinn criter.	-0.280869
Durbin-Watson stat	1.855755		

ملحق (5): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي



ملحق رقم (6): نتائج اختبار ثبات التباين

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey

Null hypothesis: Homoskedasticity

F-statistic	0.042570	Prob. F(2,51)	0.9584
Obs*R-squared	0.089998	Prob. Chi-Square(2)	0.9560
Scaled explained SS	0.299334	Prob. Chi-Square(2)	0.8610

Test Equation:

Dependent Variable: RESID^2

Method: Least Squares

Date: 02/15/21 Time: 23:36

Sample: 1967 2020

Included observations: 54

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.035663	0.021682	1.644861	0.1061
D(LMS2)	0.032513	0.121545	0.267499	0.7902
U(-1)	0.003108	0.048197	0.064477	0.9488

R-squared	0.001667	Mean dependent var	0.039824
Adjusted R-squared	-0.037484	S.D. dependent var	0.109776
S.E. of regression	0.111814	Akaike info criterion	-1.490002
Sum squared resid	0.637624	Schwarz criterion	-1.379503
Log likelihood	43.23007	Hannan-Quinn criter.	-1.447387
F-statistic	0.042570	Durbin-Watson stat	1.999679
Prob(F-statistic)	0.958357		

دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة

د.عمر فرج القيزاني[1]

مستخلص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة, ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام إستبانة تضمنت (6) محاور اختصت بالتنمية المحلية, والمعوقات التي تحد من دور الجامعة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة, استهدفت الدراسة نحو (341) عضو هيئة تدريس من مختلف كليات الجامعة الإنسانية والتطبيقية, المسترجع والصالح منها لعملية التحليل بلغ نحو (301) إستبانة, استخدمت الدراسة المنهج التحليلي, وتوصلت الدراسة إلى أن دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة جاء بدرجة أهمية ضعيفة,كما كشفت نتائج التحليل الإحصائي إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) لجميع مجالات التنمية المحلية للمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة, كما أشارت نتائج التحليل كذلك إلى أن المعوقات التي تحول دون قيام الجامعة بوظائفها المتعلقة بالتنمية المحلية, تمثلت في : ضعف علاقة الارتباط فيما بين البحوث العلمية التي تقوم بها مؤسسات الجامعة و واقع المشكلات الفعلية التي يواجها المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة, وعدم توفر التمويل اللازم للاستفادة من الخدمة الجامعية, إضافة إلى قلة الدعم المادي لأنشطة التثقيف المجتمعي في الجامعة, وكذالك قلة استضافة الخبراء المتخصصين في مجال تنمية المجتمع المحلي.

الكلمات المفتاحية : الدور التنموي للجامعات , جامعة الزيتونة , التنمية المحلية .

أولاً – الإطار العام للدراسة :

1 - المقدمة :

تشغل قضية التنمية حيزاً واسعاً من اهتمامات الأفراد والجماعات بوصفها التحدي الأساسي الذي يواجه الشعوب في بلدان العالم المعاصر, ولاتكاد تخلو أي من الأدبيات التي تعالج العلوم الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية -بل والطبيعية – من الإشارة إلى هذه القضية, لاسيما أنها تمثل السلاح الأول والأمضى لمواجهة التخلف الاقتصادي والاجتماعي ومظاهره المتعددة, وتزداد أهمية بالنسبة للشعوب الساعية دوماً للتنمية, خاصة وأن هذه القضية أصبحث مسئولية المجتمع كله وصناع القرار والمواطنين كل في موقعه, وأن دافع هذه العملية في الدول النامية يتطلب تفعيل كل الطاقات المحلية ضمن استراتيجية تنموية شاملة, توسع خيارات الافراد وقدراتهم وترتكز إلى مبدأ المشاركة الفعلية في القرار والتنفيذ والتقييم (المصري , 2007) .

وتلعب الجامعة دوراً هاماً وحيوياً في كافة الدول والمجتمعات على اختلاف مستوى تقدمها ونموها الاقتصادي, وذلك لما لديها من إمكانيات تؤهلها للقيام بالعديد من الأدوار في خدمة وتنمية مجتمعاتها والنهوض بها في مختلف المجالات الاقتصادية والتنموية والاجتماعية والتعليمية ... إلخ, وبما يحقق التنمية الشاملة في كافة قطاعات الاقتصاد الوطني, ويعد توثيق العلاقة بين الجامعة والمجتمع مطلباً أساسياً لا غنى عنه لتحقيق التنمية الشاملة والتي يعد الإنسان أداتها الفاعلة .

[1] أستاذ مشارك بكلية التجارة بجامعة الزيتونة- ليبيا، faragomar@hotmail.com

هذا وتعد مسألة العلاقة بين التعليم والتنمية قد حظيت باهتمام قادة المجتمع ومخططي برامج التعليم والتنمية على حد سواء, وذلك بحكم ما بينهما من ارتباط وتأثير متبادل, فالتعليم هو العنصر الأساسي والفعال في إنجاز عملية التنمية التي هي خلاصة الجهود المبذولة لتحسين حياة الفرد وترقية إمكانياته وظروفه, وتطوير المجتمع وتحسين مناحي الحياة فيه .

ونتيجة لأهمية التعليم ودوره في المجتمع ركزت العديد من الدراسات على دراسة وتحليل سياسات التعليم وعملياته في ضوء ما تتطلبه احتياجات التنمية في المجتمع, والوقوف على ما تقوم به المؤسسات التعليمية ممثلة في المدارس والمعاهد والكليات والجامعات من دور في هذا المجال, وتعد الجامعات من أهم المؤسسات التعليمية التي تشارك في خدمة المجتمع وتنميته في المجتمعات الحديثة, سواء أكانت متقدمة أم نامية, بحكم ما لها من إمكانيات وأهداف تسعى لتحقيقها, فالجامعة كما تعرف هي مؤسسة تعليم عالي توفر الإمكانيات والتسهيلات للتعليم والبحث العلمي, وتقوم بمنح الدرجات العلمية الأكاديمية (الرشيد , 2005) .

فالجامعة من أهم المؤسسات الاجتماعية التي تؤثر وتتأثر بالجو الاجتماعي المحيط بها, فهي من صنع المجتمع من ناحية, ومن ناحية أخرى هي أداته في صنع قياداته الفنية والمهنية والسياسية والفكرية, وللجامعة دور مهم في خدمة وتنمية المجتمع, يتحدد في الوظائف التالية : إعداد الموارد البشرية, وإجراء البحوث العلمية والمساهمة في عملية التنشئة الاجتماعية ونقل الثقافة, أما عن الوظيفة الأخيرة للجامعة فهي العمل على صياغة وتشكيل وعي الطلاب, وتناول قضايا ومشكلات المجتمع والعمل على خدمته وتنميته (السمادوني , 2005) .

هذا ولم يعد مقبولاً أن تعطي الجامعة ظهرها للمجتمع وهي تمتلك رصيداً علمياً وفكرياً وتقنياً لا ينقطع في ظل حركة علمية وبحثية مستمرة, وفي توجه هذه الحركة نحو قضايا المجتمع, وعلى الرغم من وضوح هذه العلاقة وتفعيلها في المجتمعات المتقدمة, فإن هذه العلاقة بين الجامعة والمجتمع ما تزال في مراحلها الأولى في ظل الحداثة النسبية للاهتمام بالوظيفة الوظيفة الثالثة للجامعة, وظيفة خدمة المجتمع وتنميته (القوس , 2012) .

من هذا المنطلق يجب أن تلعب الجامعات الليبية دوراً مهماً في التصدي لمشكلات المجتمع, وأن تعمل على تنمية مجتمعها عامة, ومجتمعاتها المحلية التي تقع في نطاقها الجامعات خاصة, وأن تعمل على تطوير أوضاعه وأحواله, لاسيما بعد أن شهدت الجامعات توسعاً واضحاً في أعدادها وبرامجها, ووظفت فيها جهود بشرية واستثمارات مالية كبيرة يفترض أن تعطي مردوداً مناسباً, وعائداً متميزاً تظهر آثاره على مستوى الفرد والمجتمع على حد سواء, وهو ما يتطلب بشكل علمي تسليط الضوء على الوظيفة أو الدور الذي قد لا يحظى باهتمام الجامعات, ألا وهو خدمة وتنمية المجتمع عامة ومجتمعاتها المحلية خاصة, ولا يتأتى ذلك إلا بالكشف عن حقيقة هذا الدور والمؤشرات التي تدل عليه, لأن التدريس يأتي في الدرجة الأولى, ومن ثم البحث العلمي لغايات الترقية, قد حظيا بدرجة كبيرة من الاهتمام, على حساب الدور المهم والأساسي للجامعة وهو خدمة وتنمية المجتمع .

2 - مشكلة الدراسة :

تعد مسألة انفتاح الجامعة على مجتمعاتها المحلية مطلباً ملحاً في بلادنا للإسهام في حل مشكلاته المختلفة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية , ... إلخ, الأمر الذي أدى إلى ظهور ما يسمى بالجامعات المحلية أو جامعات الأقاليم (جامعات المناطق البعيدة عن مراكز المدن الرئيسية), وهي جامعات ناشئة تترجم في أهدافها وأدوارها

هذا الاتجاه, وهي صيغة حديثة تستهدف ربط الجامعات بمجتمعاتها المحلية على نحو أكثر فاعلية, الأمر الذي جعل هذه المجتمعات المحلية في أمس الحاجة إلى دراسات علمية عن الدور التنموي لهذه الجامعات في مجتمعاتها المحلية, ومدى تحقيق هذه الجامعات للأهداف التي أنشئت من أجلها .

من ذلك المنطلق فإن هذه الدراسة تسعى إلى الإجابة على التساؤل العام التالي : ما دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة, من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها ؟ ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية :

2-1 ما أكثر مجالات التنمية المحلية بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة شيوعاً, التي تتلقى اهتماما أكبر من قبل جامعة الزيتونة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها ؟

2-2 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزيتونة, تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس, العمر, الدرجة العلمية, المؤهل, سنوات الخبرة) ؟

2-3ـــ ما المعوقات التي تحد من دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة, من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها ؟

3 – أهمية الدراسة :

تنبع أهمية الدراسة الحالية من الاعتبارات الآتية :

3-1 إنها تتصدى لموضوع مهم لم يأخذ حقه من البحث والدراسة في البيئة الليبية, وهو دور الجامعات في التنمية المحلية .

3-2 قد تفيد نتائج هذه الدراسة القادة الأكاديميين وأعضاء هيئة التدريس في سبيل الارتقاء بمستوى تنمية المجتمع عامة والمجتمعات المحلية خاصة .

3-3 كشف أوجه القصور في تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة من قبل أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزيتونة .

3-4 توفير البيانات والمعلومات اللازمة للمسئولين عن التعليم حول واقع الأدوار التي تقوم بها الجامعات, وسبل تطوير هذا الواقع خاصة فيما يتعلق بتنمية مجتمعاتها المحلية .

3-5 قد تفيد صناع القرار على مستوى وزارة التعليم العالي في رسم السياسات الجامعية على مستوى الشراكة المجتمعية والإسهام في تنمية المجتمع عامة والمجتمعات المحلية خاصة .

3-6 قد تشكل هذه الدراسة في موضوعها ومنهجيتها ونتائجها أساساً لدراسات أخرى مستقبلية في المجال نفسه .

4 – أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :

4-1 التعرف على أهم مجالات التنمية المحلية التي تتلقى اهتماما أكبر من قبل جامعة الزيتونة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها .

4-2 رصد الفروق داخل المتغيرات الأساسية (الجنس, العمر, الدرجة العلمية, المؤهل, سنوات الخبرة) في تشكيل موقف أفراد عينة الدراسة نحو دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية للمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة.

4-3 التعرف على المعوقات التي تحد من دور الجامعات في التنمية المحلية عامة, والمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة خاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .

5 – حدود الدراسة ومحدداتها :

5-1 الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية للدراسة في البيئة الجامعية لجامعة الزيتونة في المجالات المحددة بالدراسة وهي تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة (اقتصادياً, بيئياً, اجتماعياً, قيم الشراكة المجتمعية, قيم المواطنة), وبالتالي سينحصر التعميم على هذه البيئة فقط .

5-2 الحدود الزمنية : تتمثل الحدود الزمنية للدراسة بالمدة الزمنية لإنجاز هذه الدراسة, وهي العام الجامعي (2020 – 2021) .

5-3 الحدود البشرية : وتتمثل في أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزيتونة القارين والمستمرين في عملهم حتى تنفيذ هذه الدراسة عن العام الجامعي (2020- 2021) .

– مصطلحات الدراسة :

6-1 الدور : يستخدم مصطلح دور للدلالة على سلوك يقوم به شاغل مركز اجتماعي معين, يحدد الأنماط السلوكية التي يجب أن ينتهجها تجاه الآخرين الذين يضطر إلى التفاعل معهم , واضعاً في حسابه الحقوق والالتزامات التي يفرضها عليه مركزه (يعقوب وغيث , 1994) .

6-2 الجامعة : يقصد بها المؤسسة التربوية العلمية المنظمة التي تقع على قمة السلم التعليمي في المجتمع, وتقوم بإعداد الفرد مهنياً, بالإضافة إلى قيامها بالأبحاث العلمية التي تخدم خطط التنمية الشاملة, وإعداد الباحثين لخدمة النسبة العامة عن طريق الخدمة العامة (حسن , 2007) .

6-3 التنمية : هي العملية التي يتمكن بها المجتمع من تحديد حاجاته وأهدافه وترتيب هذه الحاجات والأهداف, ثم القيام بعمل بشأنها, وفي هذا الطريق تمتد وتنمو روح التعاون والتضامن في المجتمع (عبد المنعم , 1963) , كما تعرف بأنها مجموعة من التغيرات الفكرية والاجتماعية والاقتصادية لشعب من الشعوب, تمكنه من زيادة إنتاجه الكلي الحقيقي (رجب , 1980) .

6-4 **منطقة ترهونة :** هي منطقة جغرافية وسكانية تبعد عن طرابلس العاصمة بنحو (95) كم إلى الجنوب الشرقي, تبدأ حدودها الجغرافية من منطقة (وادي فم ملغة) غرباً إلى (بركات أوعيني) الواقعة جغرافياً غرب مسلاتة التي تحد ترهونة شرقاً, ثم من منطقة سوق الجمعة (المصابحة) ومنطقة القره بولي شمالاً, إلى وادي (أوكرة المزاوغة والمرغنة) الذي يحد بني وليد جنوباً, يبلغ عدد سكانها نحو (432,202) نسمة, وتعرف إجرائياً بأنها المنطقة الجغرافية أو السكانية أو المجموعة الصناعية أو الخدمية أو المهنية, التي تقدم لها جامعة الزيتونة برامج أو خدمات تعليمية أو تدريبية أو استشارية تدخل ضمن نطاق اهتماماتها أو تخصصها أوحاجتها, سواء كان ذلك داخل المؤسسة الجامعية أو ما هو خارجها, أي المجتمع المحيط بها (منطقة ترهونة) .

6-5 أعضاء هيئة التدريس: هم الأشخاص المؤهلون تأهيلاً عالياً بجامعة الزيتونة من حملة درجتي الماجستير أو الدكتوراه في إحدى التخصصات العلمية, ويحملون الرتب العلمية (أستاذ, أستاذ مشارك, أستاذ مساعد, محاضر, محاضر مساعد) , والمثبتون والمتفرغون للمهمة الأكاديمية في وظائفها الثلاث , التدريس , والبحث العلمي , وخدمة المجتمع .

ثانياً -الإطار النظري والدراسات السابقة :

1 - الإطار النظري :

1-1 تمهيد :

تلعب الجامعة دوراً مهماً وحيوياً في كافة الدول والمجتمعات على اختلاف مستوى تقدمها ونموها الاقتصادي, وذلك لما لديها من إمكانيات تؤهلها للقيام بالعديد من الادوار خدمة لمجتمعها على مختلف الصعد الاقتصادية والبيئية والاجتماعية والثقافية, بما يحقق التنمية الشاملة في كافة قطاعات الاقتصاد الوطني, وأن العلاقة بين الجامعة ومجتمعها لا تقتصر على التدريس والبحث العلمي فحسب, وإنما تتجلى وظيفتها الأساسية في توثيق صلتها بمجتمعها, وهي الوظيفة الاولى للجامعة, وذلك تحقيقاً لمبدأ الريادة الذي من شأنه تنمية القوى البشرية وتسليحها بالعلم والمعرفة, هذا ويعد توثيق العلاقة بين الجامعة والمجتمع مطلباً أساسياً لا غنى عنه لتحقيق التنمية الشاملة والتي يعد الإنسان أداتها الفاعلة .

كما تعد الجامعة جزءاً من تاريخ الشعوب, وأحد مصادر حركتها الثقافية, فالجامعة تعكس الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والسياسية, وتبين درجة التطور الاجتماعي, وتكشف عن الأهداف الوطنية للمجتمع, وتحدد دور الأجيال في تحمل وتنفيذ مهام التنمية, وقد اختلف دور الجامعة في طبيعته ومحتواه على أساس أنها المؤسسة الأكثر تطوراً وتأثيراً في حياة المجتمعات باختلاف العصور والمجتمعات, فقد أصبحت الجامعات ضرورة أساسية من ضرورات حياة المجتمعات وتطورها في العصر الحديث, ولا سيما أن الجامعات في العصور الحديثة قد تبدلت من جامعات يكاد ينحصر هدفها في تخريج المتخصصين في بعض فروع المعرفة الإنسانية, إلى جامعات تعي مطالب وحاجات مجتمعاتها الاقتصادية والاجتماعية, وتحاول أن تفي بها من خلال ما تعده من العناصر البشرية, لكي تأخذ الدور الريادي في التغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية (المصري , 2007) .

وإذا كانت الجامعة قد قامت بأدوارها ومسئوليتها خلال القرن العشرين بدرجة كبيرة, فإنها تواجه خلال القرن الحادي والعشرين بمسئوليات وأدوار أكثر تقدماً وتعقيداً, بوصفها المؤسسة المجتمعية الأولى التي تساعد المجتمع ليتبوأ موقعاً إستراتيجياً على خريطة العالم, التي لن تتسع إلا لمجتمعات المبدعين والمتعلمين وأصحاب المهن التخصصية الدقيقة, وأن تتولى مسئولية قيادته لمواجهة هذه المتغيرات والتحديات, لتحقيق أهدافه وطموحاته الحالية والمستقبلية في مضمار التقدم والتنمية الشاملة (المصري , 2007) .

1-2 وظائف الجامعة :

يمثل التعليم العالي أهمية كبيرة على صعيد تقدم المجتمعات ونموها, وثمة اتفاق عام سائد في الأدبيات المرتبطة بالتعليم الجامعي – محلياً وعالمياً – على أن الجامعة منوط بها ثلاث وظائف رئيسية, هي التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع, وعلى الرغم من أن وظيفة خدمة المجتمع تحتل المرتبة الثالثة في هذا التصنيف, إلا أن ثمة توجهاً عاماً يذهب إلى أنها يجب أن تغدو الوظيفة الأولى, بل والقائدة للتعليم الجامعي.

ويرى البعض أن للجامعات خمسة أدوار هي على التوالي, تخريج أفراد ذوي تعليم عالي المستوى, والمساهمة في تدعيم المواطنة والممارسة الديمقراطية للأفراد, والتنسيق مع احتياجات التنمية وتحديات المجتمع, والتعامل مع الحياة الفكرية والثقافية للمجتمع, وإجراء البحوث والدراسات (Badat , 2009) .

وتعمل الجامعة على تنمية المجتمع المحلي من خلال وظائفها الثلاث الأساسية, فالوظيفة الأولى المتمثلة في التعليم والتدريس لمواجهة احتياجات المجتمع, تهدف إلى تنمية شخصية طلابها من جميع الجوانب, وذلك من خلال الحصول على المعرفة وتكوين الاتجاهات الإيجابية, وصولاً بهم إلى مستوى متقدم, بما يسهم في سد احتياجات المجتمع من الكفاءات المتميزة في كافة مجالات الحياة .

أما الوظيفة الثانية والمتمثلة في البحث العلمي, والذي يعد من السمات البارزة للعصر الحالي, لما له من دور كبير في عملية التنمية, وحل المشكلات المجتمعية وتطوير المعرفة الإنسانية ووضعها في خدمة الإنسان والبيئة الاجتماعية المحيطة بكل أبعادها .

أما الوظيفة الثالثة المتمثلة في خدمة المجتمع, فتتوزع مجالات خدمة المجتمع وتتعدد من قبل الجامعة وفقاً لظروف وإمكانيات كل جامعة من جهة, ووفقاً لظروف المجتمع من جهة أخرى, ويمكن بيان مجالات خدمة المجتمع في الآتي (الرواشدة , 2011) :

أ – القيام بالبحوث التطبيقية, وهي بحوث تطبيقية تستهدف حل مشكلات المجتمع وتسد حاجاته لخدمة أو سلعة معينة تحددها ظروف وأوضاع معينة .

ب – الاستشارات, وهي خدمات يقوم بها أساتذة الجامعة كل في مجال تخصصه لمؤسسات المجتمع الحكومية والأهلية, وكذلك أفراد المجتمع الذين يشعرون بالحاجة إلى مثل هذه الخدمات .

جـ - تنظيم وتنفيذ البرامج التدريبية والتأهيلية للعاملين في مؤسسات الإنتاج بما يحقق مبدأ التربية المستمرة, وما يستتبعه من نمو مهني .

د – عقد حلقات البحث والندوات والمؤتمرات العلمية والبرامج التثقيفية لطلابها وخريجيها, للإلمام بكل ما يستحدث في مجالات تخصصاتهم, بغرض رفع مستواهم وربطهم ببيئتهم ومجتمعهم, ومساعدتهم في معالجة المشكلات التي تواجههم في حياتهم العملية (المؤمني , 2016), الأمر الذي ينعكس في تحقيق التنمية الشاملة والتغير الاجتماعي المنشود, وتقوية روح المبادرة والمشاركة, وتوثيق العلاقات الإنسانية, ومعرفة الأساليب الفنية المستحدثة, وملاحقة ركب التقدم العلمي والتكنولوجي (باتريشا ,1986).

1-3 مفهوم التنمية المحلية :

تعتبر التنمية المحلية ركيزة أساسية ومدخل طبيعي يقود إلى التنمية الشاملة, وتعرف بأنها عملية تعبئة وتنظيم جهود أفراد المجتمع المحلي وجماعاته, وتوجيهها للعمل المشترك مع الهيئات الحكومية بأساليب ديمقراطية لحل مشاكل المجتمع المحلي ورفع مستوى أبنائه اجتماعياً واقتصادياً وثقافياً, ومقابلة احتياجاتهم بالانتفاع الكامل لكافة الموارد الطبيعية والبشرية والفنية والمالية المتاحة (السلمي , 2017), كما تعرف بأنها عملية التغيير التي تتم في إطار سياسة عامة محلية تعبر عن احتياجات الوحدات المحلية القادرة على استخدام واستغلال الموارد المحلية, وإقناع الأفراد المحليين بالمشاركة والاستفادة من الدعم المادي والمعنوي والحكومي, وصولاً إلى رفع مستوى المعيشة لكل أفراد المجتمع المحلي(نعمون , 2016) , وعلى ذلك فإن التنمية المحلية تتسم بالخصائص الآتية :

- تسعى إلى تحقيق أهداف ملموسة (إقتصادية) , وأخرى غير ملموسة تتمثل في إحداث تغير اجتماعي وثقافي يسهم في تنمية المجتمع وتطوره .
- عملية تكاملية فيما بين المؤسسات المحلية والجماعات المحلية .

- عملية مقصـودة ومخططة تهدف إلى تحقيق المتطلبات وإشـباع الحاجات الإجتماعية والإقتصـادية والثقافية للسكان المحليين داخل نطاقهم الجغرافي .
- تتصـف بالمرونة القائمة على تنوع الأنشـطة الاقتصـادية والاجتماعية عن طريق الاسـتثمار الأمثل للموارد والطاقات المحلية بهدف رفع المستوى المعيشي للسكان المحليين .

4- 1 أهداف الجامعة في التنمية المحلية :

للجامعة ثلاثة أهداف رئيسية تتعلق بتنمية مجتمعها المحلي, تتلخص في الآتي (الناصرية , 2017) :

1-4-1 **أهداف معرفية :** وهي تتناول ما يرتبط بالمعرفة تطوراً أو تطويراً أو إنتشاراً .

1-4-2 **أهداف اقتصادية** : والتي من شأنها أن تعمل على تطوير اقتصاد المجتمع والعمل على تزويده بما يحتاج إليه من خامات بشـرية, وما يحتاج إليه من خبرات في معاونته للتغلب على مشـكلاته الاقتصـادية, وتنمية ما يحتاج إليه من مهارات وقيم اقتصادية .

1-4-3 **أهداف اجتماعية :** والتي من شـأنها أن تعمل على اسـتقرار المجتمع وتخطي ما يواجهه من مشـكلات اجتماعية, وتتمثل بعض الأهداف الاجتماعية في الآتي :

- تزويد المجتمع بحاجاته من القوى العاملة المدربة تدريباً يتناسب وطبيعة تغير المهن .
- تنمية مفاهيم وقيم المواطنة الصـالحة وقيم الشـراكة المجتمعية للمجتمع المحلي خاصـة والمجتمع ككل عامة .
- تنمية القدرات والقيادات المحلية لتكون أكثر قدرة على الإسهام في تنمية المجتمع ككل .
- تكوين العقلية الواعية لمشاكل المجتمع عامة, والبيئة المحلية خاصة .
- ربط الجامعات بالمؤسسات الإنتاجية في علاقة متبادلة .
- ربط البحوث العلمية بمشاكل المجتمع المحلية .
- إجراء الأبحاث البيئية الشاملة التي تعالج بعض المشكلات المتداخلة .
- تلبية احتياجات المجتمع من الكفاءات العلمية المتخصصة في مجالات الحياة المختلفة .

1-5 دور الجامعات الإقليمية في التنمية المحلية :

تعد الجامعات الأقليمية منارات الإشـعاع في مجتمعاتها, وبذرة التطور الحضـاري فيها, حيث أن نشـر التعليم الجامعي في الأقاليم يعمل على اكتشـاف المواهب المغمورة فيها وإعدادها لكي تلعب دوراً بناءاً في تشـييد الحضـارة, ومن ثم فإن التعليم الجامعي في الأقاليم يعد العامل الرئيس في إمداد المجتمع عامة والمجتمع المحلي خاصة بالوفرة النسبية من أصحاب المواهب والقدرات (الجوهري , 1985) .

إن الهدف من وراء إنشـاء جامعات الأقاليم والتوسـع فيها هو خدمة بيئة الإقليم الذي توجد فيه, وذلك عن طريق إمداده بالكوادر المؤهلة من التخصـصـات المختلفة, وتقديم الأسـس العلمية التي من شـأنها مواجهة مشكلاته, فجامعات الأقاليم تلعب دوراً مهماً في تطوير بيئتها والنهوض بها, ومن ثم يجب عليها أن تقوم بدراسة وسائل تنمية مواردها وتطوير وسائل استغلالها وبحث مشكلاتها في مختلف المجالات, والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها, الأمر الذي يفرض على هذه الجامعات إعادة تشكيل برامجها على نحو يعطي المزيد للبرامج العملية والتطبيقية والميدانية التي من شأنها خدمة الأقليم .

وبذلك فإن جامعات الاقاليم أضحت اليوم أكثر من أي وقت مضى مطالبة بخدمة وتنمية مجتمعاتها المحلية والنهوض بها, ومن العوامل التي تؤثر في دور جامعة الإقليم في تنمية مجتمعاتها المحلية الآتي (صباح , 2014) :

- إنشاء قنوات اتصال قوية ومفتوحة بين الجامعة ومواقع العمل, وخاصة مراكز الإنتاج, وذلك لخدمة الاهداف المشتركة .
- إشراك الخبراء والفنيين في مراكز الإنتاج المختلفة, لإلقاء المحاضرات التطبيقية لنقل خبراتهم وتجاربهم لطلاب الكليات التطبيقية .
- إشراك أعضاء هيئة التدريس والباحثين في التعرف على المشكلات التي تواجه مراكز الإنتاج بالأقليم ووضع الحلول المناسبة لها .
- جعل التدريب الميداني بمراكز الإنتاج المختلفة لطلاب الكليات التطبيقية ضمن المساقات والمقررات الأساسية للحصول على الدرجات العلمية .
- توجيه البحوث العلمية بالجامعة لحل المشكلات والقضايا المجتمعية والبيئية والاقتصادية .
- تكليف كل جامعة أو كلية أو مركز علمي ببحث مشكلات موقع معين وتقديم الحلول له.

2 - الدراسات السابقة :

2-1 **دراسة الناصرية (2017)** : بعنوان " دور جامعة نزوي في تنمية المجتمع المحلي بسلطنة عمان " هدفت الدراسة إلى إبراز دور جامعة نزوي في تنمية المجتمع المحلي بسلطنة عمان, ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير إستبانة تكونت من (38) فقرة وزعت على خمس محاور اختصت بدور الجامعة في تنمية المجتمع المحلي بسلطنة عمان (دور الجامعة في التوعية والتثقيف, دور الجامعة في البحوث التطبيقية, دور الجامعة في مجال التعليم المستمر, دور الجامعة في مجال التعاون مع المؤسسات الخدمية, دور الجامعة في مجال الاستشارات العلمية), استهدفت الدراسة (301) عضو هيئة تدريس ومسئولي مراكز أمانة شئون الطلبة من مختلف كليات الجامعة, المسترجع والصالح منها لعملية التحليل بلغ نحو (101) إستبانة, استخدمت الدراسة المنهج التحليلي, وتوصلت الدراسة إلى أن دور جامعة نزوي في تنمية المجتمع المحلي بسلطنة عمان, جاء بدرجة أهمية كبيرة في جميع محاور الدراسة, كما بينت نتائج التحليل الإحصائي إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في محاور الاستبانة تعزى للمتغيرات (النوع الاجتماعي, المسمى الوظيفي, سنوات الخبرة, مكان العمل), وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات, لعل أهمها تقوية قنوات التواصل بين الجامعة والجهات المعنية بمراكز الإرشاد الأسري, كوزارة التنمية الاجتماعية .

2-2 **دراسة المرشد وآخرون (2017)** : بعنوان "دور الجامعات الناشئة في التنمية المحلية, دراسة حالة جامعة الحدود الشمالية بالمملكة العربية السعودية " هدفت الدراسة إلى تقييم إسهام جامعة الحدود الشمالية في التنمية المحلية, بغرض معرفة أثر إنشاء الجامعة على مجتمعها المحلي, حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي, إضافة إلى استخدام استبانة استخدمت كأداة لجمع البيانات الخاصة بتقييم أثر إنشاء الجامعة على الحركة العمرانية والتجارية وتوفير فرص العمل والحد من البطالة بالمجتمع المحلي (منطقة الحدود الشمالية), ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام تقنية الارتباط والانحدار الخطي المتسلسل في تحليل البيانات, خلصت الدراسة إلى وجود مساهمة فاعلة وملموسة للجامعة في تنمية مجتمعها المحلي, حيث أظهرت النتائج أن دور

الجامعة كان واضحاً في تنمية الجانب العمراني لمنطقة الحدود الشمالية, وبنسبة قدرت بنحو (10%), وفي تنمية القوى العاملة بنسبة قدرت بنحو (8%), وفي تنشيط الحركة التجارية بنسبة قدرت بنحو (4%) .

2-3 **دراسة السلمي (2017) :** بعنوان " دور مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية في تنمية المجتمع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس, جامعة الملك سعود أنموذجا " هدفت الدراسة إلى معرفة دور مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية في تنمية المجتمع المحلي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (جامعة الملك سعود أنموذجا) ,حيث استخدمت الباحثة عينة عشوائية عنقودية, بحيث بلغ حجم العينة (88) عضو هيئة تدريس ممن يعملون بكليات الجامعة العلمية والإنسانية, بحيث بلغت النسبة المئوية للعينة (3%) من مجتمع الدراسة, ولأغراض تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بإعداد إستبانة تكونت من (45) فقرة, موزعة على ثلاثة محاور (تنمية المجتمع , معوقات تنمية المجتمع ,سبل تفعيل تنمية المجتمع), أظهرت نتائج الدراسة أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس لدور مؤسسات التعليم العالي في تنمية المجتمع كانت مرتفعة في جميع مجالات أداة الدراسة,كما أظهرت النتائج عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في جميع مجالات الدراسة تعزى لمتغيري نوع الكلية والرتبة الأكاديمية .

2-4 **دراسة المصري (2004) :** بعنوان " تقييم الدور التنموي لوظائف جامعة الأقصى من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية " هدفت الدراسة إلى تقييم الدور التنموي لوظائف جامعة الأقصى (التعليمية, البحث العلمي,خدمة المجتمع) من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية, استخدم فيها الباحث الأسلوب الوصفي التحليلي, بحيث صممت استبانة مكونة من(55) فقرة, , تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (186) عضواً من حملة الماجستير والدكتوراه, وتوصلت الدراسة إلى تدني الدور التنموي لوظائف جامعة الأقصى من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية,كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي, التخصص) , وأوصت الدراسة بإعادة النظر في الخطط الأكاديمية بما يعزز الدور التنموي لوظائف الجامعة الثلاث .

2-5 **دراسة المؤمني (2016) :** بعنوان " دور كليتي إربد وعجلون الجامعيتين في تنمية المجتمع المحلي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها " هدفت الدراسة إلى التعرف على دور كليتي إربد وعجلون الجامعتين في تنمية المجتمع المحلي, اعتمدت الباحثة في تحقيق هدف الدراسة من خلال استبانة استهدفت (70) عضو هيئة تدريس, توصلت نتائج الدراسة من خلال التحليل الإحصائي, إلى أن دور كليتي إربد وعجلون في تنمية المجتمع المحلي جاءت بدرجة متوسطة, كما دلت نتائج التحليل الإحصائي على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في الأداة ككل تعزى لمتغير المؤهل العلمي ولصالح الفئة (دكتوراه), وتمثلت أهم المعوقات التي تحول دون قيام كليتي إربد وعجلون في تنمية المجتمع المحلي, في أن معظم البحوث العلمية تستخدم لغايات شخصية كالحصول على درجة علمية أو ترقية .

2-6 **دراسة حسن (2007) :** بعنوان " نحو توثيق العلاقة بين الجامعة والمجتمع " هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الجامعة والمجتمع من خلال وظائفها وواقع هذه العلاقة, مع توضيح أهم المفاهيم التي تبرز مبررات هذه العلاقة, استخدمت الدراسة المنهج الوصفي, وتمثلت أداة الدراسة في استبانة استهدفت عينة عشوائية بلغت (80) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة البحرين, توصلت الدراسة إلى أن

العلاقة بين الجامعة والمجتمع ضـعيفة, وأن الجامعة لا تزال عاجزة لبناء علاقة تفاعلية قوية مع المجتمع, وأن الجامعة لها دور أعلى تجاه الثورة المعلوماتية والمعرفية .

2-7 **دراسـة العقيل والحياري (2014) :** بعنوان " دور الجامعات الأردنية في تدعيم قيم المواطنة " هدفت الدراسـة إلى التعرف إلى دور الجامعات الأردنية في تدعيم قيم المواطنة من وجهة نظر أعضـاء هيئة التدريس, وتكونت عينة الدراسـة من (371) عضـو هيئة تدريس في الكليات العلمية والإنسـانية في الجامعات الأردنية, ولتحقيق أهداف الدراسة أعد الباحثان إستبانة تكونت من (28) فقرة, وقد أظهرت نتائج الدراسة أن ابرز قيم المواطنة التي تسـعى الجامعات الأردنية إلى ترسـيخها لدى منتسـبيها من وجهة نظر أعضـاء هيئة التدريس, هي الولاء والانتماء للوطن وحب الوطن, والحرص على أمنه واستقراره,كما بينت الدراسة أن إمكانية قيام الجامعات الأردنية في تدعيم قيم المواطنة من وجهة نظر اعضـاء هيئة التدريس قد جاءت بدرجة أهمية متوسـطة, وبينت الدراسـة أيضـاً وجود فروق ذات دلالة إحصـائية عند مسـتوى الدلالة (0.05) حول مدى إمكانية تدعيم قيم المواطنة, تعزى لأثر نوع الجامعة ونوع الكلية, وجاءت الفروق لصـالح الجامعات الخاصـة, في حين أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لأثر الكلية .

2-8 **دراسـة العتيبي (2013) :** بعنوان " مسـاهمة جامعة نجران في التنمية المسـتدامة من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية بالجامعة " هدفت الدراسـة إلى التعرف على درجة مسـاهمة جامعة نجران في التنمية المستدامة, اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي, حيث صمم الباحث استبانة متعددة المحاور, طبقت على عدد (113) من القيادات الأكاديمية والإدارية بالجامعة, من أهم النتائج التي توصـلت إليها الدراسـة هي أن درجة مسـاهمة جامعة نجران في التنمية المسـتدامة كانت متوسـطة الاهمية, وأن قوة درجة المسـاهمة تمثلت في التنمية الاقتصـادية ثم التنمية التعليمية ثم التنمية الإدارية ثم التنمية الصحية, ويلي ذلك التنمية لاجتماعية, ثم التنمية البيئية, وأخيراً التنمية الثقافية,كما توصـلت الدراسـة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصـائية في اسـتجابات عينة الدراسـة, تعزى لمتغيرات طبيعة العمل والمؤهل العلمي, مع وجود فروق ذات دلالة إحصـائية تعزى لمتغير الخبرة الأقل, وأوصـت الدراسـة بعدد من التوصـيات , أهمها أن تعطي الجامعة مزيداً من الاهتمام لكافة مجالات التنمية المستدامة .

3 – مايميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة :

اتضـح من دراسـة ومراجعة الدراسـات السـابقة, أنها ترى أن للجامعة أدوار متعددة ومختلفة, وأن أهمية الجامعة لا تقتصر على التدريس والبحث العلمي, بل أن للجامعة دور فعال ومؤثر في خدمة المجتمع والنهوض به لتحقيق مسـتويات متقدمة من التنمية, إلا أن هذا الدور لم يكن واضـحاً في التنمية المحلية, بأبعادها المختلفة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية والثقافية, وهو ما ستحاول هذه الدراسة استكشافه ووضع حدوده, وتوضيح معالمه, وذلك بالتطبيق على جامعة الزيتونة, وبالتالي فإن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة, الآتي :

- تميزت الدراسـة الحالية عن الدراسـات السـابقة في تناولها لجملة من المتغيرات معاً, قد تكون بعض الدراسـات السـابقة تناولتها فرادى, إذ تناولت الدراسـة الحالية موضـوع التنمية المحلية بمفاهيم التنمية المختلفة, فتضمنت الدراسة خمس متغيرات (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اقتصادياً, تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة بيئياً, تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اجتماعياً, تنمية

قيم الشـراكة المجتمعية للمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة , تنمية قيم المواطنة للمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة) .

- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها الأولى – في حدود علم الباحث – التي تناولت دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة باستخدام المتغيرات المذكورة جملة .

ثالثاً – الطريقة والإجراءات :

1 – منهجية الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة إلى مجال الدراسات الوصفية, التي تعتمد على استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة, الذي يستهدف الحصول على بيانات كاملة ودقيقة عن الظاهرة المنوي دراستها, ويعد منهج المسح الاجتماعي بالعينة جهداً علمياً منظماً, للحصول على بيانات الظاهرة أو مجموعة الظواهر موضوع الدراسة, بالإضافة إلى أنه يعد من أبرز المناهج المستخدمة في ميدان الدراسات الاجتماعية .

2 - مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزيتونة من مختلف الكليات الإنسانية والتطبيقية, ومن مختلف الدرجات العلمية والخبرات, والبالغ عددهم الإجمالي (1200) عضو هيئة تدريس, والمستمرون في عملهم خلال تنفيذ هذه الدراسة للعام الجامعي 2020-2021 حسب إحصائيات إدارة شئون أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

3- عينة الدراسة :

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية, وذلك باستهداف (291) عضو هيئة تدريس ممن يعملون بجامعة الزيتونة, بكلياتها المختلفة العلمية والإنسانية والطبية, هذا مع ملاحظة أن حجم العينة قد حدد وفقاً لجداول سيكاران التي أعدها في هذا الخصوص (Sekaran ,2003) مع تحديد هامش إضافي قدر بنحو (50) استبانة تحسباً لعدم الإرجاع أو لعدم صلاحية التحليل, إلا أن المسترجع من الاستبيانات والصالح لعملية التحليل بلغ (301) إستبانة, بحيث بلغت النسبة المئوية لهذه العينة نحو (25%) من مجتمع الدراسة .

4- أداة الدراسة :

تعد الاستبانة الأداة الرئيسية المستخدمة في الوصول إلى البيانات والمعلومات المتعلقة بأهداف الدراسة وتساؤلاتها, وبعد الإطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة, تم تطوير إستبانة بحيث شملت عدة محاور أو مجالات حول دور جامعة الزيتونة في تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة, وقد تكونت الاستبانة من (49) فقرة موزعة على خمس محاور, الأول (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اقتصادياً) وتم قياسه من خلال (10) فقرات, المحور الثاني (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة بيئياً) وتم قياسه من خلال (10) فقرات, المحور الثالث (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اجتماعياً) وتم قياسه من خلال (12) فقرة, المحور الرابع (تنمية قيم الشراكة المجتمعية بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة) وتم قياسه من خلال (7) فقرات, وأخيراً المحور الخامس (تنمية قيم المواطنة بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة) وتم قياسه من خلال (10) فقرات, وقد تم اعتماد المعيار التالي في تصنيف المتوسطات : 1 – 1.79 درجة ضعيفة جداً, 1.80-2.59 درجة ضعيفة, 2.60-3.39 درجة متوسطة, 3.40- 4.19 درجة كبيرة, 4.20 فأكثر درجة كبيرة جداً .

5- إجراءات الصدق والثبات للأداة :

5-1 صدق المحكمين :

للتأكد من صدق الأداة, فقد تم عرض الاستبانة بعد تصميمها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين, لإبداء رأيهم في الاستبانة سواء من حيث مناسبة فقراتها لأهداف البحث, أو من حيث مدى تغطيتها للجوانب والمجالات المقصودة في الدراسة, وبناء على ملاحظات المحكمين التي أبدوها على بعض العبارات, فقد أجريت التعديلات المطلوبة بحيث ظهرت الاستبانة في صورتها النهائية .

5-2 صدق البناء :

لحساب صدق البناء للأداة تم حساب معاملات الإرتباط لسبيرمان بين درجة كل مجال وآخر, وبين درجة كل مجال والدرجة الكلية للأداة, والجدول رقم (1) يبين ذلك, حيث يتبين أن جميع مجالات الاستبانة قد حققت ارتباطات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.01), فقد تراوحت بين (0.436-0.914), مما يدل على أن الاستبانة في صورتها النهائية تتسم بدرجة عالية من صدق البناء, كما يشير ذلك إلى أن جميع مجالات الاستبانة تشترك في قياس سمة تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة, لدى أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزيتونة .

5-3 ثبات الأداة :

للتأكد من ثبات أداة الدراسة, والذي يُعرّف بأنه " مدى قدرة الأداة على إعطاء نتائج مماثلة إذا ما طبقت تحت نفس الظروف والشروط " (دودين , 2010), حيث أجري اختبار معامل الثبات الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا (Kronbach alpha) للمحاور والأداة ككل, إذ بلغت قيمته للأداة ككل (0.90), مما يشير إلى ثبات الاستبانة وقوة تماسكها الداخلي, الأمر الذي يجعلها واضحة لقارئها, وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في عملية التحليل, والجدول رقم (2) يبين قيم معامل الثبات الداخلي للمحاور والأداة .

جدول رقم (1)

يبين صدق البناء الداخلي (الارتباط بين محاور الاستبانة وفق تحليل سبيرمان)

المحاور	تنمية المجتمع المحلي اقتصادياً	تنمية المجتمع المحلي بيئياً	تنمية المجتمع المحلي اجتماعياً	تنمية المجتمع المحلي لقيم الشراكة المجتمعية	تنمية المجتمع المحلي لقيم المواطنة	الأداة ككل (التنمية المحلية)
تنمية المجتمع المحلي اقتصادياً	1	0.883**	0.785**	0.681**	0.436*	0.883**

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

** Correlation is significant at the 0.01 level (2 – tailed)

.* Correlation is significant at the 0.05 level (2 – tailed) .

تنمية المجتمع المحلي بيئياً		1	0.771**	0.718**	0.476*	0.904**
تنمية المجتمع المحلي اجتماعياً			1	0.733**	0.533**	0.904**
تنمية المجتمع المحلي لقيم الشراكة المجتمعية				1	0.571**	0.849**
تنمية المجتمع المحلي لقيم المواطنة					1	0.670**
الأداة ككل (التنمية المحلية)						1

جدول رقم (2)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا للمحاور والأداة ككل

ر.م	المحور	الاتساق الداخلي
1	تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اقتصادياً	0.93
2	تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة بيئياً	0.94
3	تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اجتماعياً	0.91
4	تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة لقيم الشراكة المجتمعية	0.82
5	تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة لقيم المواطنة	0.90
	الأداة ككل	0.90

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

6 - المعالجة الإحصائية:

تم ترميز البيانات ومعالجتها إحصائياً, وذلك باستخدام برنامج (SPSS), حيث استخدم الإحصاء الوصفي التحليلي, واستخرجت التكرارات والنسب المئوية في وصف خصائص عينة الدراسة بحيث تم الآتي :

- للتحقق من ثبات الأداة تم استخدام معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا .
- للإجابة على السؤال الأول, تم استخراج المتوسطات الحسابية, والانحراف المعياري, والوزن النسبي .
- للإجابة على السؤال الثاني, تم استخراج المتوسطات الحسابية, والانحراف المعياري, وتم تطبيق تحليل التباين (Analysis of Variance (ANOVA للكشف عن الفروق في جميع مجالات تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس, العمر, الدرجة العلمية, المؤهل, سنوات الخبرة) .
- للإجابة على السؤال الثالث, تم استخراج المتوسطات الحسابية, والانحراف المعياري, والوزن النسبي.

7 – عرض النتائج وتحليلها:

7-1 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة :

يشير الجدول رقم (3) إلى نسبة أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزيتونة وفقاً للمتغيرات المستقلة للدراسة (الجنس, العمر, الدرجة العلمية, المؤهل, سنوات الخبرة), إذ يتبين منه أن نسبة أعضاء هيئة التدريس من فئة الذكور قد بلغت نحو (60.1%) , في حين بلغت نسبة الإناث (39.9%) , أما فيما يتعلق بالعمر فقد سجلت نسبة الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) نحو (22.3%), في حين سجلت نسبة الفئة العمرية (30سنة فأقل من 40 سنة) نحو (34.6%), أما الفئة العمرية (40 سنة فأقل من 50 سنة) فقد بلغت نسبتها نحو (33.2%), أما الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) فقد سجلت النسبة الأقل إذ بلغت نحو (9.9%), أما فيما يتعلق بالدرجة العلمية, فقد سجلت درجة محاضر مساعد نحو (36.9%), ودرجة محاضر نحو (16.6%), وسجلت درجة أستاذ مساعد نحو (23.3%), أما درجة أستاذ مشارك فقد بلغت نحو (13.3%), في حين درجة أستاذ فقد سجلت النسبة الأقل إذ بلغت (9.9%), أما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد سجلت نسبة أعضاء هيئة التدريس من حملة درجة الماجستير نحو (43.2%), في حين سجلت نسبة أعضاء هيئة التدريس من حملة درجة الدكتوراه نحو (56.8%), أما فيما يتعلق بسنوات الخبرة التدريسية, فقد سجلت سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات) النسبة الأعلى إذ بلغت نحو (31.9%), في حين سجلت نسبة سنوات الخبرة (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) نحو (27.9%), وسجلت نسبة سنوات الخبرة (من سنة 11 إلى 15 سنة) النسبة الأقل, إذ سجلت نحو (16.9%), أما نسبة سنوات الخبرة (أكثر من 15 سنة) فقد سجلت نحو (23.3%).

جدول رقم (3)

التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة

المتغير المستقل	الفئات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	181	% 60.1
	أنثى	120	% 39.9

العمر	أقل من 30 سنة	67	%22.3
	30 سنة فأقل من 40 سنة	104	%34.6
	40 سنة فأقل من 50 سنة	100	%33.2
	50 سنة فأكثر	30	%9.9
الدرجة العلمية	محاضر مساعد	111	%36.9
	محاضر	50	%16.6
	أستاذ مساعد	70	%23.3
	أستاذ مشارك	40	%13.3
	أستاذ	30	%9.9
المؤهل	ماجستير	130	%43.2
	دكتوراه	171	%56.8
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	96	%31.9
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	84	%27.9
	من 11 سنة إلى 15 سنة	51	%16.9
	أكثر من 15 سنة	70	%23.3

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

7-2 النتائج المتعلقة بإجابة تساؤلات الدراسة :

7-2-1 النتائج المتعلقة بإجابة التساؤل الأول في الدراسة :

السؤال الأول : ما أكثر مجالات تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة شيوعاً التي تتلقى اهتماما أكبر من قبل جامعة الزيتونة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها ؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأكثر مجالات التنمية المحلية للمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة شيوعاً من قبل جامعة الزيتونة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين بها , والجدول رقم (4) يبين ذلك, حيث جاء في المرتبة الأولى محور تنمية المواطنة بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة بأعلى متوسط حسابي بلغ نحو (2.74) وانحراف معياري بلغ نحو (1.0) وبوزن نسبي بلغ (0.55), بينما جاء في المرتبة الثانية محور تنمية قيم الشراكة المجتمعية بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة بمتوسط حسابي بلغ نحو (2.43) وانحراف معياري بلغ نحو (0.92) ووزن نسبي بلغ (0.49), في حين سجل محور تنمية المجتمع المحلي اقتصادياً المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ نحو (2.29) وبانحراف معياري بلغ نحو (0.96) ووزن نسبي بلغ (0.46), أما محور تنمية المجتمع بيئياً فقد سجل المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ نحو (2.18) وانحراف معياري بلغ نحو (0.95) ووزن نسبي بلغ (0.42), أما المرتبة الأخيرة فقد سجلها محور تنمية المجتمع اجتماعياً بمتوسط حسابي بلغ نحو (1.93) وانحراف معياري بلغ نحو (0.99) ووزن نسبي بلغ (0.39).

هذا وبلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل (2.31) وبانحراف معياري (0.96) ووزن نسبي (0.46), مما يعني وبشكل عام أن دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة, من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

العاملين بها , وعلى جميع المحاور كان بدرجة ضعيفة من الأهمية (باستثناء محور تنمية قيم المواطنة للمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة الذي سجل درجة أهمية متوسطة), وتتفق هذه النتيجة إلى حد ما مع نتائج دراسة حسن (2007), من أن العلاقة بين الجامعة (جامعة البحرين) والمجتمع كانت ضعيفة, وأن الجامعة لا تزال عاجزة على بناء علاقة تفاعلية قوية مع المجتمع .

وبالنظر إلى هذه النسب والأرقام, نستنتج أن دور جامعة الزيتونة في تلبية احتياجات المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة جاء بدرجة ضعيفة, الأمر الذي يتطلب من جامعة الزيتونة مستقبلاً أن تقوم بدور أفضل فيما يتعلق بتلبية احتياجات المجتمع التنموية .

ولمعرفة تقديرات أعضاء هيئة التدريس على كل فقرة من فقرات الأداة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لكل محور من محاور الدراسة, وذلك على النحو الآتي بيانه :

جدول رقم (4)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب

لاستجابات أعضاء هيئة التدريس على إستبانة دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة

ر. م	المحور	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة	الترتيب
1	تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اقتصادياً.	10	2.29	0.96	0.46	ضعيفة	3
2	تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة بيئياً.	10	2.18	0.95	0.42	ضعيفة	4
3	تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اجتماعياً.	12	1.93	0.99	0.39	ضعيفة	5
4	تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة لقيم الشراكة المجتمعية.	7	2.43	0.92	0.49	ضعيفة	2
5	تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة لقيم المواطنة.	10	2.74	1.00	0.55	متوسطة	1
	الدرجة الكلية للاستبانة	49	2.31	0.96	0.46	ضعيفة	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

المحور الأول – تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اقتصادياً :

يبين الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اقتصادياً), حيث جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على " تهتم الجامعة بعقد الفعاليات العلمية (مؤتمرات , ندوات علمية , ورش عمل , أيام دراسية) لدعم اقتصاد المجتمع المحلي " في المرتبة الأولى, وبمتوسط حسابي بلغ نحو (2.73) وانحراف معياري بلغ نحو (0.83), تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (6) والتي تنص على " تعمل الجامعة جاهدة على تشجيع البحوث العلمية المتعلقة باحتياجات سوق العمل في المجتمع

المحلي " بمتوسط حسابي بلغ نحو (2.57) وانحراف معياري بلغ نحو (0.93), تلتها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (5) والتي تنص على " توجه الجامعة النشاط العلمي للعاملين فيها لوضع حلول للمشكلات الاقتصادية في المجتمع المحلي " بمتوسط حسابي بلغ نحو (2.53) وانحراف معياري بلغ نحو (0.94), بينما جاءت الفقرة رقم (8) والتي تنص على " تتبنى الجامعة خططاً اقتصادية للاستخدام الأمثل للمواد الاقتصادية المتاحة بالمجتمع المحلي, كصناعة السياحة , الصناعات التقليدية, وغيرها " في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ نحو (1.97) وانحراف معياري بلغ نحو (0.96), هذا وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أعضاء هيئة التدريس على هذا المحور ككل (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اقتصادياً) نحو (2.29) وبانحراف معياري بلغ نحو (0.96), وهو يقابل التقدير بدرجة أهمية ضعيفة .

مما تقدم يمكن القول أن دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة في مجال تنمية المجتمع المحلي اقتصادياً, من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها,كان بدرجة ممارسة ضعيفة, باستثناء الفقرة رقم (4) والتي تنص على " تهتم الجامعة بعقد الفعاليات العلمية (مؤتمرات , ندوات علمية , ورش عمل , أيام دراسية) لدعم اقتصاد المجتمع المحلي" وكذلك الفقرة رقم (10) والتي تنص على " تسهم الجامعة في إعداد دراسات الجدوى الاقتصادية لمشاريع المجتمع المحلي " حيث حازتا على درجة متوسطة من الأهمية لدور الجامعة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة على هذا المحور .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة المصري (2004) التي توصلت إلى تدني الدور التنموي لوظائف جامعة الأقصى من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها, ولا تتفق هذه النتيجة - إلى حد ما - مع نتائج دراسة العتيبي (2013) في محورها الخاص بمساهمة جامعة نجران في التنمية الاقتصادية بالمجتمع المحلي, من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية بالجامعة, الذي جاء بدرجة أهمية متوسطة, وكذلك لا تتفق مع دراسة المؤمني (2016) في محورها الخاص بتنمية المجتمع المحلي اقتصادياً من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين في كليتي إربد وعجلون الجامعيتين (الأردن), حيث جاءت درجة الأداء على هذا المحور بأهمية متوسطة, كما ولا تتفق مع دراسة الناصرية (2017) التي جاءت نتائجها بدرجة أهمية كبيرة في جميع محاور الدراسة .

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية

لفقرات المحور الأول : تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اقتصادياً

ر.م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة	الترتيب
1	تشارك الجامعة في وضع الخطط الاقتصادية التنموية للمجتمع المحلي.	2.30	1.05	46.00	ضعيفة	5
2	تقدم الجامعة الدعم الفني لمؤسسات المجتمع المحلي الاقتصادية.	2.20	0.85	44.00	ضعيفة	6
3	تشارك الجامعة في تدريب العاملين بالمؤسسات الاقتصادية المحلية.	2.10	0.92	42.00	ضعيفة	7

4	تهتم الجامعة بعقد الفعاليات العلمية (مؤتمرات , ندوات علمية , ورش عمل , أيام دراسية) لدعم اقتصاد المجتمع المحلي.	2.73	0.83	54.60	متوسطة	1
5	توجه الجامعة النشاط العلمي للعاملين فيها لوضع حلول للمشكلات الاقتصادية في المجتمع المحلي.	2.53	0.94	50.60	ضعيفة	3
6	تعمل الجامعة جاهدة على تشجيع البحوث العلمية المتعلقة باحتياجات سوق العمل في المجتمع المحلي.	2.57	0.93	51.40	ضعيفة	2
7	تقترح الجامعة حلولاً لمشكلة البطالة في المجتمع المحلي.	2.00	1.05	40.00	ضعيفة	8
8	تتبنى الجامعة خططاً اقتصادية للاستخدام الأمثل للمواد الاقتصادية المتاحة بالمجتمع المحلي كصناعة السياحة , الصناعات التقليدية , وغيرها .	1.97	0.96	39.40	ضعيفة	9
9	تسهم الجامعة في تطوير الهياكل التنظيمية لبنية الاقتصاد المحلي.	2.10	1.09	42.00	ضعيفة	7 م
10	تسهم الجامعة في إعداد دراسات الجدوى الاقتصادية لمشاريع المجتمع المحلي.	2.40	1.00	48.00	متوسطة	4
المجال ككل		2.29	0.96	45.8	ضعيفة	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

المحور الثاني – تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة بيئياً :

يبين الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة بيئياً), حيث جاءت الفقرة رقم (6) والتي تنص على " تعمل الجامعة على إدراج القيم البيئية في بعض المقررات الجامعية " في المرتبة الأولى, وبمتوسط حسابي بلغ نحو (2.43) وانحراف معياري بلغ نحو (0.97) , تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) والتي تنص على " تعمل الجامعة جاهدة على نشر ثقافة المحافظة على الموارد البيئية " بمتوسط حسابي بلغ نحو (2.39) وانحراف معياري بلغ نحو (0.88) , تلتها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (10) والتي تنص على " تعمل الجامعة على ربط بعض البحوث العلمية بالمؤشرات البيئية " بمتوسط حسابي بلغ نحو (2.35) وانحراف معياري بلغ نحو (0.95), بينما جاءت الفقرة رقم (9) والتي تنص على " تسهم الجامعة في استثمار الموارد والخامات المحلية بطريقة صديقة للبيئة المحلية " في المرتبة الأخيرة

وبمتوسط حسابي بلغ نحو (1.96) وانحراف معياري بلغ نحو (0.96), وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أعضاء هيئة التدريس على هذا المحور ككل (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة بيئياً) نحو (2.18) وانحراف معياري بلغ نحو (0.95) وهو يقابل التقدير بدرجة ممارسة ضعيفة .

مما تقدم يمكن القول أن دور جامعة الزيتونة في تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة بيئياً, من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها,كان ضعيف الأهمية, ولا تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة العتيبي (2013) في محورها الخاص بمساهمة جامعة نجران في التنمية البيئية بالمجتمع المحلي, من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية بالجامعة, حيث جاءت بدرجة متوسطة على هذا المحور .

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية

لفقرات المحور الثاني : تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة بيئياً

ر.م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة	الترتيب
1	تعمل الجامعة جاهدة على نشر ثقافة المحافظة على الموارد البيئية .	2.39	0.88	0.48	ضعيفة	2
2	تعمل الجامعة جاهدة على توعية المجتمع المحلي بمشاكل التلوث البيئي .	2.16	0.94	0.43	ضعيفة	5
3	تعمل الجامعة على نشر ثقافة ترشيد المياه في المجتمع المحلي.	2.10	1.06	0.42	ضعيفة	7
4	تعمل الجامعة على تشجيع البحوث العلمية في مجال مكافحة التصحر .	2.03	0.92	0.41	ضعيفة	8
5	تعمل الجامعة على نشر ثقافة الاستخدام الرشيد لمصادر الطاقة .	2.20	1.09	0.44	ضعيفة	4
6	تعمل الجامعة على إدراج القيم البيئية في بعض المقررات الجامعية .	2.43	0.97	0.49	ضعيفة	1
7	توجه الجامعة طلبتها للإسهام في وضع حلول مهنية مناسبة لمشكلات المجتمع المحلي البيئية .	2.00	0.81	0.40	ضعيفة	9
8	تنظم الجامعة الندوات لإيجاد الحلول لبعض المشكلات البيئية المحلية .	2.14	0.89	0.43	ضعيفة	6
9	تسهم الجامعة في استثمار الموارد والخامات المحلية بطريقة صديقة للبيئة المحلية .	1.96	0.96	0.39	ضعيفة	10

10	تعمل الجامعة على ربط بعض البحوث العلمية بالمؤشرات البيئية .	2.35	0.95	0.47	ضعيفة	3
	المجال ككل	2.18	0.95	0.42	ضعيفة	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

المحور الثالث – تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اجتماعياً :

يبين الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثالث (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اجتماعياً), حيث جاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الأولى, والتي تنص على " تشجع الجامعة طلابها على المشاركة في مجال العمل التطوعي لخدمة المجتمع " بمتوسط حسابي بلغ نحو (2.43) وانحراف معياري بلغ نحو (1.04), تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) والتي تنص على " تعمل الجامعة جاهدة على نشر ثقافة المحافظة على الموارد البيئية " بمتوسط حسابي بلغ نحو (2.39) وانحراف معياري معياري بلغ نحو (0.88), تلتها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (4) والتي تنص على " تشكل الجامعة فرقاً بحثية لدراسة المشكلات الاجتماعية وتقديم الحلول المناسبة لها " بمتوسط حسابي بلغ نحو (2.13) وانحراف معياري بلغ نحو (0.86), بينما جاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على " تعمل الجامعة جاهدة لحل قضايا التخلف الاجتماعي المرتبط بالقبلية والجهوية " في المرتبة الأخيرة, بمتوسط حسابي بلغ نحو (1.03) وانحراف معياري بلغ نحو (1.90), هذا وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أعضاء هيئة التدريس على هذا المحور ككل (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اجتماعياً) بنحو (1.93) وانحراف معياري بلغ نحو (0.99), وهو يقابل التقدير بدرجة أهمية ضعيفة .

مما تقدم يمكن القول أن دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة في مجال تنمية المجتمع المحلي اجتماعياً, من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها,كانت درجته ضعيفة الأهمية, ولا تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة العتيبي (2013) في محورها الخاص بمساهمة جامعة نجران في التنمية الاجتماعية بالمجتمع المحلي, من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية بالجامعة, حيث جاءت بدرجة متوسطة على هذا المحور .

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية

لفقرات المحور الثالث : تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اجتماعياً

ر. م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة	الترتيب
1	تقدم الجامعة دورات تدريبية لتنمية مهارات أفراد المجتمع المحلي .	2.33	0.94	0.47	ضعيفة	2
2	تعمل الجامعة على تمكين الفئات المهمشة وتأهيلهم اجتماعياً .	1.87	0.73	0.37	ضعيفة	8 م
3	تدعم الجامعة البرامج والخطط التي تخفف من حدة الفقر في المجتمع المحلي .	1.83	0.79	0.37	ضعيفة	9

4	تشكل الجامعة فرقاً بحثية لدراسة المشكلات الاجتماعية وتقديم الحلول المناسبة لها .	2.13	0.86	0.43	ضعيفة	3
5	تعمل الجامعة جاهدة لحل قضايا التخلف الاجتماعي المرتبط بالقبلية والجهوية .	1.03	1.90	0.21	ضعيفة	11
6	تعمل الجامعة على تنمية المرأة وصحة الطفل في البيئة المحلية .	1.87	0.89	0.37	ضعيفة	8
7	تشجع الجامعة طلابها على المشاركة في مجال العمل التطوعي لخدمة المجتمع .	2.43	1.04	0.49	ضعيفة	1
8	تقدم الجامعة إرشاداً مهنياً وظيفياً للخريجين لمساعدتهم في الالتحاق بسوق العمل .	2.00	1.17	0.40	ضعيفة	5
9	توفر الجامعة مركزاً ثقافياً يتولى تقديم الخدمات والتوعية الثقافية والأسرية للمجتمع المحلي .	1.76	0.82	0.35	ضعيفة جداً	10
10	تقوم الجامعة بدفع الأفراد للمساهمة بدور فعال بقدر الإمكان في عملية التنمية الاجتماعية .	1.93	0.83	0.39	ضعيفة	7
11	تقوم الجامعة بتقدير الحاجات المجتمعية بشكل دوري , وتوظيف إمكانياتها المتاحة لخدمة المجتمع المحلي .	2.03	0.96	0.41	ضعيفة	4
12	تقوم الجامعة بالعمل على توفير فرص العمل المحلية, بما يسسهم في المحافظة على السكان في تجمعاتهم المختلفة والحد من الهجرة الريفية إلى المدن .	1.96	1.06	0.39	ضعيفة	6
	المجال ككل	1.93	0.99	0.39	ضعيفة	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

المحور الرابع - تنمية قيم الشراكة المجتمعية بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة :

يبين الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الرابع (تنمية قيم الشراكة المجتمعية بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة), حيث جاءت الفقرة رقم (7) والتي تنص على " تقدم الجامعة عدداً من البرامج والدراسات التطبيقية الموجهة لخدمة المجتمع " في المرتبة الأولى, وبمتوسط حسابي بلغ نحو (2.66) وانحراف معياري بلغ نحو (1.06), تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) والتي تنص الأولى على " تقوم الجامعة

بدور الشراكة المجتمعية لدورها المؤثر على المستوى الوطني وتأكيد دورها على المستوى المحلي " بمتوسط حسابي بلغ نحو (2.63) وانحراف معياري بلغ نحو (0.85), تلتها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (6) والتي تنص على " تقوم الجامعة بتوجيه اهتمامها لعادات وتقاليد السكان ومعتقداتهم وحاجاتهم الفعلية لإحداث التنمية المحلية " بمتوسط حسابي بلغ نحو (2.57) وانحراف معياري بلغ نحو (0.86), بينما جاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الأخيرة والتي تنص على " تعمل الجامعة على تفعيل قنوات الاتصال بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المحلي مثل وسائل الإعلام, الصحافة, الإذاعة, الجمعيات, الأحزاب " وبمتوسط حسابي بلغ نحو (2.10) وانحراف معياري بلغ نحو (0.92), هذا وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أعضاء هيئة التدريس على هذا المحور ككل (تنمية قيم الشراكة المجتمعية بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة) نحو (2.43) وبانحراف معياري بلغ نحو (0.92), وهو يقابل التقدير بدرجة أهمية ضعيفة .

مما تقدم يمكن القول أن دور جامعة الزيتونة في التنمية المجلية بمنطقة ترهونة في مجال تنمية قيم الشراكة المجتمعية, من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها,كان ضعيف الأهمية, باستثناء الفقرتين (1) , (7) اللتين حازتا على درجة أهمية متوسطة, ولا تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة المؤمني (2016) في محورها الخاص بمجال تنمية مفاهيم الاتصال بالمجتمع المحلي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة, حيث جاء بدرجة أهمية متوسطة على هذا المحور .

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية

لفقرات المحور الرابع : تنمية قيم الشراكة المجتمعية بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة

ر. م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة	الترتيب
1	تقوم الجامعة بدور الشراكة المجتمعية لدورها المؤثر على المستوى الوطني وتأكيد دورها على المستوى المحلي .	2.63	0.85	0.53	متوسطة	2
2	تعمل الجامعة على تفعيل دور مركز الاستشارات في الجامعة لأبناء المجتمع المحلي .	2.50	0.86	0.50	ضعيفة	4
3	تشرك الجامعة أعضاء هيئة التدريس في مجالس إدارات المؤسسات المحلية .	2.33	0.84	0.47	ضعيفة	5
4	تعمل الجامعة على تفعيل قنوات الاتصال بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المحلي مثل وسائل الإعلام , الصحافة , الإذاعة , الجمعيات , الأحزاب .	2.10	0.92	0.42	ضعيفة	7

5	تعمل الجامعة على توجيه وتشجيع أعضاء هيئة التدريس والطلبة للمشاركة في خدمة المجتمع المحلي .	2.20	1.03	0.44	ضعيفة	6
6	تقوم الجامعة بتوجيه اهتمامها لعادات وتقاليد السكان ومعتقداتهم وحاجاتهم الفعلية لإحداث التنمية المحلية .	2.57	0.86	0.52	ضعيفة	3
7	تقدم الجامعة عدداً من البرامج والدراسات التطبيقية الموجهة لخدمة المجتمع .	2.66	1.06	0.53	متوسطة	1
المجال ككل		2.43	0.92	0.49	ضعيفة	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

المحور الخامس - تنمية قيم المواطنة بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة :

يبين الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الخامس (تنمية قيم المواطنة بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة), حيث جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على " ترسخ الجامعة قيم الانتماء للدين والوطن والإسهام في رقيه " في المرتبة الأولى, وبمتوسط حسابي بلغ نحو (3.37) وانحراف معياري بلغ نحو (1.06), تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) والتي تنص على " تسهم الجامعة في تحقيق مبادئ وتنمية روح المواطنة الصالحة " بمتوسط حسابي بلغ نحو (2.96) وانحراف معياري بلغ نحو (0.85), تلتها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (3) والتي تنص على " تعمل الجامعة على ربط المواطنة بالتنمية مما يزيد من قيم المواطنة الصالحة " بمتوسط حسابي بلغ نحو (2.95) وانحراف معياري بلغ نحو (1.05), بينما جاءت الفقرة رقم (6) والتي تنص على " تصمم الجامعة برامج توعية للطلبة في مجال خدمة البيئة المحلية والمواطنة " في المرتبة الأخيرة, وبمتوسط حسابي بلغ نحو (2.20) وانحراف معياري بلغ نحو (0.92), هذا وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أعضاء هيئة التدريس على هذا المحور ككل (تنمية قيم المواطنة للمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة) نحو (2.74) وبانحراف معياري بلغ نحو (1.00), وهو يقابل التقدير بدرجة أهمية متوسطة .

مما تقدم يمكن القول أن دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية في مجال تنمية قيم المواطنة, من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها, كان بدرجة ممارسة متوسطة الأهمية, وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة العقيل والحياري (2014) من أن إمكانية قيام الجامعات الأردنية في تدعيم قيم المواطنة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها جاء بدرجة متوسطة على الأداة ككل.

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية

لفقرات المحور الخامس : تنمية قيم المواطنة بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة

ر . م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة	الترتيب
1	تسهم الجامعة في تحقيق مبادئ وتنمية روح المواطنة الصالحة .	2.96	0.85	0.59	متوسطة	2
2	ترسخ الجامعة قيم الانتماء للدين والوطن والإسهام في رقيه .	3.37	1.06	0.67	متوسطة	1
3	تعمل الجامعة على ربط المواطنة بالتنمية مما يزيد من قيم المواطنة الصالحة .	2.95	1.05	0.59	متوسطة	3
4	تعمق الجامعة روح التعاون والمواطنة فيما بين الطلبة .	2.90	1.05	0.58	متوسطة	4
5	تعمل الجامعة على توجيه أعضاء هيئة التدريس للتشاور مع الطلبة في الأمور التي تتعلق بالمواطنة .	2.76	1.14	0.55	متوسطة	6
6	تصمم الجامعة برامج توعية للطلبة في مجال خدمة البيئة المحلية والمواطنة .	2.20	0.92	0.44	ضعيفة	10
7	تُنمي الجامعة اتجاهات إيجابية لدى الطلبة نحو المحافظة على المواطنة وتنميتها في البيئة المحلية .	2.33	0.88	0.47	ضعيفة	9
8	تشرك الجامعة أفراد البيئة المحلية في ندوات ومحاضرات تنظمها تتضمن مفاهيم وقيم المواطنة.	2.47	0.86	0.49	ضعيفة	8
9	ترسخ الجامعة لدى طلابها مبادئ إعلاء المصلحة العامة وتقديم مصلحة الوطن على المصلحة الخاصة , والتقيد بالأنظمة والقوانين والتشريعات الوطنية .	2.60	1.22	0.52	متوسطة	7
10	ترسخ الجامعة قيم المحافظة على الممتلكات العامة والمكتسبات العامة .	2.83	0.99	0.57	متوسطة	5
	المجال ككل	2.74	1.00	0.55	متوسطة	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

7-2-2 النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثاني :

والذي ينص على " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة االزيتونة تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس, العمر, الدرجة العلمية, المؤهل, سنوات الخبرة) .

للإجابة على هذا السؤال ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم تطبيق تحليل التباين (ANOVA) في جميع مجالات التنمية المحلية بالمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة لمتغيرات الدراسة .

والجداول من رقم (10) إلى رقم (15) تبين نتائج تحليل التباين (ANOVA) للكشف عن الفروق لدور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة تعزى للمتغيرات (الجنس, العمر, الدرجة العلمية, المؤهل, سنوات الخبرة), حيث يتبين منها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) لجميع مجالات التنمية المحلية للمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة, تعزى لمتغيرات (الجنس, العمر, الدرجة العلمية, المؤهل, سنوات الخبرة) باختلاف مستوياتها, مما يعني إتفاق جميع أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الزيتونة حول درجة الأهمية الضعيفة لدور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة, الأمر الذي يعزز صحة التتائج التي توصلت إليها الدراسة .

جدول رقم (10)

تحليل التباين لأثر (النوع , العمر , الدرجة العلمية , المؤهل , سنوات الخبرة) على استجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزيتونة حول فقرات المحور الأول (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة قتصادياً)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	إختبار F	الدلالة الإحصائية
الجنس	0.738	1	0.738	1.05	0.329
العمر	2.904	3	0.968	1.383	0.304
الدرجة العلمية	0.312	4	0.078	0.111	0.976
المؤهل	0.000	1	0.000	0.000	1.000
سنوات الخبرة	0.680	3	0.034	0.049	0.953

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

جدول رقم (11)

تحليل التباين لأثر (النوع , العمر , الدرجة العلمية , المؤهل , سنوات الخبرة) على استجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزيتونة حول فقرات المحور الثاني (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة بيئياً)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	إختبار F	الدلالة الإحصائية
الجنس	0.248	1	0.248	0.473	0.523
العمر	4.442	3	1.481	2.617	0.109
الدرجة العلمية	1.720	4	0.293	0.518	0.725
المؤهل	0.082	1	0.082	0.144	0.712
سنوات الخبرة	0.261	3	0.130	0.231	0.798

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

جدول رقم (12)

تحليل التباين لأثر (النوع , العمر , الدرجة العلمية , المؤهل , سنوات الخبرة) على استجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزيتونة حول فقرات المحور الثالث (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة اجتماعياً)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	إختبار F	الدلالة الإحصائية
الجنس	0.912	1	0.912	2.236	0.166
العمر	2.455	3	0.818	2.008	0.177
الدرجة العلمية	0.894	4	0.224	0.548	0.705
المؤهل	0.074	1	0.074	0.182	0.679
سنوات الخبرة	0.723	3	0.362	0.887	0.442

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

جدول رقم (13)

تحليل التباين لأثر (النوع , العمر , الدرجة العلمية , المؤهل , سنوات الخبرة) على استجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزيتونة حول فقرات المحور الرابع (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة لقيم الشراكة المجتمعية)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	إختبار F	الدلالة الإحصائية
الجنس	0.056	1	0.056	0.178	0.682
العمر	0.591	3	0.197	0.615	0.615
الدرجة العلمية	0.483	4	0.121	0.384	0.816
المؤهل	0.014	1	0.014	0.043	0.939
سنوات الخبرة	0.248	3	0.124	0.394	0.684

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

جدول رقم (14)

تحليل التباين لأثر (النوع , العمر , الدرجة العلمية , المؤهل , سنوات الخبرة) على استجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزيتونة حول فقرات المحور الخامس (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة لقيم المواطنة)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	إختبار F	الدلالة الإحصائية
الجنس	0.018	1	0.018	0.330	0.859
العمر	1.742	3	0.581	1.055	0.411
الدرجة العلمية	0.412	4	0.103	0.187	0.940
المؤهل	0.427	1	0.427	0.775	0.399
سنوات الخبرة	0.784	3	0.392	0.713	0.514

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

جدول رقم (15)

تحليل التباين لأثر (النوع , العمر , الدرجة العلمية , المؤهل , سنوات الخبرة) على استجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزيتونة حول فقرات الأداة ككل (تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة للأداة ككل)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	إختبار F	الدلالة الإحصائية
الجنس	0.233	1	0.233	0.725	0.414
العمر	1.976	3	0.659	2.050	0.171
الدرجة العلمية	0.288	4	0.072	0.224	0.919
المؤهل	0.011	1	0.011	0.034	0.857
سنوات الخبرة	0.130	3	0.065	0.202	0.821

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

7-2-3 النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثالث:

والذي ينص على " ما المعوقات التي تحد من دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها ". للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات الخاصة بمحور (المعوقات التي تحد من دور جامعة الزيتونة في تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة), والملخصة في الجدول رقم (16),حيث تراوحت المتوسطات الحسابية الخاصة بفقرات هذا المحور (3.07- 4.50) , وقد تحصلت جميع فقرات هذا المجال على تقديرات بدرجة أهمية كبيرة, باستثناء الفقرة (7) التي جاءت بدرجة أهمية كبيرة جداً, والفقرتين (10) , (13) اللتين جاءتا بدرجة أهمية متوسطة .

وعلى ذلك فإن المعوقات التي تحد وتحول دون أن تقوم جامعة االزيتونة بدور إيجابي في تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة, من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها, يمكن تبينها من الترتيب الذي جاءت به فقرات الجدول رقم (16), حيث جاءت الفقرة رقم (7) والتي تنص على " ضعف علاقة الارتباط فيما بين البحوث العلمية التي تقوم بها مؤسسات الجامعة و واقع المشكلات الفعلية التي يواجها المجتمع المحلي " في المرتبة الأولى, وبمتوسط حسابي بلغ نحو (4.50) وانحراف معياري بلغ نحو (1.40), تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (14) والتي تنص على " عدم توفر التمويل اللازم للاستفادة من الخدمة الجامعية " بمتوسط حسابي بلغ نحو (4.04) وانحراف معياري بلغ نحو (0.92), تلتها في المرتبة الثالثة الفقرتين رقم (2) , ورقم (6), اللتين تنصا على التوالي " قلة الدعم المادي لأنشطة التثقيف المجتمعي في الجامعة " و " ضعف علاقة التكامل فيما بين الجامعة ووحدات المجتمع الخارجية " حيث جاءتا بمتوسط حسابي بلغ نحو (4.03) وانحراف معياري بلغ نحو (1.03), بينما جاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الرابعة والتي تنص على " قلة استضافة الخبراء المتخصصين في مجال تنمية المجتمع المحلي " بمتوسط حسابي بلغ نحو (4.0) وانحراف معياري بلغ نحو (1.05), أما المرتبة الخامسة فقد سجلتها الفقرة رقم (5) والتي تنص على " سوء التخطيط المتعلق بتنمية المجتمع المحلي "

بمتوسط حسابي بلغ نحو (3.96) وانحراف معياري بلغ نحو (1.09), أما المرتبة الأخيرة فقد سجلتها الفقرة رقم (13) والتي تنص على " ضعف خبرة أعضاء هيئة التدريس بمشكلات المجتمع المحلي ومتطلباته " بمتوسط حسابي بلغ نحو (3.07) وانحراف معياري بلغ نحو (0.94), هذا وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أعضاء هيئة التدريس على هذا المحور ككل (المعوقات التي تحد من دور جامعة الزيتونة في تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة) نحو(3.85) وبانحراف معياري بلغ نحو (1.05), وهو يقابل التقدير بدرجة أهمية كبيرة, وتتفق هذه النتيجة إلى حد ما مع دراسة المؤمني (2016), وتتعارض هذه النتيجة تماماً مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة السلمي (2017), والتي تحصلت جميع فقراتها في هذا المجال على تقديرات ضعيفة, من حيث المعوقات التي تحول دون قيام مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية في تنمية المجتمع المحلي, من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود, والتي تعني عدم وجود معوقات تحد وتحول دون قيام مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية في تنمية مجتمعاتها المحلية .

وقد يعزى السبب في وجود هذه المعوقات وبدرجة ممارسة كبيرة لدور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة إلى أكثر من عامل فيها,كضآلة وجود الخطط والبرامج العلمية في الأقسام العلمية بكلياتها المختلفة والجامعة بشكل عام , بحيث لم تأخذ بالاعتبار المستجدات المحلية والإقليمية والعالمية وتواكب التقدم, بما يتيح الفرصة لخدمة المجتمع وتنميته وفق المستحدثات والتطورات المتسارعة, كما يمكن أن يوجه اللوم لإدارة الجامعة في وجود مثل هذه المعوقات, ذلك أن الدور المهم في القيادة والتوجيه والتحديث من مسؤولياتها الأساسية .

جدول رقم (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية

للمعوقات التي تحد من دور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية للمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة

ر. م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة	الترتيب
1	النقص في أعضاء هيئة التدريس ومساعدي البُحَّاث المتخصصين في مجال خدمة و تنمية المجتمع المحلي .	3.53	0.77	0.71	كبيرة	9
2	قلة الدعم المادي لأنشطة التثقيف المجتمعي في الجامعة .	4.03	1.03	0.81	كبيرة	3
3	ضعف العلاقة بين إدارة الجامعة ومؤسسات المجتمع المحلي (الحكومية والأهلية) .	3.90	1.16	0.78	كبيرة	6
4	قلة استضافة الخبراء المتخصصين في مجال تنمية المجتمع المحلي .	4.0	1.05	0.80	كبيرة	4

5	سوء التخطيط المتعلق بتنمية المجتمع المحلي .	3.96	1.09	0.79	كبيرة	5
6	ضعف علاقة التكامل فيما بين الجامعة ووحدات المجتمع الخارجية .	4.03	1.09	0.81	كبيرة	3 م
7	ضعف علاقة الارتباط فيما بين البحوث العلمية التي تقوم بها مؤسسات الجامعة و واقع المشكلات الفعلية التي يواجها المجتمع المحلي .	4.50	1.40	0.90	كبيرة جداً	1
8	غالبية الأبحاث التي يتم إنجازها في الجامعة هدفها الحصول على الترقيات والدرجات العلمية وليس لخدمة المجتمع .	3.96	1.06	0.79	كبيرة	5م
9	ندرة تطبيق النتائج والتوصيات التي تسفر عنها نتائج البحوث التطبيقية .	3.90	1.06	0.78	كبيرة	6 م
10	عدم وضوح مفهوم تنمية المجتمع لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة .	3.37	0.96	0.67	متوسطة	10
11	انشغال الجامعة بأدوارها في التدريس والبحث العلمي .	3.73	1.14	0.75	كبيرة	8
12	انعزال الجامعة عن مجريات الحياة في المجتمع المحلي .	3.83	1.01	0.77	كبيرة	7
13	ضعف خبرة أعضاء هيئة التدريس بمشكلات المجتمع المحلي ومتطلباته .	3.07	0.94	0.61	متوسطة	11
14	عدم توفر التمويل اللازم للاستفادة من الخدمة الجامعية .	4.05	0.92	0.81	كبيرة	2
	المحور ككل	3.85	1.05	0.77	كبيرة	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

8- النتائج والتوصيات:

8-1 النتائج : أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تمثلت في الآتي :

8-1-1 أظهرت نتائج الدراسة وجود درجة ممارسة ضعيفة لمتوسط الأداة ككل, لدور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة في جميع مجالات التنمية المحلية, باستثناء مجال تنمية قيم المواطنة الصالحة الذي سجل درجة ممارسة متوسطة الأهمية, من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين بالجامعة .

8-1-2 عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) لجميع مجالات التنمية المحلية للمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة, تعزى للمتغيرات المستقلة (الجنس, العمر, الدرجة العلمية, المؤهل, سنوات

الخبرة) باختلاف مستوياتها, مما يعني إتفاق جميع أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الزيتونة حول درجة الأهمية الضعيفة لدور جامعة الزيتونة في التنمية المحلية بمنطقة ترهونة .

8-1-3 أبرز المعوقات التي تحول دون قيام جامعة الزيتونة في تنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة, من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تمثلت في الآتي :

- ضعف علاقة الارتباط فيما بين البحوث العلمية التي تقوم بها مؤسسات الجامعة و واقع المشكلات الفعلية التي يواجها المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة .
- عدم توفر التمويل اللازم للاستفادة من الخدمة الجامعية .
- قلة الدعم المادي لأنشطة التثقيف المجتمعي في الجامعة .
- قلة استضافة الخبراء المتخصصين في مجال تنمية المجتمع المحلي.

8-2 التوصيات : استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصى بالآتي :

8-2-1 إيجاد تشريعات خاصة تنظم دور الجامعة في خدمة وتنمية المجتمع المحلي, مع إدراج الأنشطة الاجتماعية ذات العلاقة بمجالات التنمية المحلية ضمن السياسات المعتمدة في الجامعة .

8-2-2 تفعيل الشراكة المجتمعية بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المحلي, لما لذلك من انعكاسات إيجابية على التنمية المحلية للمجتمع المحلي بمنطقة ترهونة, مع العمل على تفعيل وتعزيز دور البرامج الثقافية والإعلامية بالجامعة, التي تهتم بطرح مشكلات المجتمع المحلي التنموية ومعالجتها, وأن تقوم الجامعة بالتنسيق مع قيادات وإدارات المجالس المحلية بتقدير الحاجات المجتمعية بشكل دوري, من خلال تشكيل فرق بحثية لدراسة المشكلات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية والثقافية وتقديم الحلول لها .

8-2-3 العمل على توفير الإمكانات المادية والبشرية اللازمة لدعم دور الجامعة في خدمة وتنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة, مع ضرورة متابعة وتقويم برامجها وخدماتها القائمة .

8-2-4 توطيد العلاقة بين المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة والجامعة من خلال عقد الندوات والمؤتمرات, و العمل على إنشاء مراكز للاستشارات بهدف خدمة المجتمع المحلي وتنميته, وأن تضع الجامعة كافة إمكانياتها ومرافقها في خدمة وتنمية المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة .

8-2-5 توجيه البحوث العلمية لحل المشكلات التي تواجه المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة (الاجتماعية, البيئية , الاقتصادية, والثقافية, ...إلخ) مع ربط ترقيات أعضاء هيئة التدريس بشرط خدمة المجتمع .

8-2-6 إشراك الجامعة في وضع الخطط المجتمعية المحلية بالتنسيق مع قيادات المجالس المحلية بمنطقة ترهونة.

8-2-7 العمل على إعداد خطط أكاديمية (قصيرة المدى, متوسطة المدى, طويلة المدى) للجامعة بما يعزز دورها التنموي لوظائف الجامعة على المستويات الثلاث (التعليم , البحث العلمي , خدمة المجتمع), وبما يلاءم احتياجات المجتمع المحلي بمنطقة ترهونة .

8-2-8 العمل على إقامة الدورات و ورش العمل وحلقات النقاش لكل أعضاء هيئة التدريس في الجامعة حول كيفية تعزيز الدور التنموي لوظائف الجامعة على المستويات الثلاثة (التعليم, البحث العلمي, خدمة المجتمع) .

المراجع

أولاً – المراجع العربية :

1. إبراهيم السمادوني و سهام أحمد ياسين (مجلة التربية , العدد 127 , الأول من أكتوبر 2005) تفعيل دور عضو هيئة التدريس بالجامعات المصرية في مجال خدمة المجتمع (كلية التربية , جامعة الأزهر , ص ص 11-25) .
2. إسلام عصام هللو (2013) (رسالة ماجستير في إدارة الأعمال) دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية , دراسة حالة – جامعة الأقصى (كلية التجارة , الجامعة الإسلامية – غزة) .
3. أمل بنت حمدان بن يوسف الناصرية (2017) (رسالة ماجستير في الإدارة التعليمية) دور جامعة نزوي في تنمية المجتمع المحلي بسلطنة عمان (جامعة نزوي- سلطنة عمان) .
4. أميرة محمد حسن (المؤتمر السادس لجامعة البحرين 22- 24 نوفمبر 2007 , التعليم العالي ومتطلبات التنمية) توثيق العلاقة بين الجامعة والمجتمع (الصخير, البحرين,جامعة البحرين).
5. أيمن إسماعيل يعقوب , و أشرف محمود غيث , (1994) تنظيم المجتمع , نظريات , قضايا , أدوار, حالات (دمنهور , مكتبة الخدمة الاجتماعية للنشر) .
6. حمزة محمد دودين (2010) , التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS , عمان, الأردن , دار المسيرة للنشر والتوزيع .
7. رفيق محمود المصري , (مجلة جامعة الأقصى , العدد الأول يناير 2007) تقييم الدور التنموي لوظائف جامعة الأقصى (جامعة الأقصى بغزة , فلسطين , ص ص 1-37).
8. زكي رمزي مرتجى (المؤتمر العلمي للجامعة الإسلامية 2011) دور كليات التربية في الجامعات الفلسطينية في توجيه طلبة الدراسات العليا نحو قضايا خدمة المجتمع بمحافظة غزة , الجامعة الإسلامية نموذجاً (غزة , الجامعة الإسلامية ص 141 – 172) .
9. زياد بركات (مجلة جامعة القدس المفتوحة للدراسات والبحوث , العدد 3 , 2009) استراتيجيات التنمية البشرية في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (جامعة القدس المفتوحة , ص ص 243-290) .
10. سعود بن سهل القوس (2012) دور الكليات الجامعية في التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية بمحافظة عفيف , جامعة الشقراء , السعودية .
11. سلطان بن عقلا المرشد و سيف الدين علي مهدي و بدوي محمد أحمد الصديق و محمد عيد كليس أجود (ملفات الأبحاث في الاقتصاد والتسيير, العدد السادس, 2017) دور الجامعات الناشئة في التنمية المحلية, دراسة حالة جامعة الحدود الشمالية بالمملكة العربية السعودية , زيارة 12 مايو 2021 على شبكة الإنترنت : https://revues.imist.ma/index.php/DOREG/article/view/15241/8499
12. شوقي عبد المنعم (1963) , تنمية المجتمع وتنظيمه , القاهرة , مكتبة القاهرة الحديثة .
13. صباح حسن الزبيدي (المؤتمر الرابع تحت شعار آفاق البحث والتطوير التكنولوجي في الوطن العربي 11-14 ديسمبر2006) دور الجامعة والأستاذ الجامعي في تذليل المعوقات التي تواجه البحث العلمي

والتكنولوجي وسبل التطوير (دمشق , المؤسسة العربية للعلوم والتكنولوجيا بالتعاون مع وزارة التعليم العالي بسوريا) .

14. عبد الفتاح أحمد جلال (مجلة العلوم التربوية , العدد الأول , 1993) تحديد العملية التعليمية في جامعة المستقبل (معهد الدراسات التربوية بجامعة القاهرة , ص ص 23-44).
15. عصمت حسن العقيل و حسن أحمد الحياري (المجلة الأردنية في العلوم التربوية , مجلد (10) , العدد (4) 2014) دور الجامعات الأردنية في تدعيم قيم المواطنة (الجامعة الأردنية , ص ص 517-529).
16. علاء زهير الرواشدة (مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية , المجلد الثالث , العدد الأول يناير 011 2) دور الجامعة في خدمة المجتمع المحلي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها وعلاقة ذلك ببعض متغيرات الشخصية لديهم , جامعة البلقاء أنموذجاً (مكة المكرمة , ص ص 175 – 224) .
17. علي الحسني (مجلة الجامعة العراقية , السنة التاسعة عشر 2012) , دور الجامعات العراقية في تنمية الفرد والمجتمع (الجامعة العراقية , ص ص 230-255) .
18. عمر الأسعد وآخرون (المؤتمر العام السادس لاتحاد الجامعات العربية 16- 18 فبراير 1998) الجامعات العربية والتعليم الجامعي والعالي في الوطن العربي حتى عام 2000 الواقع والتصورات المستقبلية (جامعة صفاء , الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية) .
19. غربي صباح (2014) (رسالة دكتوراه في التنمية) دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي و دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات الإدارية في جامعة محمد خيضر ببسكرة (كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة بسكرة – الجزائر) .
20. فاطمة عايض فواز السلمي (مؤتمر دور الجامعات السعودية في تفعيل رؤية 2030 , 11-12 يناير 2017) دور مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية في تنمية المجتمع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس , جامعة الملك سعود إنموذجاً (جامعة القصيم , المملكة العربية السعودية).
21. كروسون باتريشا (1986) الخدمة العامة في التعليم العالي , الممارسات و الأولويات (الرياض , ترجمة مكتبة التربية العربية لدول الخليج) .
22. محفوظ جودة , التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS , عمان , الأردن ,دار وائل للنشر والتوزيع .
23. محمد أحمد الرشيد (2005) (رسالة دكتوراه في فلسفة التربية / تخصص إدارة تربوية) دور الجامعة في خدمة المجتمع , ومدى قيام الجامعات الأردنية بهذا الدور (كلية الدراسات التربوية العليا , جامعة عمان العربية للدراسات العليا , الأردن) .
24. نعمون وهاب , سريدي سمية (حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية , العدد 16, 2016) دور المؤسسات الصناعية في تحقيق التنمية الصناعية (جامعة قالمة , الجزائر, ص ص 53-85) .
25. نواف محمد العتيبي (2003) (رسالة ماجستير في التربية) دور جامعة الكويت في تطوير مؤسسات المجتمع المحلي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها (كلية التربية , جامعة اليرموك , الأردن) .
26. هيام عقلة المؤمني (مجلة دراسات العلوم الانسانية والاجتماعية , المجلد (43) ملحق العدد (4) 2016) دور كليتي إربد وعجلون الجامعتين في تنمية المجتمع المحلي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها (الجامعة الأردنية , ص ص 1753-1771) .

27. يوسف محمود (المؤتمر العلمي التربوي الرابع تحت عنوان التربية ومستقبل التنمية البشرية في الوطن العربي على ضوء تحديات القرن الحادي والعشرين في الفترة 21-22 أكتوبر 2002) أبعاد ومشكلات الشراكة بين الجامعة وبعض المؤسسات الإنتاجية والخدمية (الفيوم , جامعة القاهرة) .

ثانياً - المراجع الأجنبية :

1 - Salem Badat , The Role of Higher Education in Society : Valuing Higher Education , Hers – SA Academy 2009 University of Cape Town Graduate School of Business .

حقوق الانسان في الشريعة الاسلامية
"دراسة في القواعد والضمانات"

د.علي محمد دبهوم[1]

مستخلص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة حقوق الانسان في الشريعة الاسلامية وقد توصلت الي أن الإسلام ضمن كافة الحقوق والحريات الإنسانية منذ أن ظهر الإنسان وتفوق الإسلام على كافة التشريعات الدولية والإعلانات الدولية الداعمة لحقوق الإنسان والحريات من حيث السبق والكم. كما ضمن الإسلام هذه الحقوق من خلال تعاليم وأوامر نابعة من القرآن الكريم والسنة النبوية التي لها قوة إلزام أقوى من أي إلزام دستوري أو قانوني.

مفتاح الكلمات: حقوق الانسان ، الحرية ، الشريعة الاسلامية ، الضمانات ،

المقدمة:

تتنوع حقوق الإنسان في العالم من حيث مضمون الحق، فمن حيث المضمون تصنف الحقوق إلى حقوق مدنية وسياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية، ومن حيث صاحب الحق يمكن تصنيفها بحسب الفئات التي يراد حمايتها كالنساء والأطفال والأجانب والأقليات وغيرها.

وقد ظهرت العديد من الدعوات الحديثة لحماية حقوق الإنسان والحريات الخاصة، حيث أنّ الثورة الفرنسية نادت بالمساواة والحرية وحماية حقوق، والإعلان الفرنسي لحقوق الإنسان والإعلان الأمريكي لحقوق الإنسان، كما أكّدت الأمم المتحدة في ميثاقها على ضرورة التعاون على تعزيز واحترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية للأفراد جميعاً، والتشجيع على ذلك إطلاقاً بلا تمييز بسبب العنصر، أو الجنس أو اللغة أو الدين.

وكذلك قيام المنظمة الدولية بتشكيل العديد من اللجان والمنظمات لسهر على حقوق الإنسان وحمايتها، وكذلك إصدار الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الذي تضمن جميع حقوق الإنسان تقريباً. ومن خلال من سبق يعتقد الكثير أن هذه هي بداية الدعوات لحماية حقوق الإنسان إلا أن الحقيقة هي أن الاسلام هو أول من دعا بل وشرع حقوق الإنسان وحرياته، وهو بذلك يحرز الصدارة والسبق على كل الأمم التي سارعت إلى تقرير هذه الحقوق في العصر الحاضر وادعت لنفسها الصدارة في هذا المجال فالحقوق والحريات الأساسية للإنسان قد تقررت في الإسلام منذ تأسيس الدولة الإسلامية في المدينة المنورة على يد الرسول ﷺ منذ أربعة عشر قرناً من الزمان وإن كان علماء المسلمين قد تأخروا في العصر الحاضر في عرضها وتصنيفها وتبويبها وفقاً للمفاهيم الدستورية.

مشكلة الدراسة:

تدور المشكلة البحثية حول التساؤل الرئيسي وهو "ما هي طبيعة حقوق الإنسان في الشريعة الإسلامية"، ويمكن أن نطرح تساؤلات فرعية أخرى لزيادة التحليل والدراسة وهذه التساؤلات الفرعية هي كالآتي:

[1] استاد مشارك بكلية الاقتصاد والتجارة بالجامعة الاسمرية.allllaiiii1981@gmail.com

- ما هي طبيعة الحقوق والحريات الإنسانية؟
- ما هي رؤية الشريعة الإسلامية للحقوق والحريات الإنسانية المنبثقة عن النظريات السياسية والقوانين الوضعية؟
- ما هي الضمانات للحقوق والحريات الإنسانية في الشريعة الإسلامية؟

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من خلال تعرضه لموضوع مهم جداً يشغل الرأي العام العالمي والإسلامي، لتناوله موضوع الحقوق والحريات الإنسانية في هذه المرحلة التي يمر بها العالم من تحولات كبيرة في العديد من الدول الإسلامية، وصعود العديد من التيارات الإسلامية في هذه الدول وصولاً إلى تولي الحكم، مما يجعل هذا الموضوع يمثل إسهاماً في التعريف بحقوق الإنسان والحريات في الإسلام التي تعرضت لكثير من التشويه المتعمد لإظهار الإسلام على أنه معادي للحقوق والحريات الخاصة والعامة

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

1- تحديد طبيعة الحقوق الانسانية .
2- تحديد طبيعة الحقوق والحريات الخاصة والعامة في الشريعة الإسلامية.
3- تحديد الضمانات الخاصة بالحقوق والحريات الإنسانية في الشريعة الإسلامية.
4- إزالة الغموض أو التشويه حول رؤية الإسلام لحقوق الإنسان والحريات

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة علي مناهج البحث في العلوم السياسية وفي ضوء ما يتناسب مع هذا البحث فإنه يتراءى للباحث استخدام أكثر من منهج علمي نظراً لكثرة جوانب الموضوع وتشعبها وبهذا سيتم استخدام المنهج التاريخي والتحليلي والمنهج المقارن

تقسيمات الدراسة:

لمحاولة الإجابة على التساؤلات التي طرحتها مشكلة البحث سيتم تقسيم الدراسة إلى:

أولاً: طبيعة حقوق الانسان .

ثانياً: طبيعة الحقوق والحريات الإنسانية في الشريعة الاسلامية .

ثالثاً: الضمانات الخاصة بالحقوق والحريات الإنسانية في الشريعة الاسلامية.

أولاً: طبيعة الحقوق والحريات الإنسانية :

تتخذ الحقوق والحريات أوصافاً مختلفة: فهي تارة تسمى بالحقوق والحريات الفردية نظراً إلى أنّها تكون امتيازات خاصة للأفراد يمتنع على السلطة التعرض لها، وبسبب ما قام من ارتباط بين تقريرها وظهور المذهب الفردي، وتمييزاً لها عن الحقوق السياسية التي تتضمن مشاركة الشعب في السلطة، حيث أنّ الحقوق الفرية تختلف عن الحقوق السياسية لأنّ هذه الأخيرة مقصورة على الوطنيين دون الأجانب، ومهما توسع النظام في تقرير الحقوق السياسية إعمالاً لمبدأ السيادة الشعبية، فإنه لا يمكن أن يمنح هذه الحقوق للأجانب، لأنها متعلقة بسلطة الحكم في الدولة، وهذه السلطة لا يمكن أن يتولاها غير المواطنين بخلاف الحقوق الفردية التي تمنح للمواطنين والأجانب على حدٍّ سواء، وتارة أخرى تستخدم عبارة "الحقوق المدنية" للدلالة على تلك الحقوق

والحريات، وكانت هذه التسميات شائعة في القرن الثامن عشر في فرنسا، تميزاً لها عن الحقوق الطبيعية المستمدة من قواعد القانون الطبيعي والتي تثبت للفرد في كل زمان ومكان لمجرد كونه إنساناً، فالحقوق المدنية تتقرر للفرد بوصفه عضواً في جماعة مدنية منظمة، لذلك كان القانون الوضعي الذي يقرر هذه الحقوق يسمى بالقانون المدني تميزاً له عن القانون الطبيعي الذي يستمد وجوده من الطبيعة ولا يتغير بتغير البلاد أو العصر .

وبهذا تكون عبارة "الحقوق والحريات" وهي الأكثر شيوعاً في كتب الفقه والدساتير الحديثة، نظراً لأنّ هذه الحقوق تتضمن امتيازات للأفراد في مواجهة السلطة العامة، وإلى أنّها ليست مجرد حقوق للأفراد في مواجهة بعضهم البعض.(بدوي ،411،1994)

ولقد اختلفت النظم السياسية في نظرتها إلى مركز الفرد ووضعه في الجماعة، وتوجد اتجاهات أو فلسفات في هذا الصدد هي :-

* المذهب الفردي :

وتقوم فلسفته على أن الفرد هو غاية نظام الحكم، أي أنّ الفرد يتمتع بحقوق تجعل من السلطة السياسية مجرد حارس لتلك الحقوق الفردية وحامياً لها من أي اعتداء، وبذلك يتمتع بها الأفراد على خير وجه.

* المذهب الاشتراكي :-

وأساسه أن الفرد خادم للجماعة، ومن ثمّ فإن حقوقه وحرياته تنظم بما يكفل ممارستها لمصلحة الجماعة وحدها.

* المذهب الدكتاتوري :

فهو يقوم على الحط من قدر الأفراد لأنه يسخر الأفراد لخدمة النظام الدكتاتوري، فالدكتاتور هو الذي يحدد القدر الذي تمتع به الأفراد من الحقوق والحريات الأساسية .

* النظام الإسلامي :

وهو يقوم على مبادئ تحقق الاتجاه الاجتماعي المعتدل فتحمي حق المجتمع وكذلك حريات الأفراد بميزان منضبط.(عبدالوهاب ،120، 1992)

* مفهوم الحقوق والحريات :

تجدر الإشارة هنا إلى مشكلة المفهوم للحقوق والحريات حيث اختلفت الاتجاهات في ذلك وبالتالي لابدّ من التطرق لمفهوم الحقوق والحريات ومن هنا فإنّ موضوع وضع تعريف لمصطلح الحقوق والحريات من الأشياء التي تواجهها جملة من الإشكاليات وتعتريها صعوبات لا يستهان بها، وذلك لوجود بعض اللبس بين الحقوق والطموحات، كما أنّه لم يكن هناك تعريف محدد لمعنى الحق، فمن الفقهاء من ينظر إليه من الناحية الشخصية حيث يعتبر الحق سلطة للشخص مستمدة من القانون "الاتجاه الشخصي" ومصلحة يحميها القانون وهذا التعريف ينظر للحق من خلال موضوعه ويعرف هذا الاتجاه بالاتجاه الموضوعي، أما الاتجاه المختلط فهو يمزج بين الاتجاه الشخصي والموضوعي. فالحق عند أصحاب هذا الاتجاه هو قدرة معطاة لشخص من أجل تحقيق مصلحة يحميها القانون ثمّ جاء الفقه الحديث بتعريف جديد يشتمل على عناصر محدودة وهي الاستثمار والتسلط والرابطة القانونية أي أن الحق وفق ما جاءت به النظرية الحديثة هو استئثار شخص بشيء أو بقيمة استئثار يحميه القانون .(دسوقي ،200، 1980)

أما الحريات فهي كلمة مطاطة يتسع معناها عند البعض ويضيق معناها عند البعض الآخر فقد يعتقد البعض أن كلمة حريات تعني له أن يتصرف كيفما شاء ووقت ما يشاء دون ضوابط أو موانع أو قيود أو حدود، بينما قد يعتقد البعض الآخر أن الحرية أن يفعل ما يريد ضمن حدود وقيود وسقوف مقيدة، بحيث تتم هذه الأفعال ضمن تلك الحدود أو القيود والتي وضعت من قبل جهة ما سواء كانت رسالة سماوية أو قوانين وضعية أو عادات وتقاليد وقيم (ابوسمرة ،15،2012). كما تعرف الحرية طبقاً للإعلان حقوق الإنسان الصادر في بداية عصر الثورة الفرنسية عام 1789 هي "حق الفرد في أن يفعل مالا يضر بالآخرين، والقيود التي تفرض على هذه الحرية لا يجوز إلا بقانون"، ويرى البعض أن الحرية تقبل إيراد القيود عليها لمصلحة مشروعة، وتقييد الحريات ليس معناه الضغط عليها، وإنما المقصود به الحيلولة دون إضرار الشخص في ممارسته لحريته بغيره من الأفراد، وفرض القيود على الحريات لا يجوز إلا بقانون يصدر من السلطة التشريعية التي يجمع عليها نواب الأمة، فهم الذين يقررون تلك القيود ومداها، ولا يجوز لسلطة أخرى إصدار القيود على الحريات ما لم تكن تحمل تفويضاً بذلك.(عجيلة ،123،1992)

* أنواع الحقوق والحريات:

هناك العديد من التقسيمات للحقوق والحريات العامة قدمه الفقه ومن هذه التقسيمات تقسيمات "ديجي" للحقوق والحريات، وتقسيمات "أسمان" وتقسيمات الفقه الحديث، وهذا التقسيم الأخير هو التقسيم الذي سنعتمد عليه في هذا البحث، حيث يقسم الحقوق والحريات إلى قسمين هما الحقوق الفردية التقليدية، والحقوق الاجتماعية والاقتصادية، حيث أن الحقوق الأولى تتقرر للفرد بوصفه كائناً مجرداً، أي لمجرد كونه إنساناً، أما الحقوق الاجتماعية والاقتصادية فإنها وليدة الفكر الحديث ونتيجة التطور الاقتصادي والاجتماعي في الدول المعاصرة، وهي حقوق تقرر للأفراد بوصفهم أعضاء في جماعة منظمة ومتقدمة اقتصادياً واجتماعياً.

1- الحقوق والحريات التقليدية:

وتنقسم هذه الحقوق والحريات إلى الآتي:

أ. الحريات الشخصية:

تأتي هذه الحريات في مقدمة الحريات باعتبارها لازمة لإمكانية التمتع بغيرها من الحريات العامة، بل أنها تعد شرط وجود لغيرها من الحريات الفردية والسياسية على السواء وهذه الحريات هي:

1. حق الحياة والوجود :

لكل فرد الحق في الحياة وفي الأمان على شخصه حيث أنه ملازم لكل إنسان وعلى الإنسان أن يحمي هذا الحق ولا يجوز حرمان أحد من حياته تعسفاً، وحتى عقوبة الإعدام يجب أن يحكم بها على أشد الجرائم خطورة وفقاً للتشريعات النافذة ولا يجوز تطبيق هذه العقوبة إلا بمقتضى حكم نهائي صادر من محكمة مختصة (الهيتي ،11،2011)، ولقد نصت المادة الثالثة من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على ذلك وكذلك المادة السادسة من العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية.

2. حرية التنقل:

تعتبر حرية التنقل والإقامة من الحريات المكفولة حيث أنه يحق لكل مواطن الحرية في التنقل والإقامة من مكان معين حسب رغبته وذلك ضمن حدود الدولة التي يقطن فيها، وعلى القوانين المحلية ضمان هذا الحق، وتجدر

الإشارة هنا إلى أن هذا الحق يتطلب أن يكون وجود هذا الفرد ذلك في تلك الدولة وجود شرعي، كما لا يجوز طرد أي فرد إلا تطبيقاً لأحكام القانون.(عيسي ،190،2001)

3. حق الأمن:

وتعني عدم جواز القبض على أحد الأشخاص أو اعتقاله أو حبسه إلا في الحالات المنصوص عليها في القانون، وبعد اتخاذ جميع الضمانات والإجراءات التي حددها القانون، غير أن القانون لا يصح أن يجيز القبض على الأشخاص أو حبسهم إلا في حالة ارتكاب جريمة أو الشروع في ارتكابها، أي أنه لا يمكن أن يكون للسلطة الإدارية حق القبض على أحد الأشخاص أو اعتقاله دون وقوع جريمة من جانبه.(عجيلة ،128،1992)

4. حرمة المسكن:

تحظى مساكن الأفراد بحرمة وقداسة خاصة ضماناً لحق الفرد في التمتع بالهدوء والسكينة، فلا يجوز دخول المسكن إلا بموافقة صاحبه، كما أنه لا يجوز لرجال الشرطة دخوله أو اقتحامه إلا بناءً على أمر سليم قانوناً صادر من السلطة القضائية، والمراد بالمسكن هو المكان الذي يقيم فيه الشخص بصفة معتادة، أو الذي يقيم فيه أحياناً بصفة عرضية، وحرمة المسكن تثبت له سواء كان كبيراً أو صغيراً، ولكنها لا تشمل المحلات العامة كالنوادي (الهيتي،54،2011) وغيرها. وغالباً ما تؤكد القوانين على حماية هذا الحق ومعاقبة كل من يقوم بانتهاك حرمات المساكن ودخولها في غير الأحوال المصرح بها في القانون.

5. سرية المراسلات:

وتعني عدم جواز مصادرة سرية المراسلات بين الأفراد لما يتضمنه ذلك من اعتداء على حق ملكية الخطابات المتضمنة لهذه المراسلات، ولما في ذلك من انتهاك لحرية الفكر، وقد نصت الكثير من الدساتير في العالم على أن المراسلات البريدية والبرقية والمحادثات التليفونية وغيرها من وسائل الاتصال حرمة، وسريتها مكفولة، ولا يجوز مصادرتها أو الاطلاع عليها أو رقابتها إلا بأمر قضائي مسبب ولمدة محدودة وفقاً لأحكام القانون.(بدوي ،422،1994)

ب. حرية الفكر :

وتشمل حرية الفكر مجموعة من الصور والأشكال وهي كالآتي:

1. حرية العقيدة والديانة:

حيث يجوز للفرد ممارسته حريته بالمجاهرة بدينه وعقيدته، بمفرده أو مع جماعة أو على حدة، ولكن لا يجوز أن تكون المجاهرة بالديانة أو المعتقد بمثابة دعاية للحرب أو دعوة للكراهية القومية أو العنصرية أو الدينية أو أن تشكل تحريضاً على التمييز أو العداوة أو العنف، ويمتد مفهوم حرية العبادة إلى الطقوس والشعائر التي يعبر بها تعبيراً مباشراً عن العقيدة، وكذلك إلى الممارسات المختلفة التي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذه الطقوس والشعائر بما في ذلك أماكن العبادة، والصيغ والأشياء المستعملة في الشعائر، وعرض الرموز والاحتفال بالعطلات (الهيتي،55،2011)، وقد نصت على ذلك العديد من المواثيق الدولية وحتى القوانين المحلية والدساتير.

2. حرية التعليم:

ويقصد به حق التعليم أو حرية التعليم والتربية هو أن يكون لكل فرد الحق في اختيار التعليم الذي يناسبه والاتجاه نحو التعليم والثقافة بما يهديه إليه تفكيره، وأن حرية التعليم مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بحرية الفكر، فحرية التعليم وحدها هي الكفيلة بتنمية مواهب الإنسان وتوجيهها التوجيه الصحيح والسليم، وفي سبيل ذلك

اتجهت العديد من الدول إلى السعي وبكافة الوسائل نحو إيجاد أنظمة دقيقة للتعليم واعتبرت التعليم إلزامياً ومجانياً على كافة أفراد المجتمع بحيث أصبح من حقوق الإنسان، وقد أكدت على ذلك العديد من الاتفاقيات الدولية، حيث أكد على ذلك الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، وكذلك الاتفاقية الدولية الخاصة بالحقوق المدنية والسياسية.(زير ،1993، 215)

3. حرية الصحافة ووسائل الإعلام:

ويمثل هذا النوع من الحريات أهم مظاهر حرية الرأي وأقواها تأثيراً في الوقت الحاضر، وبمقتضى هذه الحرية يستطيع الفرد أن يعبر عن رأيه وفكره في الصحف والمجلات وغيرها من وسائل الإعلام المختلفة، على أن هذه الحرية كغيرها من الحريات قد تفرض عليها بعض القيود التي لا يقصد بها هذه الحريات بل المحافظة على المصلحة العامة وعدم الإضرار بها ذلك الضرر قد ينجم عن خضوع بعض وسائل الإعلام لسيطرة نفوذ أجنبي متنوع الأشكال يهدد مصالح وقيم ومعتقدات الدولة.(عجيلة ،140،1992)

4. حرية الرأي:

تنطلق الحريات المذكورة سابقاً من فكرة حرية الرأي وحرية التعبير عنه سواء عن طريق ممارسة الشعائر الدينية أو عن طريق التعليم والتعلم، أو عن طريق الصحافة ووسائل الإعلام المختلفة، أو تأليف ونشر الكتب، وقد نصت على هذه الحرية المادة التاسعة عشر من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان حيث أكدت على أنه لكل إنسان الحق في حرية الرأي والتعبير عنه بما يتضمنه ذلك من حرية اعتناق الآراء بمأمن من التدخل، وحرية التماس المعلومات والأفكار وتلقيها وإذاعتها بمختلف الوسائل دون تقييد بحدود الدولة.(بدوي ،425،1994)

ج. حريات التجمع:

وتنطوي هذه الحريات على حرية الأفراد في عقد الاجتماعات للتعبير عن الرأي بالوسيلة المناسبة، كإلقاء الخطب في المحافل والمحاضرات والندوات وإجراء المناقشات والحوار كما تشمل حرية تكوين الجمعيات والانضمام إليها مادامت تبتغي مصلحة المجتمع وترمي إلى تحقيق أهداف اجتماعية نبيلة ونافعة، وعليه فإنه يضحى من قبل التعسف أن يجبر أحد الموظفين أو طائفة منهم على الانخراط في حزب سياسي معين هو راغب عنه، ولو كان هذا الحزب هو حزب الحكومة نفسها كما أنه لا يجوز أن يكره شخص ما على الانضمام إلى جمعية من الجمعيات ولو كانت الحكومة تقف من ورائها تمد إليها يد العون والمساعدة والتشجيع.(عبدالوهاب ،143،1992)

د. الحريات الاقتصادية:

وهي تتضمن حرية التملك أو حق الملكية الفردية وحرية التجارة والصناعة، وكانت هذه الحريات تعد من الحريات الأساسية للأفراد وفقاً للفلسفة التي سادت في القرنين الثامن عشر والتاسع عشر، لذلك كانت الدساتير وإعلانات الحقوق تنص على قدسية حق الملكية وعدم إمكان المساس به باعتباره حقاً طبيعياً للإنسان وبحجة أن النشاط الاقتصادي تحكمه قوانين طبيعية لا دخل للدولة فيها وإن هذه القوانين تحقق الخير والرخاء للجماعة، وقد كان ذلك بمثابة رد فعل لمدرسة التجاريين التي كانت فيما قبل تدعو إلى تنظيم التجارة والصناعة وإخضاعها لقيود شديدة، فلما جاء الطبيعيون نادوا بحرية التجارة والصناعة وإطلاق الحريات الاقتصادية عموماً بحجة أن ذلك يكفل تحسين الإنتاج ووفرته، غير أنه تحت تأثير الفكر الاشتراكي ومذاهب أخرى أخضعت الدول المعاصرة الحريات الاقتصادية لتنظيم دقيق وقيود عديدة تحقيقاً لمبادئ العدالة الاجتماعية.(بدوي،427،1994)

هـ. الحقوق والحريات السياسية:

وتعني حق كل شخص في المشاركة في إدارة الشئون العامة لبلده، إما مباشرة وإما بواسطة ممثلين يختارون في حرية، والحق في التساوي مع الآخرين في حق تقلد الوظائف العامة وكذلك ينتخب وينتخب في انتخابات نزيهة تجرى دورياً بالاقتراع العام وعلى قدم المساواة بين الناخبين وبالتصويت السري وضمان التعبير الحر عن إرادة الناخبين، وقد نصت المادة (21) من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على ذلك. (الهيتي،91،2011)

2. الحقوق والحريات الاجتماعية:

كان من نتيجة تقرير مبدأ الحرية الاقتصادية التي نادى بها رجال المدرسة التقليدية في الاقتصاد، ثم قيام الثورة الصناعية في أوروبا في نهاية القرن الثامن عشر، وبروز التعاون بين طبقة الملاك وطبقة الأجراء، ظهور الأفكار الاشتراكية التي تطالب بتحقيق العدالة الاجتماعية والقضاء على التفاوت الضخم بين الطبقات، وقد سميت هذه الحقوق بالحقوق الاجتماعية نظراً لارتباطها بتحقيق الديمقراطية الاجتماعية، وتجب الإشارة إلى أن هذه الحقوق الاجتماعية تتنافى مع تعاليم المذهب الفردي الحر، تتناقض ومبدأ الحرية الاقتصادية، ومن أهم هذه الحقوق هي:

أ. حق العمل:

ويعني حق العمل بالنسبة للفرد هو أن تتاح له فرصة العمل الذي يكفل له حاضره ويؤمن له مستقبله ويصون كرامته، وتلتزم الدولة بهذا الالتزام تجاه أبنائها وإذا وفرت الدولة فرصة العمل للفرد فإن عليها أن تحمي هذا الحق وتصونه عن طريق التشريعات العمالية والاجتماعية اللازمة والملزمة لأرباب الأعمال، كتحديد ساعات معينة من العمل، وأوقات الراحات، وفترات الإجازات، وخلق جو إنساني مناسب لأداء العمل، على أن مدلول حق العمل لا يعني وفقاً للمفهوم الشائع اللحاق طالب العمل بوظيفة حكومية أو غير حكومية، وإنما يقصد به أن تلتزم الدولة بتهيئة فرص العمل المناسب لمواطنيها.

وهناك حقوق اجتماعية أخرى وثيقة الصلة بحق العمل تقررها الدساتير الحديثة وهي حق الانضمام إلى النقابات العمالية التي تتبنى مصالح العمال وتدافع عنها، وكذا حق الإضراب الذي يكفل للعمال تنفيذ مطالبهم وتعتبر وسيلة للضغط على أصحاب الأعمال في الاستجابة لمطالب العمال. وقد تضمنت المادة (23) من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان بيان تفصيلات حق العمل وضماناته.(عجيلة ،147،1992)

ثانياً: طبيعة الحقوق والحريات الإنسانية في الشريعة الإسلامية :

إنّ الإسلام يقدس الحرية بكافة أشكالها ويعتبرها إحدى القيم الكبرى التي أكّدتها النصوص القرآنية، ولا يقتصر الأمر عند هذا الحد بل نجده يربط بين الحرية والإيمان، فالإسلام نظام يقوم على أساس الشورى، وإن الإنسان في الإسلام مستخلف عن الله، وضمن عهد الاستخلاف الشريعة الإسلامية تتنزل جملة من حقوقه وواجباته، ويتم التوفيق بين الحقوق الفردية والمصلحة العامة، وإذا كان الإسلام إنما جاءت شرائعه لرعاية مصالح العباد في الدنيا والآخرة، وهي مصالح متدرجة من الضروري إلى التحسيني إلى الكمالي، كان من الطبيعي أن تعتبر تلك المصالح هي الإطار العام الذي تنظم داخله مسالك الأفراد وتمارس فيه الحريات الخاصة والعامة، وقد قسم الفكر الإسلامي المصلحة العامة إلى ثلاثة مستويات. عرف المستوى الأول باسم المصالح الضرورية وهي خمس،

حفظ الدين، والنفس، والعقل، والمال، والنسب. المستوى الثاني هو المصالح الحاجية، والمستوى الثالث هو المصالح التحسينية، وبهذا نجد أن الإسلام وضع بيد المسلم ميزان يزن به مسالكه، وسلماً من القيم تحدد به حقوقه وحرياته والواجبات الواجبة عليه، وبالتالي فإنه لا أحد يستطيع التعرض له طالما كان تصرفه ضمن حقوقه، غير مخل بالمصلحة العامة، وعلى كلٍ فنظرية الحرية في الإسلام تقوم على إطلاق حرية الفرد في كل شيء مالم تتصادم بالحق أو بالمصلحة العامة، فإن تعدت أصبحت اعتداء يتعين وقفه وتقييده.(الغنوشي،43،1993)

ولقد اعتبر الإسلام الكرامة الإنسانية أساساً لفكرة الحرية وأن الإنسان هو سيد العالم وأشرف المخلوقات لذلك جعله الله خليفته في أرضه، وعمل الإسلام على إنقاذ البشرية من ريقة الوثنية التي أفقدته حريته وقرر له حقوقاً تعد أول حقوق كاملة نالها الإنسان في العالم. ولكن الإسلام أكد على أن المسلم إذا أساء استعمال حريته الشخصية يجب التدخل لإيقافه عن ذلك وهذا ما يؤكد أن الإسلام هو دين الحرية.(زير،184،1993)

ويمكن لنا استعراض للحقوق والحريات الخاصة والعامة في الإسلام وهي كالآتي:

1- الحريات الشخصية:

إن الله عز وجل كرم الإنسان وميزه بالعقل، وكفل له الحرية الشخصية بمفهومها الواسع بحيث يكون آمناً على نفسه وماله وأهله وغيرها من الحقوق على أن لا يستغل هذه الحرية في الاعتداء على الآخرين، وقد اهتم الإسلام باستقلالية الفرد والحرية الفردية، ومجال الحرية الشخصية في الإسلام واسع ما لم يصطدم بالنظام العام أو بثوابت المجتمع وإن الشريعة الإسلامية تؤمن بحرية الإنسان الشخصية وحقه في عدم تدخل الآخرين في شئونه الخاصة واستقلاله إزاء السلطة وحقه في التمتع بأنواع الحريات، وليس هناك سلطان على الفرد في ممارسته لهذه الحقوق سوى القانون المستمد من القرآن الكريم والسنة النبوية الصحيحة، والحرية التي منحها الله للإنسان لا يصح لأي سلطة أو فرد أن يسلبها منه فهي منحة إلهية للإنسان وفطرة فطره عليها.

ومن هذه الحريات الشخصية الآتي:

أ. حق الحياة:

حق الحياة من المقاصد الأساسية في الشريعة الإسلامية ومن المعتقدات التي أصبحت راسخة في أذهان البشرية أن الله سبحانه وتعالى هو خالق هذه الحياة للإنسان، ويكفي في بيان أهمية هذا الحق أن تشير إلى أن الشريعة الإسلامية قد جعلته من حيث اعتبار قوة الأثر من مقاصدها الأساسية التي تدور أحكامها كلها عليها كليات وجزئيات، بل إن حق الحياة عند التحقيق هو المقصد الأول ترد إليه سائر المقاصد الأساسية في الشريعة، وأن المتتبع للأحكام التي جاءت بها الشريعة لكفالة حق الحياة يحدها من الشمول والإحاطة إلى المدى الذي يتفق مع أهمية هذا الحق باعتبار ما له من أثر في حفظ كيان المجتمع وحيويته وتماسكه من جهة أخرى ومن هذه الأحكام.

- اعتبار إزهاق الروح بغير وجه حق جريمة ضد الإنسانية كلها قال تعالى: ﴿ مَنْ قَتَلَ نَفْساً بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعاً ﴾ (المائدة: من الآية32).
- اعتبار حق الحياة حقاً مشتركاً يتمتع به جميع الناس دون تمييزاً أو تفرقة قال تعالى: ﴿ وَكَتَبْنَا عَلَيْهِمْ فِيهَا أَنَّ النَّفْسَ بِالنَّفْسِ وَالْعَيْنَ بِالْعَيْنِ وَالْأَنْفَ بِالْأَنْفِ وَالْأُذُنَ بِالْأُذُنِ وَالسِّنَّ بِالسِّنِّ وَالْجُرُوحَ قِصَاصٌ ﴾ (المائدة: من الآية45).
- تحريم قتل الغير بغير وجه حق (الصلابي،188،2012) قال تعالى: ﴿ وَلا تَقْتُلُوا النَّفْسَ الَّتِي حَرَّمَ اللَّهُ ﴾ (الأنعام: من الآية151).

ب. حرية التنقل والإقامة:

هذا الحق هو فرع من فروع حق الحياة فالشريعة الإسلامية قد أعطت الحق لكل إنسان في حرية الإقامة والارتحال من مكان إلى آخر كما أعطى له أيضاً حق الهجرة والعودة إلى وطنه في أي وقت يشاء، قال تعالى: ﴿ هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذَلُولاً فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ ﴾ (الملك:15)

والشيء الذي يجب الإشارة إليه هو عدم جواز إجبار أي شخص على ترك موطنه أو إبعاده بالقوة دون سبب، وإن الإسلام أكد على الهجرة للمضطهدين وأن أرض الله واسعة لكل المضطهدين، وأكد على حق الحاكم أعضاء حق اللجوء إلى كل من يطلب اللجوء ولو كان مشركاً تطبيقاً لقول الله تعالى: ﴿ وَإِنْ أَحَدٌ مِنَ الْمُشْرِكِينَ اسْتَجَارَكَ فَأَجِرْهُ حَتَّى يَسْمَعَ كَلامَ اللَّهِ ثُمَّ أَبْلِغْهُ مَأْمَنَهُ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَوْمٌ لا يَعْلَمُونَ﴾ (التوبة من الآية:6). وهذا الحق يعطي لطالبه مع ضرورة أن يتقيد بنظم الدولة الإسلامية.(زير،190،1993)

ج. حرمة المسكن وسرية المراسلات:

ويقصد بالمسكن الذي تثبت له الحرمة بيت السكن" المنزل وتوابعه" الذي يقيم فيه الإنسان بصورة دائمة أو مؤقتة مالكاً كان أو مستأجراً، وهو المكان الطبيعي الذي يأوي إليه الشخص ليقيه من حر الصيف وبرد الشتاء، وعيون المارة، وهو موضع أسراره ومستقر عائلته، وأكد الإسلام على عدم الدخول إلى المنازل إلا بإذن صاحبها، حيث قال تعالى: ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَدْخُلُوا بُيُوتاً غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتَأْنِسُوا وَتُسَلِّمُوا عَلَى أَهْلِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا فِيهَا أَحَداً فَلا تَدْخُلُوهَا حَتَّى يُؤْذَنَ لَكُمْ وَإِنْ قِيلَ لَكُمُ ارْجِعُوا فَارْجِعُوا هُوَ أَزْكَى لَكُمْ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴾ (النور الآيتين:27:28).

وقد أوجب الله بهذه الآية طلب الإذن قبل الدخول وعبر عنه بأنه الاستئناس، وحرم الإسلام التجسس على البيوت لما فيها من انتهاك للعورات وكشف السوءات، قال تعالى: ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيراً مِنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلا تَجَسَّسُوا ﴾ (الحجرات: من الآية12).

ومن الأمور الخاصة بالإنسان، المراسلات البريدية وكافة الاتصالات البرقية والهاتفية، فهي ترجمة مادية لأفكاره ومكتب أسراره ومن ثم فلا يجوز لغير مصدرها الاطلاع عليها أو التنصت بأي وسيلة من الوسائل.(الصلابي ،2012، 225)

2. الحريات الذهنية أو المعنوية:

تتفرع هذه الحريات إلى مجموعة من الأقسام هي كالآتي:

أ. حرية العقيدة:

تأتي هذه المسألة لتكون أكثر المسائل تركيزاً على الحرية في الإسلام، ولا يمكن لأي عاقل أن يرضى بالتسليم بأن الإسلام دين جبر وإكراه، وهو يرى إلى التمييز المطلق في العقيدة، إذ لو كان الإسلام دين إكراه، لأكره الناس على إتباع الإسلام، ولو كان دين جبر، لأجبرهم على إتباع ما يريد دون حاجة إلى كل هذه السنوات من التبليغ والإرشاد والإفهام، إن الأساس الذي لا جدال فيه هو حرية العقيدة في الإسلام حيث يقول الله تعالى: ﴿لا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ﴾ (البقرة: الآية256)، إذ لو كان الإكراه مطلوباً لما وجدنا سبباً وغاية للرسالات والوحي فالله سبحانه وتعالى قادر على جعل كل الناس مؤمنين أتقياء دون رسالة أو وحي أو كتاب، هذا ما جعل الخطاب

إلى النبي ﷺ واضحاً جلياً في قوله تعالى:﴿ وَقُلِ الْحَقُّ مِنْ رَبِّكُمْ فَمَنْ شَاءَ فَلْيُؤْمِنْ وَمَنْ شَاءَ فَلْيَكْفُرْ إِنَّا أَعْتَدْنَا لِلظَّالِمِينَ نَاراً أَحَاطَ بِهِمْ سُرَادِقُهَا﴾ (الكهف:الآية29) (الخطيب ،90،1993).

ب. حرية الرأي والتعبير:

يعتبر من أقدس الحقوق التي مازالت البشرية تناضل من أجلها وقد عنيت بها الشريعة الإسلامية قبل أن ترد في المواثيق الدولية والإقليمية أو الوطنية، فلقد أقر الإسلام هذا الحق مانعاً بذلك التقليد، فلكل فرد الحق في إبداء آرائه ونشرها في مختلف وسائل الإعلام إلا ما يكون نشره خطر على المجتمع، كما أن للأفراد الحق في الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بل يعتبر الإسلام هذا من الواجبات على أي مسلم، قال تعالى:﴿ وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾ (آل عمران الآية:104).

وبهذا يكون الإسلام قد وفر الأجواء التي تنمو فيها الآراء وتبادل فيه الأفكار لخير الأمة، ففي غزوة بدر وعندما اختار الرسول ﷺ مكاناً للمعركة قال له الحباب بن منذر "أهو منزل أنزله الله ليس لنا أن نتقدم أو نتأخر أم هو الرأي والحرب والمكيدة" فقال الرسول ﷺ : "بل هو الرأي والحرب والمكيدة" قال: فليس هذا بمنزل يا رسول الله انهض بالناس حتى تأتي على أدنى ما من القوم ثم تغزو ما وراءه فتشرب ولا يشربون فنزل عند هذا الرأي (الزير،201،1993). وبهذا يكون الإسلام ضامن لحرية الرأي والتعبير.

ج. حق التعلم والتعليم:

دعا الإسلام إلى الأخذ بالمعرفة في شتى صورها باعتبارها مصدر الرقي ومفتاح كل تقدم، حتى أن دولة الإسلام لجديرة بأن تلقب بدولة العلم والإيمان والدليل على ذلك أن أول ما نزل من القرآن الكريم كان حضاً على العلم والمعرفة قال تعالى:﴿ اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴾ (العلق الآية:1).

كما أن هناك من الآيات الكريمة ما يرفع بشأن العلم والعلماء حيث قال تعالى:﴿ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ﴾ (المجادلة: من الآية11).

وقال تعالى:﴿ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لا يَعْلَمُونَ ﴾ (الزمر: من الآية9).

وقال الرسول ﷺ : "العلماء ورثة الأنبياء"، وقد جعل الإسلام العلم حقاً للجميع وحث على طلب العلم في أي مكان ولو كان قاصياً، قال عليه السلام : "أطلبوا العلم ولو بالصين"، والعلم الذي يحض عليه الإسلام ليس خاصاً بعلم العقيدة والشريعة والحلال والحرام وإنما يحض على تحصيل المعرفة التي تفيد البشرية وتحقق النفع، واحترام الإسلام لحرية البحث في المجال العلمي مقدسة ومكفولة فلا نجد هناك قيوداً (عجيلة ،166،1992)، وبهذا يكون الإسلام من أكثر الشرائع دعوة إلى العلم والتعلم والبحث العلمي النافع للبشرية جمعاء بل هو فرض على كل مسلم والتأمل والبحث في هذا الكون.

3. الحريات الاقتصادية:

يحق للإنسان في الإسلام أن يملك، وأن يتصرف بحرية في ملكه دون اعتداء أو تجاوز، وأول ما يدعي إليه المسلم في هذا المجال هو أن يكون ملكه نتاج الكسب الحلال من صناعة أو تجارة أو أي عمل آخر، أو نتاج الميراث، والإسلام يصون الملكية الفردية التي تعتبر قاعدة نظامه الاقتصادي، كما يتيح الإسلام حرية التجارة بشكل واسع، وشجع الإسلام الحريات الاقتصادية بمنع كنز المال، الذي يؤدي إلى حجبه عن أداء وظيفته الاقتصادية والاجتماعية(الخطيب ،1993، 97)، حيث قال تعالى:﴿وَالَّذِينَ يَكْنِزُونَ الذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلا يُنْفِقُونَهَا فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَبَشِّرْهُمْ بِعَذَابٍ أَلِيمٍ ﴾ (التوبة: من الآية34)، وأشار الإسلام كذلك إلى حرية التعاقد ضمن شروط توافر الأهلية

من عقل وبلوغ، وأتاح حرية التشارك، لكي تكون الحريات الاقتصادية متكاملة متوافقة في بناء اقتصاد إسلامي متين قائم على التعاون والتعاضد وتغليب المصلحة الجماعية على الفردية والرجوع دائماً إلى ممارسة الشرع في قوانين تؤمن فائدة المجتمع والفرد.

4. الحريات والحقوق الاجتماعية:

يكفل التشريع الإسلامي أيما كفالة الرعاية الاجتماعية لرعايا الدولة الإسلامية جميعاً حتى ولو كانوا غير مسلمين، وأتى في هذا الصدد بأحكام غاية في الدقة، ولم تأت شريعة بقواعد محكمة في هذا الصدد مثلما أتت به الشريعة الإسلامية، فالرعاية الاجتماعية في النظام الإسلامي ليست حقاً للفرد فحسب كما تقرر النظم الأخرى، وإنما هو التزام على المسلمين أيضاً تجاه بعضهم البعض، كما هو التزام على أولي الأمر في الدولة الإسلامية، حيث يلتزم المسلم من جانبه بالمساهمة في الرعاية الاجتماعية من خلال الزكاة حيث يكون من حق الفقراء في مال الأغنياء، وكذلك أكد الإسلام على التكافل بين الولد ووالديه والزوج وزوجته وبين الأقارب، وهناك العديد من الأحكام الشرعية التي تحض على كفالة اليتيم والفقير وأبناء السبيل والأسرى والمعسرين، وهناك التزام أولي الأمر تجاه الرعية، حيث قال الرسول ﷺ : "فالإمام راعٍ وهو مسئول عن رعيته" (عجيلة ،168،1992).

إلا أن الإسلام بالرغم من تأكيده على الرعاية الاجتماعية إلا أنه حث على العمل وأن حق العمل حق مقدس وهو من الحقوق الاجتماعية، وحرية العمل تشمل حق الفرد في العمل واختيار العمل الذي يناسبه ويناسب قدراته العلمية والجسدية دون أن يجبره أحد على ذلك، والإنسان مكلف أن يعمل طوال حياته، وقد حث الإسلام على العمل الصالح والكسب الحلال وجعل العمل شعار رفعة المجتمع الإسلامي.(سليم ،326،1983)

5. الحقوق والحريات السياسية:

يقصد بالحقوق والحريات السياسية أن تكون الأمة مصدر السلطات ومن أهم الحقوق التي يجب أن تمنحها الأمة حتى تكون مصدراً للسلطات أن يكون لأفرادها، عن طريق مباشر أو عن طريق ممثليهم، الحق في اختيار الحاكم والحق في مراقبة ومحاسبة وحق الشورى والعدل والمساواة في الأمور كافة بين المواطنين أو أفراد المجتمع، ومن هذه الحقوق في الإسلام الآتي:

أ. الشورى:

الشورى حق، ولكنه حق ذو وظيفة تؤدى من أجل الغير، فرداً كان أم مجتمعاً، فكانت حقاً وواجباً معنا، والأمة في الإسلام هي التي تختار الحاكم بالرجوع إلى الشورى الذي هو حق عام بين المسلمين على جميع المستويات، ومن هنا فإن الشورى صفة لازمة لكل مسئول في الأمة، وبهذا تحقق الشورى الحرية الفردية والجماعية في آن واحد، وما يؤكد على وجوب مبدأ الشورى قوله تعالى:﴿ وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلاَةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ﴾ (الشورى الآية:38).(الخطيب،80،1993)

ب. المساواة:

المساواة في الإسلام تنطلق من مفهوم وحدة الأصل الآدمي ووحدة الأخوة القديمة قدم الإنسان ذاته على سطح الأرض، فقد خلقوا جميعاً من نفس واحدة، وخلقوا جميعاً من تراب والمساواة لا تفرق بين إنسان وإنسان بسبب لونه أو جنسه أو انتمائه الطبقي أو مركزه الاجتماعي أو ماله، ويصل الإنسان من وجهة نظر الشريعة الإسلامية بالمساواة إلى منتهاها، فالنظام الإسلامي لا يستثنى أحد مهما كان شأنه أو مركزه من المثول أمام القضاء بما فيهم الخليفة أو ولي الأمر أو رئيس الدولة أو الحاكم أياً كان مسماه حيث لا تعرف الشريعة الإسلامية مبدأ عدم

المسئولية السياسية للحاكم كما أنه ليس هناك أمور يمتنع على القضاء النظر فيها حتى ولو كانت تتعلق بالمعنى الحديث لأعمال السيادة.(زين الدين ،259، 2013)

ج. العدل:

العدل هو الصيغة الكاملة في مفهوم ومعنى الحرية، إذ أنه يشمل أو يجب أن يشمل كل حقوق الأفراد والجماعة، إلى جانب شموله للواجبات، وتجدر الإشارة هنا إلى أن العدل في الإسلام عدل مطلق صرف لا يخضع للعواطف والأهواء، والمؤثرات ولا يتغير مهما كانت الدوافع والأسباب، قال تعالى: وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ (النساء: من الآية58).

فالإسلام على هذا لا يرضى في إقرار العدل أي تقصير أو قصور مهما كانت الأسباب، ولنا أن نعرف أن العدل يشمل الجميع حتى الأعداء، إذ لا يحق للمسلم أن يميل إلى هذا الطرف أو ذاك في مجال الحق، لذلك كان العدل الإسلامي مضرب المثل في كل زمان ومكان، كونه المبدأ الذي جاء شاملاً وافياً طالباً للتحقيق في أي ظرف، وفي أي وقت.(الحطيب، 81، 1980)

ثالثاً: الضمانات الخاصة بالحقوق والحريات في الشريعة الإسلامية:

يصبح تقرير الحقوق والحريات العامة عديم الجدوى إذا لم يتوافر لهذه الحقوق ضمانات عديدة تصونها من الاعتداء عليها، من أجل ذلك لابد من العمل على توفير مجموعة من الضمانات الهامة التي تكفل للأفراد احترام حقوقهم والدفاع عن حرياتهم، ولو كان ذلك في مواجهة السلطات العامة الحاكمة نفسها والإسلام كذلك قدم العديد من الضمانات لحماية الحقوق والحريات ومن هذه الضمانات:

1. مشروعية الله العليا:

إن إرادة الله تعالى المتجلية في شريعته هي صاحبة الشرعية والمشروعية العليا في الدولة الإسلامية لما تضمنته من مجموعة قوانين ومن مبادئ ومقاصد عامة، وليس لأي جهاز من أجهزة الدولة إلا أن يلتزم في تشريعه الاستنباطي أو في قراراته بمقتضيات التشريع الإلهي وما صاحبه من قيم ومقاصد عليا، ليس لأي صاحب سلطة أن يخرج في عمله الشخصي أو في أمره ونهيه عن حدود الله، قال تعالى: وَمَنْ يَتَعَدَّ حُدُودَ اللَّهِ فَقَدْ ظَلَمَ نَفْسَهُ (الطلاق: من الآية1)، وفي مقابل ذلك ليس لأي مواطن الحق في أن يطيع أي تشريع أو قرار أو توجيه يصدر عن أي سلطة مناقض للشريعة أو مقاصدها، بل إن من واجبه أن يقاوم ويثور ضد ذلك القانون أو القرار، ولو بمجرد الإهمال لأن طاعة المسلم لله ولرسوله طاعة بالأصالة بينما طاعته للسلطة بالتبعية، ومن هنا فإن الطاعة مشروطة بالالتزام فيما يأمرون بشرع الله تعالى.(بدوي ،بلا ت، 27)

وهنا تجدر الإشارة إلى أن الحقوق والحريات التي أقرها الإسلام لا يمكن التعدي عليها أبداً من أي جهة حتى ولو كانت هذه الجهة منتخبة وشرعية، وإن التعدي عليها هو تعدي على حدود الله تعالى، وإن هذه الحدود المنصوص عليها في الشريعة الإسلامية أكثر قدسية من النصوص الدستورية الوضعية لأنها صادرة من الله سبحانه وتعالى، وليست من جهة وضعية ولا يمكن تغيرها في أي زمان ولا مكان أما النصوص الدستورية فإنها قابلة للتغيير من مكان لآخر ومن زمان لآخر، لأنها تخضع لأهواء النظم الحاكمة وبالتالي فالحقوق والحريات تكون مضمونة في الشريعة الإسلامية أكثر من غيرها لأن نصوصها سماوية وليست وضعية.

2. الإمامة عقد:

لقد اتفق المسلمون أن طريق الإمامة "الحكم" هو الاختيار وأن العلاقة بين الحاكم والمحكوم تقوم على عقد هو البيعة، ولقد سبق المسلمون العالم في هذا المبدأ بحوالي عشرة قرون، هذا المبدأ الذي عرف فيما بعد بالعقد الاجتماعي، وهذه العلاقة بين الحاكم والمحكوم علاقة مهمة جداً لأنها تقدم سنداً مهماً لمقاومة الاستبداد والتعدي على الحقوق والحريات من قبل الحاكم، وذلك لأن الحكام طبقاً لهذا المبدأ هم أجراء للشعب الذي أقامهم في مكانهم ووظفهم لرعاية مصالحه، فإذا خرجوا عن ذلك كان مشروعاً تقويهم أو عزلهم، وبهذا فإن مبدأ التعاقد فهو مبدأ أصيل في الإسلام نطق به صريح النصوص قال تعالى: ﴿ إِنَّ الَّذِينَ يُبَايِعُونَكَ إِنَّمَا يُبَايِعُونَ اللَّهَ يَدُ اللَّهِ فَوْقَ أَيْدِيهِمْ ﴾ (الفتح: من الآية10)، بل أمرت به الشريعة حيث قال تعالى: ﴿ إِذَا جَاءَكَ الْمُؤْمِنَاتُ يُبَايِعْنَكَ عَلَى أَنْ لا يُشْرِكْنَ بِاللَّهِ شَيْئاً وَلا يَسْرِقْنَ وَلا يَزْنِينَ وَلا يَقْتُلْنَ أَوْلادَهُنَّ وَلا يَأْتِينَ بِبُهْتَانٍ يَفْتَرِينَهُ بَيْنَ أَيْدِيهِنَّ وَأَرْجُلِهِنَّ وَلا يَعْصِينَكَ فِي مَعْرُوفٍ فَبَايِعْهُنَّ ﴾ (الممتحنة: من الآية12).(الغنوشي ،1993،226)

ومن هنا فإن الحقوق والحريات في الإسلام مضمونة بضامن آخر وهو أن الحاكم الذي يتولى الحكم وفقاً للشريعة الإسلامية لابد أن يحصل على موافقة المسلمين عن طريق البيعة، وإذا كان هذا الحاكم غير عادل من حق الناس عدم مبايعته، بالإضافة إلى كون الحاكم طبقاً للإسلام هو مجرد أجير عند الشعب لخدمة مصالحهم فإن أخل بهذا العقد كان من حق الناس إراحته وعزله، وبهذا فإن لا خيار أمام الحاكم إلا العمل على احترام الحقوق والحريات الإنسانية والمصالح وإلا فإنه سيعزل عن منصبه.

3. القرب من الناس وعدم الاحتجاب عنهم:

إن الشريعة الإسلامية أكدت على ضرورة مخالطة الناس ومعاشرة المساكين وضرورة التفاعل المستمر بين القيادات والشعب في المساجد والأسواق وسائر مجالات الالتقاء حيث قال النبي ﷺ : "من ولاه الله شيئاً من أمور المسلمين فاحتجب دون حاجتهم وخلتهم وفقرهم احتجب الله دون حاجته وخلته وفقره يوم القيامة".(الغنوشي ،1993،227)

وبهذا فإن الإسلام قدم ضامن آخر للحقوق والحريات هو القرب من الناس والتعرف على حاجاته من قبل الحاكم وعدم الاحتجاب عنهم وتعرضه لرقابة الرأي العام دائماً.

4. النظام الاقتصادي والاجتماعي في الإسلام:

إن النظام الاقتصادي والاجتماعي في الإسلام يعمل على ضمان حقوق وحريات الإنسان الاقتصادية والاجتماعية من خلال عمله على عدم تركز الثروة في مكان واحد والعمل على توزيعها من خلال نظام الميراث ونظام الزكاة والصدقات، والعمل على تأكيد حق العمل والاعتراف بحق التملك وحق الفقراء في أموال الأغنياء هذه الأنظمة كلها ضمانات تعمل على حفظ وحماية الحقوق والحريات الاقتصادية والتي لا يسمح لأي سلطة التعدي عليها حتى ولو كانت هذه السلطة منتخبة وشرعية وطبقاً لدستور أو قانون، لأن هذه الحقوق محفوظة من قبل نظام سماوي أقرته الشريعة الإسلامية.

الخلاصة:

استهدفت الدراسة الوصول الي معرفة طبيعة حقوق الانسان في الشريعة الاسلامية حيث توصل الباحث إلى :-

1- أن الشريعة الإسلامية ضمنت كافة الحقوق والحريات الإنسانية منذ أن ظهر الإنسان وتفوق الإسلام على كافة التشريعات الدولية والإعلانات الدولية الداعمة لحقوق الإنسان والحريات من حيث السبق والكم.
2- أن الشريعة الإسلامية جاءت للإنسان بالحرية الحقيقية التي لا تعرفها النظم الأخرى، منذ ولادة الإنسان وحتى بعد مماته حتى حرية العقيدة ضمنها الإسلام، وحرية الرأي والتعبير، وحق التعلم وكافة الحقوق الاجتماعية من حرية تملك حيث أكد الإسلام على حماية الحرية الفردية في التملك وأكد على التكافل الاجتماعي.
3- من خلال مقارنة الحقوق والحريات الإنسانية في الشرائع والنظم الأخرى مع حقوق الإنسان والحريات في الإسلام نجد أن الإسلام أشمل في ذلك من خلال تعدد الحقوق والحريات .
4- ان الشريعة الإسلامية ضمنت هذه الحقوق من خلال تعاليم وأوامر نابعة من القرآن الكريم والسنة النبوية التي لها قوة إلزام أقوى من أي إلزام دستوري أو قانوني.

المراجع

1.امحمد محمد مصباح عيسى، حقوق الإنسان في العالم المعاصر، ط1، (طرابلس: دار الرواد، 2001).

2.بلال أمين زين الدين، الأحزاب السياسية من منظور الديمقراطية المعاصرة "دراسة مقارنة"، ط1، (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2013).

3.ثروت بدوي، النظم السياسية، ط1، (القاهرة: دار النهضة العربية، 1994).

4.حورية يونس الخطيب، الإسلام ومفهوم الحرية، ط1، (قبرص: دار الملتقى للطباعة والنشر، 1993).

5.راشد الغنوشي، الحريات العامة في الدولة الإسلامية، ط1، (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 1993).

6.رمضان محمد بن زير، حقوق الإنسان دراسة مقارنة، ط1، (زليتن: جامعة ناصر، 1993)

7.عاصم أحمد عجيلة، محمد رفعت عبد الوهاب، النظم السياسية، ط5، (القاهرة: نهضة مصر، 1992).

8.علي محمد الصلابي، الحريات في الإسلام، ط1،(القاهرة:مؤسسة الزاد،2012).

9.محمد إبراهيم دسوقي، النظرية العامة للقانون والحق، ط1، (بنغازي: بلا دار، 1980).

10.محمد أبو سمرة، مفهوم الحريات، ط1،(عمان:دار الراية للنشر والتوزيع، 2012).

11.محمد سليم، النظام السياسي للدولة الإسلامية، ط6، (القاهرة:بلا دار،1983).

12.محمد طه بدوي، النظام السياسي الإسلامي، ط1، (القاهرة: جامعة الدول العربية، بلات).

13.نعمان عطا الله الهيتي، حقوق الإنسان القواعد والآليات الدولية، ط1، (دمشق:دار ومؤسسة رسلان،2011).

نظم المعلومات الإدارية وأثرها على عملية إتخاذ القرارات
دراسة حالة (كلية الاقتصاد والتجارة الخمس)

د.عبد السلام محمد المايل[1] عبد السلام أحمد العرقوبي[2]

مستخلص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات الإدارية وأثرها على عملية إتخاذ القرارات بكلية الاقتصاد والتجارة الخمس. ولتحقيق الهدف من الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. تكون مجتمع الدراسة من شاغلي الوظائف القيادية والبالغ عددهم (19) مفردة. ولتحليل البيانات الكمية التي تم جمعها تمت الاستعانة ببرنامج (SPSS). تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، والتي كان أبرزها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات مجتمع الدراسة وبدرجة متوسطة بالنسبة للأبعاد الأساسية لمتغير نظم المعلومات الإدارية وفق الترتيب التالي: المعرفة، البيانات، المعلومات. أما متغير إتخاذ القرارات كانت درجة الممارسة في مجمل عباراته وقعت ضمن الموافقة مرتفعة، وجود تأثير لإبعاد نظم المعلومات الإدارية على إتخاذ القرارات، حيث أن قيمة معامل التحديد (0.370) أي ما نسبته (37%) من التغيرات يعود إلى أبعاد نظم المعلومات الإدارية. تم اقتراح مجموعة من التوصيات أهمها: العمل على استغلال البيانات المتوفرة واستثمارها من خلال وضع استراتيجيات وبرامج وخطط تحقق الأهداف المرجوة بالكلية قيد الدراسة، العمل على تقييم وتحديث المعلومات بشكل دوري ومستمر، ضرورة الاعتماد على الطرق العلمية المناسبة للكشف عن المعرفة لكونها عنصر هام وحيوي في تشغيل البيانات والمعلومات وإتخاذ القرارات الفعالة، العمل على تقوية الاتصالات بين الإدارات والأقسام والوحدات بمختلف المستويات.

مفتاح الكلمات: نظم المعلومات الإدارية، إتخاذ القرارات، كلية الاقتصاد والتجارة الخمس.

المقدمة:

أصبحت نظم المعلومات الإدارية منهجاً ملازماً للمنظمات اليوم وركيزة مهمة لإدارتها ومصدراً يعزز قدراتها التنافسية ويحقق فرصاً جديدة لها، حيث تحاول عن طريقها تحقيق مزايا تنافسية والحصول على حصص سوقية جديدة (السباخي، 2014). ولقد تعالت أصوات المهتمين في مجال الإدارة أو اقتصاديات الأعمال في السنوات الأخيرة، حول أهمية نظم المعلومات الإدارية (MIS) وما يرافقها من تطبيقات في مجال تكنولوجيا المعلومات (IT) ودورها في التأثير في نجاحات الوظائف الإدارية على مستوى منظمات الأعمال وبخاصة في مجال التخطيط والرقابة وإتخاذ القرارات وتحديد الخيارات الإستراتيجية (عبد الله، 2012). ويتوقف نجاح المنظمة على مدى كفاءة وفاعلية إدارتها في صنع القرارات وإتخاذها، وأن المعلومات هي حجر الأساس الذي ترتكز عليه عملية صنع وإتخاذ القرارات في مختلف المستويات الإدارية (فليح، 2008). إضافة إلى أنها العنصر الأساس لعمل النظم والمنظمات بمختلف أشكالها. لهذا تأتي أهمية نظم المعلومات الإدارية من المعلومات التي تعد مورداً حيوياً،

[1] أستاذ إدارة الأعمال المشارك بكلية الاقتصاد والتجارة الخمس،جامعة المرقب، amelmael@elmergib.edu.ly

[2] باحث/قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد والتجارة الخمس، جامعة المرقب، alargoby@gmail.com

وتعمل المنظمات من خلالها على الاستمرار والتفوق وتحقيق الأهداف (الشيخ، الحديثي، 2019). ومن جهة أخرى النظر إلى المعلومات كمادة خام لإتخاذ القرار وأنها ضرورية لأصحاب القرار، وتعمل على تبسيط الطريق للمديرين من خلال مساعدتهم على اختيار المعلومات المناسبة (Aina, et al., 2016). وتعتبر الرافد الأساسي لإتخاذ القرارات ويصفها البعض بمثابة الوقود المحرك (اسماعيل، 2011).

وهكذا فإن نجاح إتخاذ القرار هو قلب العملية الإدارية، حيث يعتمد بشكل كبير على المعلومات المتاحة، وجزئياً عن الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة (Hakimpoor, Khairabadi, 2018)، وأن ومزاولة كل ذلك لن تتحقق إلا من خلال منهج إتخاذ القرارات، اذ يلعب القرار دواراً مهماً جداً في نشاطاتنا وأعمالنا، فقرارتنا تشكل حياتنا إذا كانت هذه القرارات مدروسة أم غير مدروسة، إيجابية بنتائجها أو سلبية، فهي الأداة الأساسية التي نستخدمها في مواجهة الفرص والتحديات (الحوراني، 2013). ومن هنا كان الحرص المتزايد لقادة المنظمات على توفير قاعدة أساسية من نظم المعلومات الشاملة والمتخصصة لتعزيز أدوارهم في إتخاذ القرارات الصائبة، من خلال توظيف معلومات تتصف بدرجة عالية من الدقة والموثوقية (هاشم، 2013). وبهذا تأتي هذه الدراسة لتوضيح نظم المعلومات الإدارية وأثرها على عملية إتخاذ القرارات.

مشكلة الدراسة:

تعتبر المعلومات الركيزة الأساسية لإتخاذ القرار وأن نجاح المنظمات يتوقف على معدل كفاءة إداراتها في صنع القرارات الناجحة (ناجي وأخرون،2011). حيث أثبتت الدراسات أن غياب المعلومات وضعف نظم المعلومات يعرض الإدارة أو صناعي القرارات إلى إتخاذ قرارات غير رشيدة (فليح، 2008). فهي تشكل للمنظمات البنية التحتية التي تمكنها من أداء مهامها، إذ أن نوع المعلومات وكميتها وطريقة عرضها تعتبر الأساس في نجاح عملية صنع القرارات داخل المنظمات المعاصرة، عليه فإن للمعلومات قيمة عالية تستوجب وضع الضوابط اللازمة لاستخدامها وتداولها ووضع السبل الكفيلة بحيازتها(جواهر، 2015).

كما أوضح عبد الله (2012، 19) بأن القرار هو من بين المواضيع الأكثر أهمية وأثرها في حياة الأفراد والمؤسسات والدول وتزداد أهمية القرار من خلال ارتباطه اليومي بنشاط الإنسان، حيث الإنسان هو محور عملية صنع القرار، حيث يحتاج إلى تدبر وإطلاع واسع واستشارة أهل الاختصاص كون القرار جوهر العمل الإداري. أما تعلب(2011، 33) فقد بين بأن الحياة قرار، والقرار فرصة والفرصة قد لا تتكرر، والناجح هو من ينتهز الفرصة ويغتنمها بقرار صائب، والاغتنام لا يأتي إلا بالرؤية والجرأة والخبرة والتوقيت السليم في حد ذاته هو نظام، مدخلاته هي تكلفته، ومخرجاته هي عائده، فبالتالي فإن فشله أو نجاحه يقاس من خلال معايير ثلاثة: هي الفاعلية، والكفاءة، والإنتاجية، هم في مجموعهم يضمنون اقتصاديات تكلفة القرار.

بالإطلاع على العديد من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع نظم المعلومات الإدارية وعملية إتخاذ القرارات الإدارية كدراسة (فليح، 2008 : هاشم، 2013: السباخي، 2014، عبد الله، 2018)، وأوصت بالحاجة إلى المزيد من الدراسات والأبحاث للوقوف على مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرارات بالمنظمات.

تأسيسا على ما تقدم، يمكن صياغة أو بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرارات في كلية الاقتصاد والتجارة الخمس بجامعة المرقب؟ ويتفرع منه التساؤلات التالية:

1. ما مدى تأثير بُعد البيانات على عملية إتخاذ القرارات بالكلية قيد الدراسة؟
2. ما مدى تأثير بُعد المعلومات على عملية إتخاذ القرارات بالكلية قيد الدراسة؟
3. ما مدى تأثير بُعد المعرفة على عملية إتخاذ القرارات بالكلية قيد الدراسة؟

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها في الآتي:

1. المساهمة في فتح الآفاق أمام الباحثان بإلقاء الضوء على نظم المعلومات الإدارية ودورها في توفير المعلومات الدقيقة والشاملة للقرارات الإدارية بالمنظمة قيد الدراسة.
2. أهمية تدفق البيانات والمعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، ومدى مساهمتها في فعالية القرارات التي تتخذها الإدارة.
3. أهمية عملية إتخاذ القرارات في المنظمات اليوم، باعتبارها جوهر العملية الإدارية ومحورها الأساسي والفعال.
4. الأهمية التي اكتسبتها نظم المعلومات الإدارية في هذا العصر، إذ أنها تمثل عنصراً هاماً ومورداً استراتيجياً تعتمد عليه المنظمات في إتخاذ قرارتها.
5. الإطلاع على الواقع العملي بالمنظمة قيد الدراسة، حيث يمكن الاعتماد عليها في إجراء دراسات لاحقة يقوم بها المهتمون في هذا المجال.

فرضية الدراسة:

استنادا على مشكلة الدراسة تم صياغة **الفرضيات الرئيسية وهى كالاتي**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرارات بالمنظمة قيد الدراسة. وينبثق منها الفرضيات التالية:-

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد البيانات على عملية إتخاذ القرارات.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد المعلومات على عملية إتخاذ القرارات.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد المعرفة على عملية إتخاذ القرارات.

هدف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على الأثر الذي يحدثه متغير نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرارات ويتم ذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على الأثر الذي يحدثه بُعد البيانات على عملية إتخاذ القرارات.
- التعرف على الأثر الذي يحدثه بُعد المعلومات على عملية إتخاذ القرارات.
- الوقوف على الأثر الذي يحدثه بُعد المعرفة على عملية إتخاذ القرارات.
- التوصل إلى نتائج علمية وعملية تفيد المنظمات بشكل عام والجامعات الليبية بشكل خاص في الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية وذلك لمواجهة التحديات المستقبلية.
- الخروج بمجموعة من التوصيات تساهم في دعم وتحقيق أهداف المنظمة قيد الدراسة.

منهج الدراسة : تم استخدام المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة لأنه الأكثر ملاءمة لطبيعة هذه الدراسة كونه يتيح للباحثان جمع البيانات ووصف واقع أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرارات في المنظمة قيد الدراسة وتحقيق أهدافها.

مجتمع الدراسة : تمثل مجتمع الدراسة في شاغلي الوظائف القيادية من رؤساء الأقسام ومدراء مكاتب، والبالغ عددهم (19) مفردة، وقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة.

حدود الدراسة : تمثلت حدود الدراسة في الآتي:

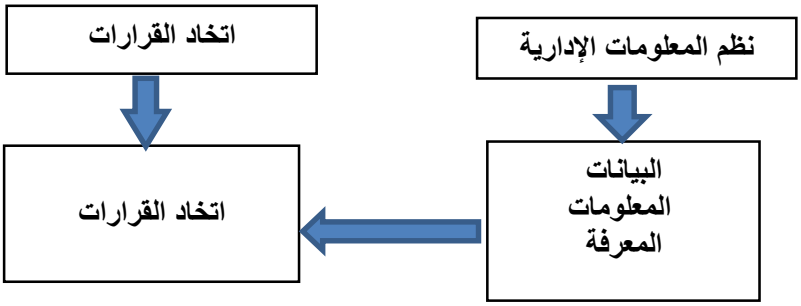
الحدود المكانية: كلية الاقتصاد والتجارة التابعة لجامعة المرقب والواقعة بمدينة الخمس.

الحدود الزمنية: وتتمثل في الفترة التي أُجريت بها الدراسة خلال فصل الخريف 2020/2019م

الحدود البشرية: شاغلي الوظائف القيادية في كلية الاقتصاد والتجارة الخمس.

مصادر البيانات ووسائل جمعها: تمثلت المصادر التي تم الاعتماد عليها في الحصول على البيانات الملائمة للدراسة في القيام بإجراء مسح مكتبي للأدبيات النظرية بموضوع الدراسة، من خلال المصادر والمراجع والكتب والدوريات والدراسات السابقة وغيرها. أما وسيلة جمع البيانات الأولية؛ فقد تمثلت في صحيفة الاستبانة التي تم تطويرها خصيصاً لهذا الغرض.

أنموذج الدراسة : تم تَصميم أنموذج متكامل يساعد الإجابة على أسئلة الدراسة وتسهيل عملية التحقق من فرضياتها، وذلك وفقا لما يوضحه الشكل رقم (1) أدناه.



الشكل رقم (1) أنموذج الدراسة

مفاهيم ومصطلحات الدراسة :

نظم المعلومات الإدارية : مجموعة من العمليات المنتظمة التي تمد المديرين بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في تنفيذ الأعمال وإتخاذ القرارات (السامرائي وآخرون، 2015).

إتخاذ القرارات : مجموعة خطوات أو مراحل كاملة منظمة تهدف في النهاية لحل مشكلة معينة.

كلية الافتصاد والتجارة الخمس : كلية حكومية بجامعة المرقب تأسست عام 1999، وتعتبر واحدة من أهم الكليات بالجامعة، حيث تتمتع بمكانة مرموقة وسمعة رفيعة في المحافل العلمية.

الدراسات السابقة: تتمثل الدراسات السابقة في الآتي:-

الشيخ وآخرون (2019)، "دور نظم المعلومات الإدارية في تقييم أداء الموظفين السنوي: دراسة ميدانية". هدفت الدراسة إلى تحديد دور نظم المعلومات الإدارية في عملية تقييم الأداء السنوي للموظفين العاملين في كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة الموصل. وأظهرت أهم النتائج أن نظم المعلومات الإدارية تسهم في توفير المعلومات عن كافة مستويات وأنشطة المنظمة، وأنه يمكن الاعتماد على المخرجات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية في أداء الوظائف وانجاز المهام داخل المنظمة، وجود اتفاق بين افراد عينة الدراسة على تأييد استخدام نظم المعلومات الإدارية في المنظمة المبحوثة.

عبدالله (2018)، "دور نظم المعلومات الإدارية في عملية إتخاذ القرارات : دراسة حالة شركة بحر العرب". هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في عملية إتخاذ القرارات في شركة بحر العرب. أظهرت أهم النتائج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات وعملية إتخاذ القرارات الإدارية، كذلك توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وقاعدة البيانات وعملية إتخاذ القرارات الإدارية.

الشوابكة (2017)، "دور جودة المعلومات في تحقيق فاعلية إتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف". هدفت الدراسة إلى معرفة دور جودة المعلومات في تحقيق في تحقيق فاعلية إتخاذ القرار في المنظمة قيد الدراسة. أظهرت أهم النتائج أن هناك مستوى مرتفع من وجهة نظر الموظفين العاملين في المنظمة في عملية تحقيق إتخاذ القرار، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المتغير المستقل جودة المعلومات (البُعد الزمني، البُعد الشكلي، وبُعد المحتوى) في تحقيق فاعلية إتخاذ القرار، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة الدراسة تعزى لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية)، بينما لم توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

الوادية (2015)، "علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية : دراسة حالة وزارة التربية والتعليم العالي - قطاع غزة". هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية في المنظمة قيد الدراسة. أظهرت أهم النتائج وجود علاقة بين جودة القرارات الإدارية ونظم المعلومات الإدارية بمعامل ارتباط يساوي(0.744)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول علاقة نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية، تعزى لمتغيرات: (النوع، المؤهل العلمي، العمر، المستوى الوظيفي)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

السباخي (2014)، "دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض : دراسة حالة واقعية شركة أدكس". هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية من وجهة نظر العاملين في قسم القبول والتسجيل بمعاهد التدريب الخاصة. أظهرت أهم النتائج إن نظم المعلومات تعتبر نظم داعمة لإتخاذ القرارات الإدارية بدقة وسرعة عالية، وهذه النظم يمكن تصنيفها وفق المهام الإدارية التي تتعلق بها، وإن نظم المعلومات الإدارية تكتسب أهمية خاصة في إجراءات القبول والتسجيل.

هاشم (2013)، "أثر كفـــاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية صنـع وإتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية "حالة" في بنك اليمن الدولي". هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية في تحسين فاعلية عملية صنع وإتخاذ القرارات في الإدارة المؤسسية. أظهرت أهم النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة نظم

المعلومات الإدارية في فاعلية صنع القرارات بدرجات متفاوتة في كافة مراحلها، وأن الإدارة العليا لبنك اليمن الدولي تسمح بشكل متواضع بالمشاركة الجماعية في إيجاد حلول للمشكلات التي تواجه العمل، وجاءت تصورات المبحوثين لكفاءة نظم المعلومات مرتفعة.

الشبول (2013)، "أثر نظم المعلومات الإدارية على إتخاذ القرارات الإدارية في قطاع الاتصالات الأردن". هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية القرارات التي يتخذها مديرو الإدارة العليا في قطاع الاتصالات، وأظهرت أهم النتائج إلى أن أهم العوامل التي تؤثر على فاعلية القرارات المتخذة من قبل المديرين في الإدارة العليا تتمثل في المعلومات، وإن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في قطاع الاتصالات تساعد وتسهل عملية إتخاذ القرارات الصائبة.

عطاونة (2012)، " تحليل واقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في صناعة القرار في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية". هدفت الدراسة إلى التعرف على تحليل واقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في صناعة القرار في المنظمة قيد الدراسة. أظهرت أهم النتائج أن الدرجة الكلية لواقع نظم المعلومات الإدارية في المنظمة كانت مرتفعة بشكل عام، وكانت أكثر أبعاد نظم المعلومات الإدارية تطبيقاً هي توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية وبدرجة مرتفعة، تلاها جودة المعلومات بدرجة مرتفعة، وأن نظم المعلومات الإدارية هي أفضل وسيلة لإنجاح صناعة القرار.

المغربي (2011)، "واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات الفندقية الليبية : دراسة ميدانية على الفنادق العاملة بمدينة بنغازي". هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع وقدرة نظام المعلومات الإداري بقطاع المنظمات الفندقية. أظهرت أهم النتائج عدم وضوح المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات الإدارية لدى أغلب القيادات الإدارية، الاهتمام غير الكافي بالموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة في مجال المعلومات، وكذلك عدم توفر أجهزة الحاسب الآلي بالشكل الجيد في مجال استحداث المعلومات، كما تبين أن تطبيق نظام المعلومات بالمنظمات الفندقية يعاني من بعض المشاكل ومنها قلة اهتمام الإدارة العليا بوحدة المعلومات.

ناجي عدي وأخرون (2011)، "مدى تأثير نظام المعلومات الإدارية على جودة القرارات في شركة جوال الفلسطينية". هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير نظام المعلومات الإدارية على جودة القرارات. أظهرت أهم النتائج وجود إرتباط وثيق بين نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية للمستويات الدنيا والعليا، وتاثير إيجابي لنظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في هذه المستويات.

النظاري (2009)، "نظم المعلومات الإدارية وأثرها على فاعلية إتخاذ القرارات الإدارية في المصارف التجارية الأردنية". هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى كفاءة نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف المبحوثة. أظهرت أهم النتائج وجود علاقة إيجابية بين نظم المعلومات وفاعلية إتخاذ القرارات، وأن نسبة 20% من مجتمع الدراسة تتوفر فيها إدارات مستقلة لنظم المعلومات.

خلفي (2008)، "دور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات : دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات بالجزائر". هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات في عملية إتخاذ القرار، ومعرفة مستوى العلاقة بين استخدام نظم المعلومات وعملية إتخاذ القرار. أظهرت أهم النتائج أن نظم المعلومات الإدارية تساهم في تنظيم عمل المؤسسة إدارياً وتحديد المشكلات التي تواجه متخذ القرار بطرق أسرع. وأن هناك ارتباطاً قوياً بين متغيري نظم المعلومات وإتخاذ القرارات.

تأسيساً على ما تقدم ومن خلال الدراسات السابقة، يتضح بأن الدراسة الحالي يتشابه مع بعض الدراسات السابقة، حيث تناول متغير نظم المعلومات الإدارية ومتغير إتخاذ القرارات وربطه بمتغيرات فرعية مختلفة، إضافة إلى أن هذه الأبحاث قد أجريت في بيئات مختلفة عن بعضها. ومن جانب أخر، فقد تم الاستفادة من هذه الدراسات في اعتماد المقاييس الجاهزة والمحكمة المتمثلة بالاستبانة وملائمتها بما يخدم أسلوب هذا الدراسة، والتعرف على المنهجية التي سارت عليها، والاطلاع على الوسائل الاحصائية المستخدمة في هذه الدراسات. ويأتي هذا الدراسة للتعرف على مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية كمتغير مستقل على عملية إتخاذ القرارات كمتغير. وبذلك فإن الدراسة الحالي يُعتبر مكمل في أهدافه لما عرض من أهداف، وإضافة جديدة لما سبق عرضه.

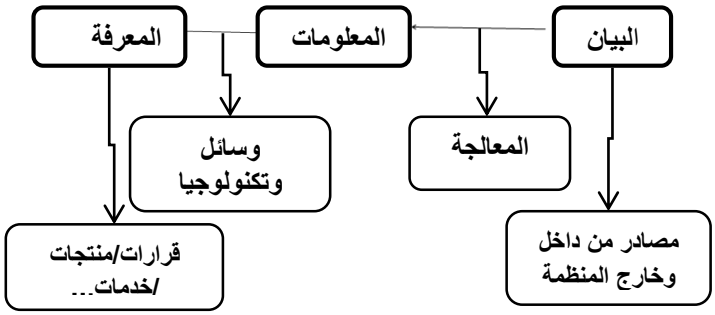
الجزء النظري:

1. نظم المعلومات الإدارية : لقد كان عقد السبعينات من القرن الماضي بمثابة مرحلة ولادة ونمو لأنظمة المعلومات الإدارية حيث اتسعت تطبيقاتها في مختلف أنشطة الأعمال (السباخي، 2014)، وأهم ما يميز هذا العصر في الوقت الحالي هو التقدم المتسارع الذي يشيده العالم اليوم في تقنية الاتصالات والمعلومات، وأن هذه التقنية تلعب دروا مهماً في الحصول على المعلومات ومساعدة الإدارة في عمليات إتخاذ القرارات. ومن هنا برزت أهمية وجود نظم المعلومات الإدارية، وأن المهمة الاساسية لها تكمن في توفير البيانات اللازمة ومعالجتها لإنتاج المعلومات المفيدة للإدارة وذلك في الوقت والدقة والكمية المناسبة وبما يتناسب واحتياجات متخذي القرارات (ادريس، 2005، اقتباس ناجي وأخرون، 2011). ويمكن القول بأن الحاجة إلى نظم المعلومات الإدارية قائمة طالما أن المنظمة تنوي البقاء حية، كفوءة في توجيه وتنظيم وموازنة كافة أنشطتها، للوصول إلى النتائج التي وجدت من أجلها خاصة إذا ما قارنا بقاء المنظمة في بيئة عمل متغيرة ومتطورة (عبيس، 2010). ولقد تعددت التعاريف المقدمة حول نظم المعلومات وذلك لاختلاف المصادر ووجهات نظر الباحثين، وبالرجوع إلى عدد من الأدبيات المتعلقة بمفهوم نظم المعلومات الإدارية، فقد عرفها عبد ربه (2013، 16، كما أورده الوادية، 2015) بأنها مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة بعضها مع بعض والتي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات والمعلومات، وتعمل على معالجتها وتخزينها وبثها وتوزيعها على المستفيدين لغرض دعم عملية إتخاذ القرار وتأمين السيطرة على المنظمة. بهذا نستنتج أن نظم المعلومات الإدارية تشترك في جوانب عديدة لعل من أبرزها (2013، هاشم) :

- أن نظم المعلومات الإدارية هي مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة.
- تقوم بجمع ومعالجة وخزن البيانات واسترجاعها.
- تقوم بتزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات عن الأنشطة التي تمارسها المنظمة.
- تقدم الدعم والتسهيلات اللازمة للإداريين.

البيانات والمعلومات والمعرفة :

البيانات **(Date):** وهي الخطوة الأولى، لاكتساب المعرفة من خلال تجميع البيانات (Data) من المصادر الداخلية والخارجية (عبدالله، 2012)، وتحتوي البيانات على حقائق أو أرقام ليس لها معنى للمستخدم، أو أنها الرموز التي علها إتفاق عام على أنها تمثل الناس والأهداف، أحداث ومفاهيم. على سبيل المثال، يمكن أن تكون البيانات عدد ساعات العمل التي ينجزها العامل في المنظمة، وعند تشغيل هذه البيانات يمكن تحويلها إلى معلومات



(هاشم : 2013). في الواقع، تمثل البيانات المواد الأولية مثل الكلمات، والرموز، والأرقام، الجداول الإحصائية التي تستخدم للحصول على المعلومات.

تجمع البيانات من مصادر متنوعة، داخلية وخارجية، جاهزة، وأولية، شفوية وموثقة، رسمية وغير رسمية (حسنية، 2018). ووفقًا(Laudon et al.,2001)، فإن البيانات "تشكل مصادر للحقائق الأولية التي تمثل الأحداث التي تحدث في المنظمات أو في بيئتها المادية؛ وأنه لم يتم حتى الآن تنظيم وترتيب هذه الحقائق بطريقة يمكن للناس فهمها واستخدامها".

المعلومات (Information): لقد أضحت المعلومات مورداً من الموارد الاقتصادية له خصوصيته، بل إنها المورد الاستراتيجي في الحياة الاقتصادية المكمل للموارد الطبيعية والبشرية (هاشم : 2013). ويعرف حسنية (1998)، أورده (مناصرية، 2003) المعلومات بأنها : البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير بهدف استخراج المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها ببعض. ولكي تكون هناك معلومات، يجب إدراك الأشياء وتفسيرها وفهمها، حيث يمكن لهذه الأشياء أو الإشارات توليد المعرفة(Marciniak et Rowe, 2009). وباختصار، إنها وسيلة لبناء المعرفة وترتبط بطريقة أساسية بالعمل البشري (Nonaka and Takeuchi,1995).

المعرفة (knowledge) : سبق وأن عرفنا، أن البيانات هي المصدر الأول للمعرفة، ويمكن القول أن مصطلح المعلومات هو مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، وبمصطلح المعرفة من جهة أخرى، وأن المعرفة هي الحصيلة النهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين الذين يحولون المعلومات إلى معرفة وعمل مثمر يلبي احتياجات المنظمة والمجتمع (هاشم، 2013). فالمعلومات تقودنا عادة إلى المعرفة والتي قد تكون معرفة جديدة مبتكرة لا نعرف عنها شيئاً من قبل، أو أن تضيف شيئاً يوسع من معارفنا السابقة أو يعدل منها (قنديلجي وآخرين،2014). ويمكن أن تكون المعرفة بمثابة أساس للعمل، وفي هذه الحالة تصبح مهارة، فهي القدرة على التصرف بطريقة مناسبة في موقف ما من خلال الاعتماد على الموارد المعرفية: المعرفة، والنماذج، والمخططات، والإجراءات (Emael, 2011). ويتضح علاقة المعلومات بالمعرفة والبيانات، والتأثيرات عليها **في المخطط التالي** :

مخطط العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة (قنديلجي وآخرين،2014، 31)

2. إتخاذ القرارات : تعتبر عملية إتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية بأكملها فهي المحور الذي تدور حوله كل الجوانب اللازمة للتنظيم الإداري. وتبرز أهمية إتخاذ القرارات من خلال ارتباطها الوثيق بالأفراد والجماعات والمنظمات[3]. ولقد كانت المنظمات تعتمد في الماضي على التخمين والتنبؤ، وعلى التجارب والخبرات لدى متخذ القرار، بينما في العصر الحالي أصبح لعملية إتخاذ القرارات موضوعها وقوانينها وضوابطها الخاصة. وتعرف " بأنها عملية اختيار البديل الأفضل من بين مجموعة من البدائل، أو هي عبارة عن تصرف أو مجموعة من التصرفات يتم اختيارها من بين عدد من البدائل الممكنة" (السباخي، 2014).

لذا، تعمل عملية إتخاذ القرارات على معالجة مشكلات قائمة أو لمواجهة حالات أو مواقف معينة محتملة الوقوع أو لتحقيق أهداف مرسومة. وقد تكون المشكلات القائمة واضحة ومعروفة الأبعاد والجوانب أو قد تكون غامضة بالنسبة لعمقها وأبعادها والأسباب المكونة لها، أو قد تكون غير موجودة في الأساس لكن حذر الإدارة واستطلاعها للظروف المحيطة تجعلها تتنبأ بتوقع حدوثها. لذلك تقوم الإدارة في كل الحالات التي تستدعي إتخاذ القرارات بتجميع كل ما يلزمها من بيانات ومعلومات وتحليل ما يحيط بها من ظواهر وعوامل مختلفة لتساعدها في الوصول إلى القرار الرشيد بعد تحديد البدائل وتقييمها من أجل أن يكون القرار مناسبا لتحقيق الهدف الذي اتخذ من أجله (فتيحة، 2016).

بناءً على ما تقدم، نخلص إلى القول بأن إتخاذ القرار يتضمن خياراً واعياً، فعندما يفضل المدير، خياراً دون سواه، فإنه بذلك يصل إلى إستنتاج معين ويختار مسار عمل محدد من بين عدد من البدائل، والهدف من إتخاذ القرار هو إختيار ذلك البديل الأفضل من حيث قدرته على تحقيق أكبر مجموعة من النتائج المرغوبة وأقل عدد من النتائج غير المرغوبة (هاشم، 2013).

الجزء العملي :

للوصول لأهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وعلى تحصيل مستلزماته من البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، كما ثم الاعتماد على المنهج الكمي من خلال استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

أولاً: طريقة جمع وتحليل البيانات

أ. **جمع البيانات :** تم توزيع الاستبيان المُستخدم على مجتمع الدراسة بُغية جمع البيانات، ويتكون من ثلاثة محاور أساسية وهي: محور البيانات الشخصية، محور نظم المعلومات الإدارية، ومحور إتخاذ القرارات وكانت اجمالي أسئلة الاستبانة (42) سؤالاً باستثناء أسئلة محور البيانات الشخصية. تم تصميم صحيفة الاستبيان وفق مقياس "ليكرث الخماسي" حيث وزعت الإجابات بمنح إجابة موافق بشدة خمس درجات، موافق أربع درجات، محايد ثلاث درجات، غير موافق درجتان، غير موافق بشدة درجة واحدة فقط. ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فئات للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4= 0.80)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية (جبريل، 2012)، وهكذا يصبح طول الخلايا والجدول رقم (1).

[3] www. alukah.net (ربابعة إبراهيم، إتخاذ القرار)

جدول رقم (1) يوضح درجة الأهمية النسبية لفقرات الدراسة

درجة الأهمية	منخفضة جداً	منخفضة	متوسط	مرتفعة	مرتفعة جداً
المتوسط المرجح	1.79 – 1	2.59 – 1.80	3.39 – 2.60	4.19 – 3.40	5 – 4.20

ب. مجتمع الدراسة : تم استخدم أسلوب المسح الشامل وذلك نظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة، حيث تكون من شاغلي الوظائف القيادية بكلية الاقتصاد والتجارة الخمس والبالغ عددهم (19) مفردة.

ج. البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة : من خلال التحليل الوصفي، الجدول أدناه يوضح مجتمع الدراسة.

جدول رقم (2) خصائص مجتمع الدراسة

	البند	العدد	النسبة المئوية %
العمر	أقل من 35 سنة	2	10.5
	من 35 إلى أقل من 45 سنة	13	68.4
	من 45 فأكثر	4	21.1
	المجموع	**19**	**%100**
النوع	ذكر	18	94.7
	أنثى	1	5.3
	المجموع	**19**	**%100**
المؤهل العلمي	جامعي /دبلوم عالي	1	5.3
	ماجستير	12	63.1
	دكتوراه	6	31.6
	المجموع	**19**	**%100**
المسمى الوظيفي	مدير ادارة	1	5.3
	مدير مكتب	4	21
	رئيس قسم	13	68.4
	أخرى	1	5.3
	المجموع	**19**	**%100**
الخبرة	أقل من 5 سنوات	2	10.5
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	10	52.6
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	2	10.5
	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	4	21.1
	من 20 سنة فأكثر	1	5.3
	المجموع	**19**	**%100**

ثانياً: عرض نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

أ. صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة : للتحقق من صدق اتساق فقرات الاستبانة تم حساب معاملات الارتباط والدرجة الكلية منها كما هو موضح بالجدول رقم (3).

جدول رقم (3): معامل الارتباط بين أبعاد الدراسة

ت	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	البيانات	9	0.658	0.000
2	المعلومات	9	0.755	0.000
3	المعرفة	9	0.626	0.000
4	إتخاذ القرارات	15	0.863	0.000

يوضح الجدول (3) قيم معامل الارتباط، والتي تظهر فيه العلاقة بين المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) بإبعادها الثلاثة، والمتغير التابع (إتخاذ القرارات). ومن خلال هذه المصفوفة تبين وجود علاقة مقبولة إحصائياً، إذ أظهرت النتائج ايجابية ومعنوية العلاقة بين أبعاد الدراسة عند مستوى معنوية (0.000).

ب. معامل الصدق والثبات (Cronbach Alpha): بهدف التحقق من تناسب الأداة للدراسة، وسلامة صياغة الفقرات الواردة بها، تم حساب الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ، كما هو موضح بالجدول (4).

جدول رقم (4): معامل الثبات (Cronbach Alpha) لأسئلة الاستبانة

ت	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات%
1	البيانات	9	0.885
2	المعلومات	9	0.884
3	المعرفة	9	0.857
4	إتخاذ القرارات	15	0.924
المجموع الكلي		42	0.954

من الجدول رقم (4) يتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبانة تراوحت ما بين 0.857 و 0.924، وكذلك قيمة ألفا لجميع المحاور (0.954) وهي نسبة عالية جدًّا، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة ومقبولة إحصائياً لأغراض الدراسة، ويمكن الاعتماد عليها في التحليل وتعميم النتائج.

ج. مقاييس النزعة المركزية والمتمثلة في (المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري) لتحديد تركز الإجابات حول القيمة المتوسطة لمتغيرات الدراسة والأبعاد التابعة لها وفقاً للمحاور الاتية:

المحور الأول. نظم المعلومات الإدارية

1. بُعد البيانات : يوضح الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد البيانات، حيث يتضح أن مستوى المعنوية أقل من 0.05، وأن أعلى متوسط مرجح للفقرات هو (4.05) وأدناه (2.58). والانحراف المعياري يتراوح من (0.831) إلى (1.129). وبناءً على النتائج المتحصل عليها يتضح أن آراء المستجوبين كانت باتجاه درجة أهمية متوسطة حول هذا البُعد، تختلف هذه النتائج مع دراسة ناجي وأخرون (2011) حيث كانت بدرجة أهمية مرتفعة. والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (5) : التحليل الاحصائي لبُعد البيانات

ت	العبارة	M	SD	Sig	الترتيب	الدرجة
1	تتبع الكلية الأساليب المناسبة في جمع البيانات وفق خطة سنوية.	3.63	0.831	0.000	3	مرتفعة
2	تتبع الكلية الأساليب المناسبة في جمع البيانات تبعا لتوافرها.	3.84	0.834	0.000	**2**	مرتفعة
3	تتبع الكلية الأساليب المناسبة في جمع البيانات بشكل عشوائي.	2.58	0.902	0.000	9	متوسطة
4	تعتمد الكلية في جمع البيانات على التعليمات والقوانين الرسمية.	4.05	0.911	0.000	1	مرتفعة
5	تعتمد الكلية في جمع البيانات على المراسلات والنشرات من خارج الكلية.	3.16	1.015	0.000	6	متوسطة
6	تعتمد الكلية في جمع البيانات بدرجة عالية من السرية.	3.11	1.012	0.000	7	متوسطة
7	تعتمد الكلية في جمع البيانات على الاجتماعات واللقاءات الدورية.	3.42	0.961	0.000	4	مرتفعة
8	تعتمد الكلية في جمع البيانات على الزيارات الميدانية داخل وخارج الكلية.	3.37	1.012	0.000	5	متوسطة
9	تعتمد الكلية في جمع البيانات على الملاحظات الشخصية.	3.05	1.129	0.000	8	متوسطة
	الدرجة الكلية للبُعد	**3.36**	**0.956**		**متوسطة**	

2. بُعد المعلومات : يوضح الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد المعلومات، حيث يتضح أن مستوى المعنوية أقل من 0.05، وكان أعلى متوسط مرجح للفقرات هو (4.00) وأدناه (2.79)، وانحراف معياري يتراوح من (0.855) إلى (1.228)، في حين أن المتوسط العام لكل الأسئلة كان بدرجة أهمية متوسطة. توافق هذه النتائج مع دراسة بوغليطة (2013)، حيث كانت فيها درجة الموافقة متوسطة.

جدول رقم (6) : التحليل الاحصائي لبُعد المعلومات

ت	العبارة	M	SD	Sig	الترتيب	الدرجة
1	تعتمد الكلية على خزن واسترجاع المعلومات يدوياً.	2.79	1.134	0.000	8	متوسطة
2	تعتمد الكلية على خزن واسترجاع المعلومات حاسوبيا.	3.79	0.855	0.000	2	مرتفعة
3	يتم تحديث المعلومات المخزنة باستمرار لمواكبة كل جديد يطرا على البيانات.	3.37	0.895	0.000	5	متوسطة
4	يتم الاستفادة من المعلومات المخزنة عند ظهور الحاجة إليها.	4.00	1.000	0.000	1	مرتفعة
5	تقدم إدارة الكلية معلومات عن أداء الافراد للإدارات التي تمتلك صلاحية إتخاذ القرارات.	3.37	1.012	0.000	6	متوسطة

6	تعتمد الكلية على اساليب مناسبة في توفير المعلومات لصانعي القرار كالجداول والتقارير الدورية.	3.47	0.905	0.000	4	مرتفعة
7	تعتمد الكلية على أساليب مناسبة في توفير المعلومات لصانعي القرار كالجداول والتقارير عند الطلب.	3.47	1.020	0.000	3	مرتفعة
8	تعتمد الكلية على أساليب في توفير المعلومات لصانعي القرار كالمؤشرات والنسب المالية أو المقارنات السنوية.	3.16	1.068	0.000	7	متوسطة
9	تعتمد الكلية على أساليب مناسبة في توفير المعلومات لصانعي القرار كالرسوم البيانية.	2.79	1.228	0.000	9	متوسطة
الدرجة الكلية للبُعد		**3.35**	**1.013**		**متوسطة**	

3. بُعد المعرفة : يوضح الجدول رقم (7) أن مستوى المعنوية أقل من 0.05، وكان أعلى متوسط مرجح للفقرات هو (3.74) وأدناه (3.05)، وانحراف معياري يتراوح من (0.761) إلى (1.020). وبناءً على النتائج المتحصل عليها يتضح أن الآراء لكل الأسئلة كانت باتجاه درجة أهمية مرتفعة، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (7) : التحليل الاحصائي لبُعد المعرفة

ت	العبارة	M	SD	Sig	الترتيب	الدرجة
1	يوجد بالكلية إدارة أو قسم لتقديم الدراسات والبحوث.	3.53	1.020	0.000	6	مرتفعة
2	يتم تشجيع اعضاء هيأة التدريس والموظفين بالكلية على تنمية المعارف المتعلقة بمهامهم بشكل دوري ومستمر.	3.32	1.003	0.000	7	متوسطة
3	تعتمد إدارة الكلية أليات مناسبة لاستقبال الآراء والمقترحات من أعضاء الكلية.	3.05	0.970	0.000	9	متوسطة
4	تعتمد إدارة الكلية في تخزين المعرفة على الارشيف والمستندات الورقية.	3.16	0.898	0.000	8	متوسطة
5	تعقد الكلية ورش عمل وندوات وبرامج تدريبية بشكل دوري ومستمر.	3.74	0.933	0.000	1	مرتفعة
6	يتفاعل أعضاء الكلية مع بعظهم البعض لإيجاد الحلول للمشاكل المطروحة.	3.63	0.761	0.000	3	مرتفعة
7	تعمل إدارة الكلية على تشجيع الحوار العلمي بين أعضاء الكلية.	3.63	0.955	0.000	4	مرتفعة
8	يوجد مناخ ملائم لتبادل المعرفة بين كافة أعضاء الكلي.	3.53	0.772	0.000	5	مرتفعة
9	تستخدم وسائل وتكنولوجية ا لاتصال في عملية المعرفة.	3.63	0.895	0.000	2	مرتفعة
الدرجة الكلية للبُعد		**3.46**	**0.911**		**مرتفعة**	

ترتيب درجة تحقق الأهمية تجاه أبعاد نظم المعلومات الإدارية : فيما يلي عرض إجابات مجتمع الدراسة تجاه أبعاد نظم المعلومات الإدارية، وذلك باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لمعرفة درجة الممارسة (الموافقة).

جدول رقم (8) ترتيب إجابات مجتمع الدراسة تجاه أبعاد نظم المعلومات الإدارية

ت	الأبعاد	M	SD	الترتيب	الدرجة
1	البيانات	3.36	0.956	2	متوسطة
2	المعلومات	3.35	1.013	3	متوسطة
3	المعرفة	3.46	0.911	1	مرتفعة

يلاحظ من الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي لبُعد المعرفة يحتل المرتبة الأولى من حيث الأهمية يليه بُعد البيانات في المرتبة الثانية ثم بُعد المعلومات.

المحور الثاني. إتخاذ القرارات : تظهر الإحصائيات المبينة بالجدول رقم (9) أن مستوى المعنوية أقل من 0.05، ومتوسط جميع الإجابات جاءت باتجاه درجة أهمية متوسطة ومرتفعة، حيث كان أعلى متوسط مرجح للفقرات (3.68) وأدناه (2.95)، وانحراف معياري من (0.697) إلى (1.020). وهذا يشير إلى سعي إدارة الكلية في العمل على الاستفادة من المعلومات المناسبة. توافق هذه الدراسة مع دراسة الهام (2013) حيت كانت فيها درجة الموافقة متوسطة، وأيضاً دراسة بوشارب (2015)، في حين دراسة خلفي (2008) وولد محمد (2011) درجة الموافقة مرتفعة، إضافة لدراسة ناجي (2011)، ودراسة هاشم (2013) مرتفعة.

جدول رقم (9) : التحليل الاحصائي للمتغير التابع إتخاذ القرارات

ت	العبارة	M	SD	Sig	الترتيب	الدرجة
1	تعتمد إدارة الكلية في عملية صنع القرار على المعلومات الدقيقة والمتكاملة.	3.58	0.961	0.000	2	مرتفعة
2	تعتمد إدارة الكلية على تجميع المعلومات والكشف عن أسباب المشكلة قبل إتخاذ القرار.	3.68	0.749	0.000	1	مرتفعة
3	تعمل إدارة الكلية على تحليل المشكلة وتجميع المعلومات قبل إتخاذ القرار من خلال إصدار التقارير الاستثنائية التي تشير إلى وجود انحراف عن المعايير الموضوعة.	3.42	0.838	0.000	8	مرتفعة
4	تعمل الإدارة على تكامل وترابط أنظمة المعلومات لصنع قرار يتسم بالدقة.	3.58	0.769	0.000	3	مرتفعة
5	تعمل إدارة الكلية على تكامل وترابط أنظمة المعلومات من أجل توسيع أفاق المدراء بشأن القرارات التي سيتم إتخاذها.	3.37	0.955	0.000	10	متوسطة
6	تعتمد إدارة الكلية على صلاحيتها في إتخاذ القرارات دون مشاركة الأطراف الاخرى.	3.16	0.834	0.000	14	متوسطة
7	تعتمد إدارة الكلية على الأساليب الكمية في صناعة القرارات.	3.32	0.946	0.000	12	متوسطة
8	تعتمد إدارة الكلية على المعلومات الوصفية باستمرار عند صناعة القرارات.	3.53	0.697	0.000	5	مرتفعة
9	تعتمد الإدارة لإتخاذ القرارات على المعلومات المقدمة من المستويات الدنيا.	3.37	0.895	0.000	9	متوسطة

10	تعتمد إدارة الكلية في إتخاذ القرارات على تجميع المعلومات من قواعد ومخازن البيانات الداخلية والمصادر الخارجية (الانترنت).	2.95	0.970	0.000	15	متوسطة
11	تعمل إدارة الكلية على تحديد طبيعة المعلومات التي تحقق الفائدة للقرارات.	3.47	1.020	0.000	7	مرتفعة
12	تعمل أنظمة المعلومات الحالية بالكلية في متابعة تنفيذ القرار بدقة وموضوعية وبشكل مستمر.	3.47	0.905	0.000	6	مرتفعة
13	تعمل أنظمة المعلومات الحالية في إتخاذ إجراءات تصحيحية في حالة اكتشاف الخلل.	3.58	0.838	0.000	4	مرتفعة
14	تعمل أنظمة المعلومات الحالية بالكلية في توفير التغذية الراجعة للحكم على صانع القرار وكفاءته في التعاطي مع المشكلة.	3.21	0.976	0.000	13	متوسطة
15	تعمل أنظمة المعلومات الحالية بالكلية في التقييم والمراجعة الشاملة لكافة المستويات الإدارية.	3.37	0.955	0.000	11	متوسطة

ثالثاً. اختبار فرضيات الدراسة : لاختبار صحة الفرضيات حول العلاقة بين متغيرات الدراسة، تم الاستعانة بمعامل ارتباط بيرسون (Pearson) لقياس درجة الارتباط واختبار العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، فتكون العلاقة طردية إذا كانت قيمة معامل الارتباط موجبة وتكون عكسية إذا كانت قيمة معامل الارتباط سالبة، وتكون العلاقة معنوية (ذات دلالة إحصائية) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) وتكون غير معنوية إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من(0.05). ولتحديد الأثر، تم استخدام تباين الانحدار لبيان نسبة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع عن طريق معامل التحديد.

- **الفرضية الرئيسية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرارات بالمنظمة قيد الدراسة. **وينبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:**

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد البيانات على عملية إتخاذ القرارات.

جدول رقم (10) نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر توفر البيانات على عملية إتخاذ القرارات

قيمة F المحسوبة	درجات الحرية	قيمة الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد (R2)
1.801	18	0.000	0.802	0.643

أظهرت النتائج في الجدول رقم (10) وجود علاقة إيجابية معنوية بين بُعد البيانات ومتغير إتخاذ القرارات، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.802) وتشير إلى إيجابية العلاقة بين المتغيرين، أي أن وفرة البيانات تساهم في رفع مستوى عملية إتخاذ القرارات. ولتحديد تأثير بُعد البيانات على إتخاذ القرارات، فإن قيمة F تساوي (1.801) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من (0.05)، وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد البيانات على إتخاذ القرارات، حيث كانت قيمة معامل التحديد (0.643).

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد المعلومات على عملية إتخاذ القرارات.

جدول (11) نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر توفر المعلومات على عملية إتخاذ القرارات

قيمة F المحسوبة	درجات الحرية	قيمة الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد (R2)
1.773	18	0.000	8000.	6390.

أظهرت النتائج في الجدول رقم (11) وجود علاقة إيجابية معنوية بين بُعد المعلومات ومتغير إتخاذ القرارات، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.800) وتشير إلى إيجابية العلاقة بين المتغيرين، أي أن وفرة المعلومات تساهم في رفع مستوى عملية إتخاذ القرارات. ولتحديد تأثير بُعد المعلومات على إتخاذ القرارات، فإن قيمة F تساوي (1.773) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من (0.05)، وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد المعلومات على إتخاذ القرارات، حيث كانت قيمة معامل التحديد (0.639) وهي تشير إلى أن ما نسبته (63.9 %) من التغيرات في إتخاذ القرارات يعود إلى توفر المعلومات ما لم يؤثر مؤثر آخر.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد المعرفة على عملية إتخاذ القرارات.

جدول (12) نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر توفر المعرفة على عملية إتخاذ القرارات

قيمة F المحسوبة	درجات الحرية	قيمة الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد (R2)
1.387	18	0.000	7620.	5810.

أظهرت النتائج في الجدول رقم (12) وجود علاقة إيجابية معنوية بين بُعد المعرفة ومتغير إتخاذ القرارات، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.762) وتشير إلى إيجابية العلاقة بين المتغيرين، أي أن وفرة المعرفة تساهم في رفع مستوى عملية إتخاذ القرارات. ولتحديد تأثير بُعد المعرفة على إتخاذ القرارات، فإن قيمة F تساوي (1.387) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من (0.05) ، وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد المعلومات على إتخاذ القرارات.

- **الفرضية الرئيسية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرارات بالمنظمة قيد الدراسة.

جدول (13) نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرارات

قيمة F المحسوبة	درجات الحرية	قيمة الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد (R2)
9.986	18	0.000	6080.	3700.

أظهرت النتائج في الجدول رقم (13) وجود علاقة إيجابية معنوية بين متغير نظم المعلومات الإدارية ومتغير إتخاذ القرارات، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.608) وتشير إلى إيجابية العلاقة بين المتغيرين، أي أن وفرة نظم المعلومات الإدارية تساهم في رفع مستوى عملية إتخاذ القرارات. ولتحديد تأثير متغير نظم المعلومات الإدارية على المتغير التابع إتخاذ القرارات، فإن قيمة F تساوي (9.986) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من (0.05)، وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير نظم المعلومات الإدارية على إتخاذ القرارات، حيث كانت قيمة معامل التحديد (0.370) وهي تشير إلى أن ما نسبته (37%) من التغيرات في إتخاذ القرارات يعود إلى متغير نظم المعلومات الإدارية ما لم يؤثر مؤثر آخر. ويختلف هذا الدراسة مع دراسة (فليح (2008) حيث كانت القدرة التفسيرية منخفضة بنسبة (14%) فقط.

النتائج والتوصيات

أ. النتائج : أظهرت نتائج التحليل الاحصائي ما يأتي :-

1. وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لإبعاد نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرارات الإدارية بالمنظمة قيد الدراسة.
2. أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات مجتمع الدراسة وبدرجة متوسطة بالنسبة للأبعاد الأساسية لنظم المعلومات الإدارية وفق الترتيب التالي: المعرفة، البيانات، المعلومات، كما هو بالجدول رقم (8). أما متغير إتخاذ القرارات كانت درجة الممارسة في مجمل أبعاده قد وقعت ضمن الموافقة مرتفعة.
3. بينت النتائج أن متوسطات الاستجابة لبُعد البيانات كانت متوسطة وهو ناتج عن قصور في توصيل البيانات في الوقت المناسب والاستفادة منها بالشكل المطلوب، وكذلك افتقار الكلية لطرق علمية تساعد على تصنيف البيانات، وذلك من خلال ما تم استنتاجه من الجدول رقم (5).
4. أظهرت نتائج الدراسة إلى أن متوسط الاستجابة لبُعد المعلومات كانت متوسطة وهو ما يدل على كون الكلية تفتقر إلى حد كبير لعملية تقييم وتحديث المعلومات بشكل مستمر، وذلك من خلال ما تم استنتاجه من الجدول رقم (6).
5. أظهرت نتائج الدراسة أن متوسط الاستجابة لبُعد المعرفة كان مرتفعا، ويرجع ذلك لكون إدارة الكلية لديها كوادر بشرية تمتلك المهارات والمعارف لأداء مهامهم بأفضل وجه، وهذا ما تم استنتاجه من الجدول رقم (7).
6. أظهرت النتائج اختبار الفرضيات وجود أثر لبُعد البيانات على إتخاذ القرارات، حيث كانت قيمة معامل التحديد (0.643) أي ما نسبة (64.3) من التغيرات في إتخاذ القرار يعود إلى توفر البيانات مالم يؤثر مؤثر أخر
7. أظهرت النتائج وجود أثر لبُعد المعلومات على إتخاذ القرارات، حيث كانت قيمة معامل التحديد (0.639) أي ما نسبة (63.9) من التغيرات في إتخاذ القرارات يعود إلى توفر المعلومات مالم يؤثر مؤثر أخر.
8. أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة احصائية لبُعد المعرفة على إتخاذ القرارات حيث كانت قيمة معامل تحديد(0.581) وهي تشير إلي ما نسبة (58.1%) من التغيرات في إتخاذ القرارات يعود إلى توفر المعرفة مالم يؤثر مؤثر أخر.

9. أظهرت نتائج اختبار الفرضيات وجود تأثير لمتغير نظم المعلومات الإدارية على إتخاذ القرارات بالكلية قيد الدراسة، وأن قيمة معامل التحديد (0.370) أي ما نسبته (37%) من التغيرات يعود إلى متغير نظم المعلومات الإدارية مما يعني أن هناك ارتباطا إيجابيا بين المتغيرين، وبالتالي فإن الهدف الرئيسي للدراسة قد تحقق.

ب. التوصيات: تأسيساً على ذلك، فقد اقترحت جُملة من التوصيات :-

1. العمل على الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية بطريقة تسهم في تحسين عملية إتخاذ القرارات في جميع المستويات الإدارية بالمنظمة قيد الدراسة.
2. العمل على استغلال البيانات المتوفرة واستثمارها من خلال وضع استراتيجيات وبرامج وخطط تحقق الأهداف المرجوة بالمنظمة قيد الدراسة.
3. ضرورة تصنيف البيانات بطرق علمية والتعامل معها بدرجة عالية من السرية.
4. العمل على تقييم وتحديث المعلومات بشكل دوري ومستمر لكي يتم الاستفادة منها بصورة واضحة.
5. ضرورة الاعتماد على الطرق العلمية المناسبة للكشف عن المعرفة لكونها عنصر هام وحيوي في تشغيل البيانات والمعلومات وإتخاذ القرار الفعالة.
6. وضع السياسات والبرامج التي تكفل تحديد نوع المعرفة المتوفرة لدى الكوادر البشرية بالكلية.
7. إقامة مراكز الدراسة والتطوير لتنمية الخبرات، وتشجيعها على المشاركات العلمية للوصول إلى التفوق والتميز وتبوء سمعة ومركز تنافسي لائق.
8. العمل على دعم أعضاء الكلية بدورات تساعدهم على إنتاج أكبر عدد من الأفكار والنتاج العلمي المناسب.
9. ضرورة تطوير الكلية لقواعد البيانات الخاصة بها وزيادة تقوية الاتصالات بين الإدارات والأقسام والوحدات بمختلف المستويات.

الدراسات المقترحة : يقترح الباحثان الموضوعات التالية كدراسات مستقبلية :-

- دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير قدرات العاملين بالمنظمات الليبية.
- أثر نظم المعلومات الإدارية على الإبداع الإداري.
- دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين القدرة التنافسية للمنظمة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

ادريس، ثابت عبد الرحمن. (2005)، "نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة"، الدار الجامعية، المنوفية.

بوغليطة، الهام. (2013)، "أهمية ودور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات في قطاع المحروقات بسكيكدة"، مجلة الباحث العدد (13)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية سكيكدة- الجزائر.

تعلب، سيد. (2011)، "نظم ودعم عملية إتخاذ القرارات الإدارية"، دار الفكر ناشرون، ط1، عمان، الأردن.

جبريل، وائل، صداقة عبد العزيز، بوشيبة صالح. (2017)، "سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمصارف التجارية الليبية، دراسة ميدانية على عينة من العاملين في المصارف التجارية الليبية العاملة بمدينة

البيضاء"، الندوة العلمية الأولى لقسم إدارة الأعمال حول أخلاقيات العمل الوظيفي الواقع والتطلعات جامعة المرقب، كلية الاقتصاد والتجارة، 26-27-يوليو، الخمس، ليبيا.

جواهر، أحمد.(2015)، "علاقة أخلاقيات الأعمال بأمن ومحاية نظم المعلومات في جامعات قطاع غزة"، جامعة الأزهر، غزة.

حسنية، سليم (2018)، "نظم إدارة المعلومات"، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.

حسنية، سليم. (1998)، "مبادىء نظم المعلومات الإدارية"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1،عمان، الأردن.

الحوراني، نوال. (2013)، "مقارنة بين كيفية إتخاذ القرار بين المدراء والمديرات : دراسة حالة علي برنامج التربية والتعليم بوكالة الغوث الدولي – غزة"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة.

خلفي، اسمهان. (2008)، "دور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات : دراسة حالة مؤسسة ناقوس للمصبرات بالجزائر"، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر.

السامرائي، إيمان. (2015)، " نظم المعلومات الإدارية"، دار صفاء، عمان، الأردن.

السباخي، هاني. (2014)، "دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات المتعلقة بقسم القبول والتسجيل لدى معاهد التدريب الخاصة في مدينة الرياض دراسة حالة واقعية شركة أدكس للتدريب والتعليم"، جامعة العلوم الإبداعية، كلية الحوسبة والأعمال، الإمارات العربية المتحدة.

الشوابكة، عدنان.(2017)، "دور جودة المعلومات في تحقيق فاعلية إتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف"، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (51)، جامعة الطائف.

الشيخ زيد، الحديثي بسام. (2019)، "دور نظم المعلومات الإدارية في تقييم أداء الموظفين السنوي : دراسة ميدانية"، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، المجلد 9، العدد (3)، جامعة الموصل، العراق.

عبد الله، السماني. (2018)، "دور نظم المعلومات الإدارية في عملية إتخاذ القرارات : دراسة حالة شركة بحر العرب لأنظمة المعلومات"، رسالة ماجستير، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا.

عبدالله، حسن. (2012)، "دور نظم المعلومات الإدارية والإدارة المعرفية في بناء القدرة التنافسية للمنظمات الإنتاجية : دراسة تطبيقية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية"، إطروحة دكتوراة، جامعة سانت كليمنتس العالمية، العراق.

عبيس، تركي. (2010)، "نظم المعلومات الإدارية واهميتها في إتخاذ القرارات"، مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد (3)، العراق.

عطاونة، وجدي. (2012)، "تحليل واقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في صناعة القرار في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية"، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا والدراسة العلمي، فلسطين.

فتيحة، فليح. (2016)، "الأسس النظرية والعلمية في إتخاذ القرار"، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، العدد (7)، جامعة الجزائر 3.

فليح، حكمت محمد. (2008)، "أثر نظام المعلومات الإدارية في صناعة القرارات الإدارية : دراسة لآراء عينة من المسؤولين الإداريين في كليات جامعة تكريت"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد (4)، العدد (10)، العراق.

قنديلجي عامر، الجنابي علاء.(2014)، " نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
المغربي، طاهر. (2011)، "واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات الفندقية الليبية : دراسة ميدانية على الفنادق العاملة بمدينة بنغازي"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي.
مناصرية، إسماعيل.(2003)، "دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية إتخاذ القرارات الإدارية : دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم (ALGAL) "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
ناجي عدي، الديك محمد، القط أحمد. (2011)، "مدى تأثير نظام المعلومات الإدارية على جودة القرارات في شركة جوال الفلسطينية"، جامعة النجاح الوطنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، نابلس، فلسطين.
النظاري، محمد عبد الرحمن. (2009)، "نظم المعلومات الإدارية وأثرها على فاعلية إتخاذ القرارات الإدارية في المصارف التجارية الأردنية"، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن.
هاشـم، غسـان علي. (2013)، "أثر كفـاءة نظم المعلومات في تحسـين فاعلية عملية صنـع وإتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية "حالة" في بنك اليمن الدولي"، جامعة سانت كليمنتس العالمية، المكلا قسم الدراسات العليا، اليمن.
الوادية، محمد. (2015)، "علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية : دراسة حالة: وزارة التربية والتعليم العالي - قطاع غزة"، جامعة الأزهر، غزة.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Ahmed Abdulatef Mashli Aina, Wang Hu, Al-Nakib Noofal Ahmed Mohsen Mohammed. (2016), "Use of Management Information Systems Impact on Decision Support Capabilities: A Conceptual Model", Journal of International Business Research and Marketing, Volume 1, Issue 4, May, School of Management, Wuhan University of Technology, Wuhan, China.

Elmael, A. (2011), "Les déterminants du succès de l'Intranet pédagogique dans trois écoles de management (Clermont-Ferrand, Strasbourg, Tripoli) ", Thèse en Sciences de Gestion, Université Paris Ouest Nanterre La Défense.

Hakimpoor, H. Khairabadi, M. (2018), "Management Information Systems, Conceptual Dimensions of Information Quality and Quality of Managerial Decisions: Modelling Artificial Neural Networks", Journal of Management 6(4): 127-133, Islamic Azad University, Birjand, Iran.

Laudon, K.C. Laudon, J.P. (2001), "Les Systèmes d'Information de Gestion", Ed. Renouveau pédagogique, Paris.

Marciniak, R. Rowe, F (2009), "Systèmes d'Information, Dynamique et Organisation", 2° Ed, Economica, Paris.

Nonaka, I. Takeuchi, H. (1995), "The knowledge-creating company", New York: Oxford University.

متطلبات آلية اتخاذ القرارات وعلاقتها بإدارة الأزمات

أ.محمد مفتاح أبو حجر[1] أ. حسام رجب النيبو [2]

مستخلص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على الأساليب العلمية المتبعة في متطلبات اتخاذ القرارات وعلاقتها بالأزمات في إدارة توزيع الكهرباء زليتن، فاتخاذ القرار من أصعب الأمور التي تواجه المنظمات ، وتكمن أهمية هذا الدراسة في تسليطه الضوء على نمط حديث من أنماط الممارسة الإدارية، فرضته ظروف التطور الحديث الذي نعيش فيه والتي تتسم بالتوتر وتهديد المصالح في إطار زمني محدد ، إضافة إلى المناخ العام المصاحب الذي يشكل ويؤثر في سلوك صانع القرار في الأنظمة الإدارية المختلفة . وقد استخدمت الدراسة المقابلات الشخصية كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة، وأظهرت النتائج ضعف البرامج التدريبية المتبعة في الإدارة فيما يتعلق بألية مواجهة الأزمات ، بالإضافة الى ان هناك قصوراً في انتهاج التفكير العلمي عند اتخاذ القرارات في أثناء مواجهة الأزمات ، **وأوصت الدراسة** بضرورة عقد دورات تدريبية وورش عمل تتعلق بآليات اتخاذ القرارات للتعرف على أساليب التفكير العلمي عند اتخاذ القرارات في أثناء مواجهة الأزمات، وتخصيص ميزانية تتناسب مع الإمكانيات المطلوبة لمواجهة الأزمات ،ومنح مكافآت للعناصر البشرية بما يتلاءم مع الجهود المبذولة للتغلب على الأزمات.

مفتاح الكلمات: القرار، اتخاذ القرار، متطلبات اتخاذ القرار، الدورات التدريبية ، الحوافز المالية ، الإمكانيات المادية ، الازمة ، إدارة الازمات ، المقابلات الشخصية .

المقدمة:

تكاد تكون الأزمات من السمات المعاصرة في عالمنا اليوم نظراً لسرعة المتغيرات التي يواجهها الأفراد والمنظمات على حد سواء و لصعوبة السيطرة عليها بسبب التغيرات الحادة والمفاجأة في البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والقانونية ، وفي ظل ضعف ثقافة التعامل مع الأزمات وما تسببه من خسائر على مختلف الأصعدة بالمنظمة مما يؤدي الى استمرار بقائها من عدمه، وبالتالي قيام الإدارات المسؤولة في المنظمات بالتخطيط المسبق والاستعداد والتنبؤ بوقوع أزمات يساعدها كثيراً في مواجهتها والتقليل من اضرارها ، بل واحيانا تحويل جزءٍ منها إلى إيجابيات، أي تحويل الأخطار إلى فرصٍ واستغلال الأزمة الى بيئة تحفز طاقات العاملين وقدراتهم الإبداعية.

وحيث أن الأزمة لحظة حرجة وحاسمة ، فهي تسبب مشكلة فعلية تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في كثير من الأحيان في حيرةٍ بالغةٍ ، وبالذات في حالة عدم التأكد وضعف المعلومات المتاحة ، فإن آليات اتخاذ القرار اثناء الأزمة بأسلوب علمي يكون لها بالغ الأثر في مواجهة الأزمة بالتقليل من مخاطرها وسرعة التغلب عليها .

مشكلة الدراسة :

1. محاضر مساعد– كلية الشريعة والقانون – الجامعة الاسمرية الاسلاميةmm68seid@gmahl.com

2.محاضر مساعد– كلية الشريعة والقانون – الجامعة الاسمرية الاسلامية ، ، Hossa9098@gmail.com

تتسم العديد من المنظمات الليبية في وقتنا الحاضر بالتعقيد والصعوبة في إدارة الأزمات سواء العامة أو الخاصة، بيدا أن المنظمات العامة لها النصيب الأوفر من هذا التعقيد ، وأن هذه المنظمات لا يمكن أن تكون دائما بمعزل عن تلك الظروف الصعبة التي يختلف تأثيرها حسب قوتها ومدى الاستعداد لمواجهتها ، ولأن تنوع وتكرار وتزايد حدوث الأزمات في العقود القليلة الماضية ، تسعى هذه المنظمات إلى البحث عن أساليب ناجحة تساعد على تحقيق الاستجابة السريعة للضغوطات وعم تصاعد الأزمات وتفاقمها ، ومن بين الأساليب لتحقيق ذلك اتباع الطرق العلمية الحديثة في عملية اتخاذ القرار ، والتي بدأت تجذب اهتمام الإدارات الحديثة في عالمنا اليوم .

و لقد قام الباحثان بإجراء مقابلات شخصية مع بعض شاغلي الوظائف القيادية العليا بإدارة توزيع الكهرباء زليتن ، للكشف عن أهم العراقيل التي تواجه إدارة التوزيع في الآليات المتبعة لاتخاذ القرارات والتعامل مع الأزمات ، وتحصل الباحثان على بعض المظاهر التي تؤكد على وجود المشكلة مما دعاهما إلى العمل على دراسة هذه المشكلة والوقوف على الأسباب المؤدية إليها وهذه المظاهر هي:

1- ضعف الاستجابة السريعة لمعالجة الأزمات وتفاقمها .
2- ضعف فاعلية اجتماعات فريق الأزمات مما يؤدي إلى عدم التغلب عليها في الوقت المناسب
3- نمو الأزمة بعد ميلادها وتفاقم المخاطر المترتبة عليها .

وتكمن مشكلة الدراسة في ضعف إدارة توزيع الكهرباء بزليتن في التعامل مع الأزمات الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة الإدارة في سرعة التغلب عليها والتقليل من مخاطرها .

لذلك اتجه الباحثان إلى دراسة هذا الموضوع من جهة متطلبات البيئة الداخلية للإدارة ودورها في آليات اتخاذ القرار المتبعة في مواجهة الأزمات ربما تكون سببا لتدني إدارة التوزيع في التعامل مع الأزمات .

وعليه يمكن صياغة المشكلة في التساؤل الرئيسي الآتي :

(هل توجد متطلبات آليات اتخاذ القرار في مواجهة الأزمات بإدارة توزيع الكهرباء بزليتن التابعة للشركة العامة للكهرباء؟)

أهمية الدراسة :

أ- زيادة الاهتمام بمتطلبات البيئة الداخلية للمنظمة التي يجب توفيرها عند اتخاذ القرارات في اثناء مواجهة الأزمات وقبل وقوعها.

ب- يأمل الباحثان من خلال هذه الدراسة الوصول الى نتائج تسهم في نشر المعرفة بكيفية خلق بيئة علمية لاتخاذ القرارات قبل وأثناء وقوع الأزمات لشاغلي الوظائف القيادية للمنظمة قيد الدراسة .

ج- قد تشكل الدراسة اضافة للمؤسسات الليبية في الربط بين آليات اتخاذ القرار أثناء الازمات وبعض المتطلبات الواجب توافرها في البيئة الداخلية للمنظمة.

فرضية الدراسة :

توجد علاقة بين متطلبات آليات اتخاذ القرار والقدرة على مواجهة الأزمات .

هدف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

أ - التعرف على آليات اتخاذ القرار بإدارة توزيع الكهرباء زليتن.

ب - التعرف على كيفية التعامل مع الأزمات بإدارة توزيع الكهرباء زليتن .

ج- معرفة علاقة متطلبات (الدورات التدريبية ، الحوافز المالية ، الامكانيات المادية) على آليات اتخاذ القرارات في أثناء الازمات بإدارة توزيع الكهرباء زليتن.

د – تقديم توصيات واقتراحات في ضوء نتائج الدارسة بما يساعد المسؤولين في إدارة توزيع الكهرباء زليتن على ايجاد متطلبات اتخاذ القرارات في منظمتهم لتمكنهم من اتخاذ قرارات صحيحة لمواجهة الأزمات .

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لأنه يهتم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع عن طريق جمع البيانات والمعلومات عنها، والتعبير عنها وتحليلها ، بهدف الوصول إلى استنتاجات تساعد في تطوير وتحسين الواقع الذي تم دراسته .

مصطلحات الدراسة :

- **الأزمة :** الأزمة هي تلك النقطة الحرجة و اللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطورها، إما إلي الأفضل وإما إلي الأسوأ الحياة أو الموت، الحرب أو السلم لإيجاد حل لمشكلة ما **(الشعلان،2002: 25)**

- **آليات اتخاذ القرار :** الطريقة التي تتم من خلالها المفاضلة بين حلول بديلة لمواجهة مشكلة معينة واختيار الحل الامثل من بينها .(العزاوي .2006. 21)

-**إدارة الأزمات :**يقصد بها مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية التي تبذل لمواجهة أو الحد من الأثار السلبية المترتبة على الأزمة . (أبو قحف ، 2002 ،352)

الدراسات السابقة :

فيما يتعلق بإلية اتخاذ القرارات

1- دراسة مناصريه (2004) بعنوان دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارة ،دراسة على شركة الجزائر للألمونيوم ،وهدفت الدراسة للتعرف على أنواع ومراحل عملية اتخاذ القرار ومتطلباتها من المعلومات ،والتعرف على الأسس النظرية التي يقوم عليها مفهوم نظام المعلومات الإدارية ،وأوصت الدراسة إلى زيادة الاهتمام بالأساليب الكمية لاتخاذ القرارات ضمن نظام معلومات لزيادة سرعة ودقة وكفاءة القرارات التي يبنى على نتائجها .

2- النبيه (2011) بعنوان فاعلية اتخاذ القرارات وعلاقتها بالأنماط القيادية السائدة لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة ،وهدفت الدراسة إلى التعرف على درجة فاعلية اتخاذ القرارات لدى مديري المدارس الثانوية ، وأوصت الدراسة إلى ضرورة نشر ثقافة القيادة التحويلية لدى القيادات التربوية المختلفة ودعم وتفعيل هذه القيادات من خلال الدورات ذات الصلة.

3- دراسة الذوادي(2016)بعنوان فعالية استخدام الاساليب الكمية في اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية ،دراسة كمية لشركة بايب اند ستري بالمسيلة ،وهدفت الدراسة

إلى التعرف على أهمية اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية ،والتعرف على مستوى المعرفة لدى متخذي القرار ومدى استخدامهم للأساليب العلمية، وأوصت الدراسة على ضرورة تفعيل دور الأساليب الكمية في توجيه المؤسسة نحو القرارات الإدارية الصحيحة ،والعمل على تنمية الوعي لأهمية ومزايا استخدام الأساليب الكمية للمساعدة في تحسين وجودة صناعة القرار .

فيما يتعلق بإدارة الازمات :

1- دراسة الألفي (2003) بعنوان (إدارة أزمات التعليم في مصر)، هدفت الدراسة إلى تحديد أهم مفاهيم واتجاهات الفكر الإداري المعاصر في إدارة الأزمات ن وتوصلت الدراسة إلى أن أسلوب إدارة الأزمات أحد الاتجاهات الحديثة في الفكر الإداري المعاصر.

2- دراسة اسليم (2007) بعنوان (سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية)، ، دراسة ميدانية على وزارة المالية في غزة الهدف من الدراسة هو التعرف على سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وقد أظهرت النتيجة النهائية للدراسة أن وجود نظام لإدارة الأزمات في وزارة المالية بغزة بحاجة إلي تنمية و تطوير ، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالتخطيط المستقبلي لإدارة الأزمات ،كما أوصت بضرورة إنشاء وحدة إدارية مستقلة لإدارة الأزمات في كل منظمة تتبع الإدارة العليا في قراراتها وتكون مسئولة مباشرة عن علاج الأزمات و التعامل معها.

3- دراسة عودة(2008) بعنوان (واقع إدارة الأزمات في مؤسسات العليم العالي بقطاع غزة) هدفت الدراسة إلى التعرف على أنواع الأزمات والمخاطر الإدارية وماهي الاستراتيجيات وأساليب إدارة الأزمات التي تستخدمها الجامعة الاسلامية بغزة ، وأوصت الدراسة بضرورة تسجيع مبدأ الاستشارة والقرار الجماعي في إدارة الأزمات .

أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

1. أنها تبحث في جانب مهم وحيوي وحديث وهو متطلبات آلية اتخاذ القرارات ، ومعرفة دورها في مواجهة الازمات .
2. تم إجراء الدراسة الحالية في إحدى المنظمات الحيوية وهي 'إدارة توزيع الكهرباء _ زليتن.
3. ركزت الدراسة الحالية على بعض متطلبات اتخاد القرارات وهي : (الدورات التدريبية ، الحوافز المالية ، الإمكانيات المادية).

الجزء النظري:

مفهوم اتخاذ القرار:

يعد اتّخاذ القرار الرُّكن الأساسيّ في العمليّة الإداريّة؛ حيث إنّه يشمل أنشطة الإدارة، ووظائفها جميعاً، فعلى سبيل المثال، عند أداء الإدارة لوظيفتها في الرقابة، فإنّها تتّخذ القرارات لتحديد المعايير المناسبة لقياس نواتج الأعمال، والتعديلات اللازم إجراؤها الخطّة، والحرص على تصويب الأخطاء في حال وجودها، وما إلى ذلك، وبسبب ما تواجهه الأنظمة الإداريّة الحديثة من تعقيدات في أهدافها -

حيث قد يكون هناك تعارض بينها أحياناً- أصبح هناك ازدياد في المشاكل التي تواجه القيادات الإداريّة، وعليه فقد ازدادت الحاجة إلى اتّخاذ القرارات التي من شانها مواجهة هذه المشكلات.

وعرف القرار بأنه يمثل الاختيار البديل الأفضل من بين البدائل المطروحة .(المغربي، 2006، 144)

عرف بأنّه: "عملية تقوم على الاختيار المدرك للغايات التي تكون في الغالب استجابات أوتوماتيكية، أو رد فعل مباشر.(تعلب ،2011،48)

عرّفه عبدالكريم درويش بأنّه: "الناتج النهائيّ لحصيلة مجهود متكامل من الآراء، والأفكار، والاتّصالات، والجدل، والدراسات التي تمّت في مستويات مختلفة في المُنظَّمة"

ويمكن تعريف عمليّة اتّخاذ القرار على أنّها: اختيار أحد البدائل المُتاحة، على أُسُسٍ عِلميّة، وموضوعيّة، وضمن مبادئ المُنظَّمة، ومعاييرها المُتَّفق عليها.(جمعة ، 2011، 34)

عناصر عملية اتخاذ القرار

يتوقف تحديد الاطار العام لعملية اتخاذ القرار على عناصر أساسية هي :

أ- متخذ القرار : قد يكون فرد أو جماعة أو جهه ما ، حيث يتمتع عادة بالسلطة التي تخول له ذلك .

ب- موضوع القرار : وهو المشكلة التي يتطلب من متخذ القرار البحث عن حل ما بشأنها .(فياض وآخرون ،2010، 140)

ج- الهدف والدافعية : فالقرار المتخذ عبارة عن سلوك أو تصرف معين من أجل تحقيق هدف محدد ومن المعلوم أن وراء كل عمل أو سلوك دافعا ، ووراء كل دافع حاجة معينة يراد اشباعها وبناء عليه لا يتخذ قراراً إلا إذا كان وراءه دافع لتحقيق هدف محدد.

د- المناخ التي يتخذ فيه القرار: وبقصد به الجو العام التي يتم فيه اتخاذ القرار وما يتضمنه من اعتبارات وظروف ومتغيرات محيطة باتخاذ القرار.

هـ- الاستراتيجية البديلة : وهي مجموعة الحلول البديلة المتاحة أمام متخذ القرار.

و- النتائج المتوقعة من كل بديل : وهي التي يستند عليه متخذ القرار في عملية المفاضلة بين الحلول . (الصيرفي ، 2006 ، 89)

خصائص القرارات :

تعد عملية اتخاذ القرارات أهم العمليات الإدارية وحتى تكون هذه العملية فعالة لابد أن تتسم بخصائص تميزها عن غيرها من العمليات الإدارية ومنها:-

أ- عملية اختيار: يعني ذلك أن عملية اتخاذ القرار تقوم على المفاضلة ما بين البدائل المطروحة امام متخذ القرار ليصل إلى الخيار البديل المناسب من بينها .

ب- عملية إنسانية : بمعنى أن عملية اتخاذ القرار ترتبط بالجانب الانساني سواء كان من قبل متخذ القرار أو المتأثرين بالقرار. (العنزي 2010،33)

ت- عملية عقلية : فاتخاذ القرار هو تفكير عقلاني بالدرجة الأولى يحتاج إلى الكثير من الوقت والتأني .

ج - عملية معقدة :يعني أن العملية معقدة بمعايير الاختيار وبالبيئة المحيطة بالقرار ومتطلباتها وملابساتها وبالأشخاص الدين هم محور القرار في الاتخاذ والتنفيذ والتأثير.

د- عملية هادفة : أن عملية اتخاد القرار ما هي إلا وسيلة لتحقيق هدف معين بخصوص مشكلة أو موقف معين ، كما أن اتخاد القرارات هي صفة ملازمة لعمل المديرين.(محمد ، 2018 ، 12)

تصنيف القرارات :

أ- تصنف القرارات وفقاً لطبيعة المشكلة وامكانية برمجتها :

- **قرارات مبرمجة معدة :** هي قرارات روتينية ، متكررة تعتمد على الخبرات الشخصية للمدير تتخذ لمواجهة المشكلات اليومية التي لا تحتاج إلى جهد وتفكير طويل .
- **قرارات غير مبرمجة :** فهي قرارات استثنائية ولا تتكرر بصفة دورية منتظمة وبالتالي لا يمكن برمجتها ، وهي تحتاج جهداً فكرياً ووقت كافياً لتحديد المشكلة وتقييم البدائل كما تتطلب الابداع والابتكار.

ب- تصنف القرارات وفق لظروف اتخادها : تتضمن البيئة التي يتخذ فيها القرار عدد من المؤثرات الإنسانية والطبيعية والتي تؤثر في نوع القرار المتخذة ويمكن تقسيما إلى :

- **القرارات تحت ظروف التأكيد :** هذا النوع من القرارات تتخذ في ظروف التأكيد التام .
- **القرارات تخت ظروف المخاطرة :** تتخذ هدي القرارات في ظروف وحالات محتملة الوقوع
- **القرارات تحت ظروف عدم التأكيد :** تتخذ غالباً من طرف الإدارة العليا (سهيلة 44،2017).

ت- تصنف القرارات وفقاً للنمط القيادي لمتخذها :

يمكن تصنيف هذا النوع من القرارات إلى :

- **قرارات فردية أوتوقراطية :**هنا يتفرد متخذ القرار بصنع القرار دون المشاركة من أي طرف .
- **قرارات جماعية ديموقراطية :** أما القرار الجماعي فهو ينشأ عن ثمرة جهد ومشاركة جماعية .

ث- تصنف القرارات وفقاً لأهميتها :

هناك ثلاثة أصناف من القرارات وهي :

- **قرارات استراتيجية (حيوية):** وهي تعتمد على منهج التفكير المستقبلي للاختيار بين البدائل المحتملة ، لتحقيق أهداف مستقبلية أو أهداف بعيدة المدى أو قرارات مصيرية .
- **قرارات تكتيكية (إدارية):** وهي القرارات المتعلقة بالأمور الفورية والقريبة المدى لحل مشكلة مؤقته أو حالة طارئة يغلب عليها طابع الالحاح والعجلة .
- **قرارات تنفيذية (تشغيلية) :** هي قرارات روتينية بسيطة تعني بتسيير الاعمال اليومية التشغيلية . (العنزي 2010، 140)

مراحل اتخاذ القرار

إن عملية اتخاد القرار تمر في ست مراحل وهي :

أ- إنشاء بيئة بناءة لا تخاذ القرار.

ب- تحديد المشكلة وتحديد عناصرها .

ت- الاستكشاف وجمع المعلومات .

ث- المفاضلة ووضع الحلول لكل الاسئلة المطروحة .

ج- إصدار القرار.

ح- المتابعة والتقييم .(محمد ، 2018، 13)

وهناك بعض النقاط ينبغي مراعاتها عند تنفيد المراحل السابقة لضمان نجاح عملية اتخاذ القرار وهي :

1. أن يؤدي كل قرار إلى نتيجة تسهم في تحقيق الهدف الذي وضع من أجله .
2. المشاركة والعمل الجماعي لكل الاطراف لتحقيق الهدف من القرار.
3. ترجمة المفاهيم والافكار الدهنية التي يتم بمقتضاها اتخاذ القرار إلى عمل مادي يتم تحمل نتائجه.
4. اعطاء وقت كاف من حيث التفكير ، والتقويم قبل البت في اتخاذ القرار. **(القذافي ، 123،2013)**

المشاركة في وضع القرار

أ- تساعد على تحسين نوع القرار، وجعل القرار المتخذ اكثر فعالية للعاملين ، فيعملون على تنفيذه بحماسة وشدة ورغبة صادقة .

ب- تؤدي المشاركة إلى تحقيق الثقة المتبادلة بين المدير وبين أفراد التنظيم من جهة ، وبين التنظيم والجمهور المتعامل معه من جهة أخرى .

ت- للمشاركة في صنع القرار أثر في تنمية القادة في المستويات الدنيا من التنظيم ، وتزيد من احساسهم بالمسؤولية ، وتفهم هدف التنظيم وتجعلهم اكثر استعداداً لتقبل علاج المشكلات وتنفيد القرارات التي اشتركوا في صنعها .

ث- تساعد المشاركة في رفع الروح المعنوية لأفراد التنظيم ، واشباع حاجة الاحترام وتأكيد الذات .

مفهوم الأزمة :

انطلاقا من أن الأزمة نقطة حرجة تواجه العديد من المنظمات ، وأن تلك المنظمات لا يمكن أن تكون دائما بمعزل عن تلك الظروف الصعبة التي يختلف تأثيرها حسب قوتها ومدى الاستعداد لمواجهتها ، ولأن تنوع وتكرار وتزايد حدوث الأزمات في العقود القليلة الماضية ، حيث أصبح مصطلح الأزمة من المصطلحات الشائعة و المتداولة لدى الخاص والعام ، فكان لا بدّ من بيان مفهوم الأزمة من خلال إيضاح أهم ما يتعلق به من محاور حتى يتسنى فهمها ، وذلك من خلال ما قدمه علماء وباحثون ومتخصصون من محاولات للتوغل في هذا الميدان البحثي ومحاولة بناء منهج متكامل لإدارة الأزمات ، وذلك بهدف السيطرة والتحكم إلى حد ما في تبعاتها وآثارها السلبية ، والتي بإمكانها أن تعصف بأقوى وأكبر المنظمات .

عادة ما يسود المنظمات القابلة لحدوث أزمات ، ثقافة تنظيمية سلبية تجاه جهود إدارة الأزمات ، حيث تعمل على تجاهل إشارات التحذير ، وأحيانا تعمل على إسكاتها ومعاقبة من ينذر بتلك التحذيرات...فالثقة الزائدة تجعلهم يعتقدون أنهم محصنون وغير قابلين للتعرض للأزمات .

أما المنظمات المستعدة للأزمات فيتوافر لها حساسية التقاط تلك الإشارات والتفاعل معها ، ومن الملاحظ أن الإشارات التحذيرية تختلف باختلاف نوع الأزمة ، فمثلا المطالب المالية للعمال قد تكون إشارة تحذيرية لوقوع إضرابات... .(مكاوي :2005، 76)

وعلى الرغم من التعاريف العديدة التي قدمها العلماء والباحثون لمفهوم الأزمة ، حيث تم تناول هذا المفهوم من عدة رؤى تتعلق بتحديد متغيرات الأزمة ،ومن هذه التعريفات ما يلي :-

"الأزمة هي ذلك الحدث السلبي الذي لا يمكن تجنبه أياً كان استعداد المنظمة والذي يمكن ان يؤدي الى تدميرها او على الاقل الحاق الضرر بها " (البريخت ،1998 :1)

"هي موقف وحاله يوجهها متخذوا القرار في احد الكيانات الادارية (دولة ، مؤسسة ، ....) تتلاحق فيها الأحداث والحوادث ، تتداخل وتتشابك معها الأسباب بالنتائج" (الخضري ،2003، 115)

"هي حدث او موقف فجائي يشكل تهديداً اساسياً للكيان الاداري ويتطلب اتخاذ قرار في فترة وجيزة للغاية" (سعود ، 2006، 71)

خصائص الأزمة :- (اليحيوي، 2006)

1-تمثل الأزمة نقطة تحول جوهري ينطوي على درجة من الغموض وعدم التأكد والمخاطرة.

2-تتطلب قرارات مصيرية لمواجهتها أو لحسمها.

3-تسبب حالة عالية من التوتر العصبي والتشتت الذهني وذلك لانطوائها على عنصر المفاجأة.

4-تهدد القيم العليا أو الأهداف الرئيسية للمنظمة.

5-تتسم أحداثها بالسرعة والديناميكية والتعقيد والتداخل ,وقد يفقد أحد طرفي الأزمة أو كلاهما السيطرة على مجرياتها.

6-تتطلب الأزمة معالجة خاصة ,وإمكانيات ضخمة.

أساليب إدارة الأزمات :

تختلف وتتعدد أساليب إدارة الأزمات وغالباً تنقسم تلك الأوجه المختلفة للتعامل مع الأزمات إلى قسمين:

أ – الأساليب التقليدية لمواجهة الأزمات:

وهي مجموعة من الطرق التي سبق تجربتها واستخدامها ، وتتراوح الطرق التقليدية ما بين العنف الشديد وبين التجاهل والتجميد والإرجاء والتسويف ، وهي طرق لا تقدم علاجا نافعا بقدر ما تقدم معالجة ظرفية لامتصاص الضغط الذي تسببه الأزمة ، ومن هذه الطرق:

1- تجاهل الأزمة: هي أبسط الطرق التقليدية ، حيث يعلق المسؤول أو متخذ القرار الإداري أنه لا توجد أي أزمة وأن الأوضاع القائمة تعبر عن أفضل حال، ويطلق على هذه الطريقة" التعتيم الإعلامي للأزمة "، وتستخدم هذه الطريقة في ظل إدارة ديكتاتورية شديدة التسلط ترفض أي اعتراف بوجود خلل ما في الكيان الإداري الذي تشرف عليه ، وواقع الأمر أن إنكار الأزمة لا يلجأ إليه إلا المسؤول الإداري الذي لا يملك قدرة على المعالجة العلمية والعملية السليمة. (الهدمي : 2008 : 172)

2- كبت الأزمة: هي طريقة لتأجيل ظهور الأزمة ، و يتم فيها استخدام العنف و القوة لتدمير العناصر الأولية لظهور الأزمة بشكل عام والقضاء على مولداتها ، وعدم الاستجابة لأي ضغوط ، وذلك منعا لتصاعد الأزمة وتفاقمها ، ويكون التحكم في حالة كبت الأزمة سريعا ومباشرا ، والتعامل مع كل المشتبه فيهم لإحداث الأزمة والقضاء عليهم

3- تشكيل لجنة لبحث الأزمة (تمييع الأزمة): تستخدم هذه الطريقة عندما لا تتوافر معلومات عن القوى الحقيقية التي صنعت الأزمة ، حيث يكون الهدف من تشكيل هذه اللجنة هو:

أ- معرفة المتسببين في وجود الأزمة ، ومن ثم التعامل معهم وفق الأسلوب المناسب.

ب- تمييع الموقف و إفقاد الأزمة قوة الدفع. وعادة ما تأخذ هذه اللجان مدة زمنية معينة وتتفرع إلى لجان أساسية وفرعية لتتباحث فيما بينها ، وتسمى باستراتيجية تمييع الأزمة ، لأن هذه اللجان تجتمع وتؤجل اجتماعاتها مرات عديدة حتى ينسى الجميع الأزمة وأسبابها ، وقد تحدث نفس الأزمة مرة أخرى فتتشكل اللجنة وبالتالي الدوران في حلقة مفرغة، يُفقِد الأزمة قوتها.

3-بخس الأزمة: يتم في هذه الاستراتيجية التقليل من شأن الأزمة ومن تأثيرها ومن نتائجها ، حيث يتم الاعتراف بالأزمة حدثاًغير مهم وقليل الشأن ، وسيتم التعامل معه بالأساليب المناسبة والقضاء عليه بشكل يستعيد الكيان توازنه .(-(عميش :2006: 96)

5-تنفيس الأزمة: يطلق على هذه الطريقة أيضا " طريقة تنفيس البركان " ، وينظر إلى الأزمة على أنها بركان على وشك الانفجار وأن الأبخرة والغازات التي تتصاعد من فوهته ما هي إلا مقدمات ، وأن الإبقاء على حالة الغليان أو الغضب سوف يؤدي إلى مزيد من القوة وبالتالي إلى انفجار مُروِّع ، ولهذا فإنه يتعين تنفيس الأزمة والبركان عن طريق فتحات جانبية حول فوهته أو تفجيره من الداخل ، ويتم هذا من خلال دراسة واسعة لقوى الضعف الخاصة بالأزمة ومعرفة علاقات أطرافها ببعضهم وتحديد مصادر تصارع المصالح ومصادر تصارع الحقوق ، ومن خلال الإحاطة بأبعاد هذا التصارع يمكن فتح ثغرات مختلفة في جدار وبنيان الأزمة و تنفيس حالة الغضب ، لتضعف قوة الدفع الرئيسية وتتفتت.(الهدمي ،جاسم:2008: 174)

6 -طريقة إخماد الأزمة: هي من الطرق البالغة العنف ، والتي تقوم على الصدام العلني والصريح مع كافة القوى ، وعادة ما يتم اللجوء إلى هذه الاستراتيجية عندما تكون الأزمة قد وصلت إلى حد التهديد الخطير والمباشر للكيان الإداري ، إلى درجة خطر الفناء ، ومن هنا يتم إخماد الأزمة عن طريق مواجهتها بعنف بالغ يصل إلى حد التدمير ، مع ملاحقة أطرافها وتستخدم استراتيجية الإخماد لتدمير كافة أطراف الأزمة أو حرمانهم من تأييد أو دعم الجمهور و إفقادهم الشرعية . (عميش :2006: 98)

ثانيا - الأسلوب العلمي في مواجهة الأزمات:

وفي هذا الصدد يقدم" تيودور ليفيت "الأسلوب العلمي في إدارة الأزمات ، حيث اعتبره الأكثر ضمانا للسيطرة عليها وتوجيهها لمصلحة مجتمع الأزمة ، ويتم استخدام هذا الأسلوب في إطار ثلاث مراحل على النحو التالي:

1-الدراسة المبدئية لأبعاد الأزمة : ويهدف إلى تحديد العوامل المشتركة في الأزمة ، وتحديد أسباب الاحتكاك الذي أشعل الموقف ، والمدى الذي وصل إليه الموقف ، وترتيب العوامل المشتركة والمؤثرة حسب خطورتها ، وأيضا تحديد القوى المؤيدة والمعارضة ، ثم تحديد نقطة البداية للمواجهة ، وتتوقف هذه المرحلة على طبيعة الأزمة وشدة خطورتها والوقت المتاح.

2-الدراسة التحليلية للأزمة : وتهدف إلى التفرقة الواضحة بين الظواهر والأسباب ، والتأكد واليقين من الأسباب ، ومعرفة دور المكون البشري أو المكون الطبيعي ، ومدى تأثيره في ظهور الأزمة ، وتحديد أسباب الخلل الذي أدى إلى حدوث الأزمة ، ثم معرفة عدد العناصر المشتركة في صناعة الأزمة ، وأيضا معرفة المرحلة التي وصلت إليها الأزمة.

3-التخطيط للمواجهة والتعامل مع الأزمة : وتهدف هذه المرحلة إلى تحديد مجموعة الإجراءات الواجب اتخاذها -تنظيم عمليات الاتصال داخل مجال الأزمة نفسه ، وقف تدهور الموقف- تقليل الخسائر -السيطرة على الموقف- توجيه الموقف إلى المسار الصحيح -معالجة الآثار النفسية والاجتماعية الناتجة عن الأزمة -تطوير الأداء العملي بصورة أفضل مما سبق-استخدام أنظمة وقاية ومناعة ضد نفس النوع من الأزمات(محمد:2007: 100)

القواعد السبع لإدارة الأزمات :

1- احذر الكذب واحذر نشر كل الحقائق امام كل الناس لا تنسى انه خلال الأزمة يكون الناس على استعداد تام لتصديق الأسوأ، فأي محاولة للكذب تبدو واضحة للعيان ، واحذر ايضا ان تقع في مصيدة الادلاء بكل الحقائق بل اقتصر هذا على مجموعة معينة من أولي الثقة.

2- لاتضع نفسك محل المتهم الذي يطلب البراءة وإلا سيطالب الناس براسك ، الجدير ان تعرض بشجاعة قدرتك على انقاذ الموقف وتصحيح الاخطاء مع اتخاذ قرارات فعلية لذلك.

3- كن مركزياً في صناعة القرار وتنفيذه ، على ان يكون الرأي شورى بين أكبر عدد ممكن من ذوي العقل الراجح.

4- تعزيز العلاقات وقنوات الاتصال مع الخصوم ومع المساندين وتوسيع دائرة المساندة ، ولا تشك في أي من مساندیك ، فالوقت ليس وقت لوم وعتاب ، بل وقت لاستنفار الهمم وحشد الجهود ، وفر الحساب والعتاب لما بعد الأزمة ولا تتوقع ممن معك إلا اقصى جهد، احفزهم وأشغل فيهم الحماس دائماً ، وحذار ان تلجأ الى الصراخ والصوت العالي ، وفر الحماية والأمان لأعوانك ومساعديك ولا تبخل بأي شيء.

5- دراسة مصالح ومناهج الأطراف الأخرى المتورطة في الأزمة والتنبؤ باستجاباتها وأخذ زمام المبادرة منها فإذا ما حددت ماذا يريد الطرف الاخر بدقة وحددت اعتبارات الرأي العام يمكنك ان تبني دفاعك على المبادرة بدلا من ردود الافعال.

6- إدارة الأزمات هي إدارة لسمعة الشركة واسمها في المقام الاول.

7- التوقع والمبادرة وعدم التهاون في اطفاء جميع الحرائق المشتعلة حتى الصغيرة منها ، حاول دائما ان تخمد الحرائق قبل اشتعالها واضطرامها ، وذلك بأن تستمع لجميع ابواق التحذير، وتطور بداخلك القدرة على استشعار بدايات الشرر.(البريخت :1998: 8)

أنواع القرارات في إدارة الأزمات :

أ- القرارات قبل ميلاد الأزمة:

وهي قرارات استراتيجية و إدارية ووقائية تهدف إلي اكتشاف أسباب الأزمات بهدف منع الأزمات نفسها قبل ظهورها على سطح الأحداث، كما تهدف إلي الاستعداد المسبق للازمات من خلال تفعيل وظائف الإدارة التقليدية من اجل تهيئة البيئة و التنظيم و الفعالية الإدارية و الأرضية الصلبة التي تمكن الجهات المعنية بإدارة الأزمة من اتخاذ

قرارات فاعلة في أرضية صلبة، و التي تمكن الجهات المعنية بإدارة الأزمة من اتخاذ قرارات فاعلة في مواجهة الأزمات.

ب- القرارات أثناء الأزمة:

و هي القرارات العملياتية و التكتيكية المتلاحقة و المتسارعة التي تتخذ تحت ضغط عامل الوقت و تسارع الأحداث وتصاعد الأزمة، والتي تهدف إلي احتواء الأزمة بعد نموها، وهي القرارات المتلاحقة التي تتخذ تحت ضغط عامل الوقت وتسارع الأحداث و تصاعد الأزمة ، والتي تهدف إلي احتواء الأزمة بعد ميلادها و منع تصاعدها أو إعادة توجهها حيث يتم عادة السيطرة على الأوضاع وصولا إلي إنهاء الأزمة بأقل التكاليف.

ت- قرارات بعد انتهاء الأزمة:

وهي القرارات التي تعتمد على الاستفادة من التجارب في الأزمات السابقة، و استخلاص العبر ومن ذلك اتخاذ قرارات وقائية واستعداديه تسبق الأداء في المستقبل، فقرارات ما بعد الأزمة قد تهدف أحيانا إلي تعديل أو تغيير الاستراتيجيات وخطط العمليات و طرق التنفيذ و الأداء الأزموي أو تهدف إلي احتواء أثار الأزمة و نتائجها، و إزالة كل ما يمكن إزالته مما هو سلبي، و تعميق و ترسيخ ما هو ايجابي.(عودة : 2008 :46)

الجانب التطبيقي :-اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين لجمع البيانات:

أ-البيانات الأولية: تم جمع البيانات الأولية - المقابلة الشخصية: تم إجراء مقابلات شخصية مع بعض شاغلي الوظائف القيادية العليا بإدارة توزيع الكهرباء زليتن.

ب- البيانات الثانوية: تم الاعتماد على الكتب العربية والدوريات والمنشورات، والدراسات السابقة والبحوث المتعلقة بموضوع الدراسة وغيرها .

مجتمع الدراسة

اقتصرت الدراسة على بعض شاغلي الوظائف القيادية بإدارة توزيع الكهرباء بزلتين واعتمدت الدراسة على المقابلات الشخصية لجمع البيانات الخاصة بالجانب العملي وذلك لعدة أسباب منها :-

1- حداثة موضوع الدراسة من حيث عدم وجود أقسام بالإدارة متخصصة في مواجهة الأزمات .

- اختيار الدراسة لمنهج دراسة الحالة لأنه الأسلوب المناسب للحالة المشار إليها، وعليه فإن الجانب العملي تم على أساس تحليل البيانات المجمعة من خلال المقابلات الشخصية خلال الفترة 01/ 01/ 2020م الى 20/ 06/ 2020م.

معلومات عامة:

-الصفة / مدير دائرة الإنارة بإدارة توزيع الكهرباء زليتن

المؤهل العلمي / بكالوريوس هندسة كهربائية - مدة الخبرة / 35 سنة

-الصفة/ مدير دائرة توزيع وسط المدينة بإدارة توزيع الكهرباء زليتن .

- المؤهل العلمي / بكالوريوس هندسة - الخبرة / 25 سنة.

-الصفة / مدير دائرة التخطيط والدراسات بإدارة توزيع الكهرباء زليتن

- المؤهل العلمي/ د. عالي - الخبرة 22 سنة

-الصفة / مدير دائرة توزيع غرب زليتن بإدارة توزيع الكهرباء زليتن

- المؤهل العلمي/ د. عالي هندسة اتصالات - الخبرة 18 سنة

الصفة / رئيس قسم التشغيل بدائرة توزيع شرق زليتن بإدارة توزيع الكهرباء زليتن

- المؤهل العلمي/ د. عالي تحكم - الخبرة 24 سنة.

معلومات حول موضوع الدراسة :

تم تقييم أسئلة المعلومات حول موضوع الدراسة الي تضمنت معلوما حول متطلبات ألية اتخاذ القرار وعلاقتها بالأزمات .

تحليل المعلومات :

- **فيما** يخص بالفقرة الأولى من خلال المعلومات المتحصل عليها من المقابلات الشخصية لأفراد العينة أكد الجميع بنسبة (100%) بأن عملية اتخاذ القرار تعتبر جوهر العملية الادارية فهي وسيلة لحل مشكلة معينة تواجهها المنظمة ، سواءً كانت المشكلة روتينية أو غير روتينية ، ومن وجهة نظر الباحثان أن هذا يدل على أن شاغلي الوظائف القيادية (أفراد العينة) على درجة عالية من المعرفة الإدارية ويمتلكون خبرة إدارية واسعة في مجال عملهم ، ويرى الباحثان بأن تستفيد الإدارة من خبرة قياديها، بتوفير البيئة المناسبة لأداء مهامهم.
- **فيما** يتعلق بالفقرة الثانية ومن خلال المعلومات المتحصل عليها من المقابلات الشخصية لأفراد العينة أكد مانسبتة (60%) بأن الإدارة تستخدم التفكير العلمي في اتخاذ القرار في موقف الأزمة المتوقعة إلا أن الأسلوب الأكثر استخداماً هو الأسلوب التقليدي في مواجهة الازمات ، أما مانسبته (40%) من أفراد العينة أوضحوا بأن الإدارة بعيدة عن استخدام الأساليب العلمية في اتخاذ القرارات عند مواجهة الأزمات نظراً للنقص في الامكانيات المادية ، وضعف تدريب العناصر البشرية على الأساليب المتبعة عند اتخاذ القرارات ، ويرى الباحثان بضرورة نشر المعرفة بالأساليب الحديثة لدى عاملها وبالأخص القياديين والمشاركين في فرق ولجان الأزمات ، لما لها من دور رئيسي في التغلب على الأزمات وأحياناً الاستفادة من نتائج الأزمة لصالح المنظمة.
- **فيما** يخص بالفقرة الثالثة ومن خلال المعلومات المتحصل عليها من المقابلات الشخصية لأفراد العينة أكد مانسبتة (100%) بأن الإدارة لا تقوم بتنفيذ خطط وبرامج تدريبية تتعلق بكيفية اتخاذ القرار في اثناء الأزمات ، وهذا أثر سلباً على فاعلية مواجهة الأزمات ، ويرى الباحثان ضرورة الاهتمام بالجانب التدريبي وعقد دورات تدريبية وورش عمل للقياديين والعاملين المشاركين في التعامل مع الأزمات بشكل مستمر، والتركيز على الدورات التي تتعلق بآليات اتخاذ القرارات وكيفية التعامل مع الازمات قبل وأثناء وقوعها.
- **فيما** يخص بالفقرة الرابعة ومن خلال المعلومات المتحصل عليها من المقابلات الشخصية لأفراد العينة أكد مانسبتة (80%) بأن القادة المكلفون بإدارة لجان الأزمة يوجدون بمواقع حدوث الأزمة ، بالإضافة الى تواصلهم المستمر بالجهات ذات العلاقة بالأزمة ، وهذا مؤشر ايجابي لحسن اختيار الإدارة لقادة الفرق ، بينما يرى ما نسبته (20%) من أفراد العينة أن قادة فرق الأزمة لا يوجدون بشكل مستمر في موقع حدوث

الأزمة ، ويرى الباحثان أن تواجد القائد في مكان حدوث الازمة يشجع الفريق ويحفزهم على أداء العمل بحماس واخلاص ، وعلى الإدارة الاستمرار في تكليف قادة يمتلكون السمات القيادية لقيادة فرقهم.

- **فيما** يتعلق بالفقرة الخامسة ومن خلال المعلومات المتحصل عليها من المقابلات الشخصية لأفراد العينة أكد مانسبتة (80%) بأن الإدارة تواجه ضعف في مواكبة التحديث للخطط والبرامج التي تساعد على مواجهة الأزمات وهذا يرجع للنقص في الموارد الأجهزة والمعدات الفنية لتحقيق هذا الغرض ، ويرى ما نسبته (20%) من أفراد العينة بأن الإدارة تقوم بتحديث برامجها وان ضعف تفاعلها مع مواجهة الأزمات ناتج عن النقص في الإمكانيات ، ويرى الباحثان ضرورة الاهتمام بتطوير وتحديث خطط وبرامج الإدارة، والاستفادة من التقنية الحديثة في دقة اتخاذ القرارات ومواجهة الأزمات وكذلك التنبؤ بالأزمات والاستعداد لمواجهتها مبكراً.

- **فيما** يتعلق بالفقرة السادسة ومن خلال المعلومات المتحصل عليها من المقابلات الشخصية لأفراد العينة أكد مانسبتة (100%) بأن الإدارة لا تمنح حوافز مالية مجزية للعاملين في فرق الازمات ولا تتناسب مع كمية الجهد المبذول من طرفهم للتغلب على الأزمة وهذا أدى إلى عزوف العديد منهم للعمل بفرق الأزمات ، او تقديمهم للأعمال المطلوبة منهم بمستوى منخفض عن ماهو مطلوب تنفيذه، وهذا يؤثر سلباً في التغلب على الأزمة بالشكل السليم ويري الباحثان انه على الإدارة إعطاء مكافآت مادية مشجعة للمشاركين في فرق الأزمات ، لما للحوافز لاسيما المالية منها الأثر البالغ في دفع العاملين لبذل المزيد من الجهد ، وتحقيق الاهداف بما يتناسب مع المعايير من قبل الإدارة.

- **فيما** يخص بالفقرة السابعة ومن خلال المعلومات المتحصل عليها من المقابلات الشخصية لأفراد العينة أكد مانسبتة (100%) بأن الإدارة لم تقم بإجراء أي مناورات وهمية فيما يخص بكيفية الاستعداد ومواجهة الأزمات بل حتى لم يسمعوا بمجرد الحديث عنها سواءً في الماضي أو الحاضر، ويرى الباحثان بأنه على الإدارة وضع برامج لمناورات وهمية تتضمن كيفية مواجهة الأزمات المتوقع حدوثها من خلال المعلومات المتوفرة لديهم ، وهذا ما يمكنهم من سرعة الاستجابة لمواجهة الازمة ، ومستوى عال من الاداء من قبل المعنيين بمواجهة الازمة ، والتقليل من مخاطرها .

- فيما يخص بالفقرة الثامنة ومن خلال المعلومات المتحصل عليها من المقابلات الشخصية لأفراد العينة أكد مانسبتة (100%) بأن الإدارة لا تملك فريق أزمات يعمل بشكل دائم (مستقل) لمواجهة الأزمات التي تتعرض لها ، وهذا ما يؤدي احياناً إلى ضعف في تجانس وتناغم المشاركين في فريق من فرق الأزمات ، لكثرة استبدالهم واختلاف افكارهم وطرقهم في التعامل مع الازمة، ويرى الباحثان بأنه على الإدارة اختيار فريق للأزمات يعمل بشكل دائم لمواجهة الأزمات بالإدارة ، مع ضرورة تدريبه بشكل عال ومستمر على كل ما يتعلق بكيفية اتخاذ القرارات والتعامل مع الأزمات مما يمكن الإدارة من سرعة الاستجابة لمواجهة الأزمة والتعامل معها بأساليب حديثة ، لتقليل من الخسائر المادية والبشرية عند مواجهتها ، والحد من المخاطر الناتجة عنها.

النتائج :

1. تعد عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية لدى القياديين بالإدارة قيد الدراسة.
2. ضعف البرامج التدريبية للإدارة وبخاصة فيما يتعلق بآلية اتخاذ القرار قبل وأثناء الأزمات ، مما أدى أحياناً إلى انتهاج أساليب غير علمية وأيضاً ضعف امتلاك العاملين للمعرفة المناسبة لتنفيذ المهام الموكلة إليهم .
3. يتوافر لدى الإدارة نظام قيادة فعال يسهل تدفق المعلومات للتعامل مع الأزمة .
4. ضعف الحوافز المالية لفريق الأزمة ، وقلة الإمكانيات المادية والبشرية ، وخاصة فيما يتعلق بالأجهزة والمعدات لمواجهة الأزمة مما تسبب في ضعف تحديث خطط وبرامج الإدارة المتعلقة بإدارة الأزمات .
5. عدم تكوين فريق أزمة دائم بالإدارة ، مما انعكس سلباً على سرعة الاستجابة لمواجهة الأزمات .

التوصيات :

1. ضرورة عقد دورات تدريبية وورش عمل تتعلق بالتعرف على الأساليب العلمية في التفكير عند اتخاذ القرار وكيفية الاستعداد لمواجهة الأزمات .
2. العمل على تكوين فريق (مستقل) لمواجهة الأزمات في الإدارة ، وتوفير البيئة المناسبة لأداء عمله .
3. تخصيص ميزانية تتناسب مع مستوى الأزمات لتغطية النفقات المطلوبة ، ومنح مكافآت للعناصر البشرية بما يتلاءم مع الجهود المبذولة للتغلب على الأزمة.
4. السعي لتنفيذ مناورات وهمية لأزمات يتوقع حدوثها وكيفية اتخاذ القرارات العلمية وتدريب العاملين على خطط الطوارئ .
5. الاستفادة من الأخطاء التي حدثت في السابق عند مواجهة الأزمات من خلال اعداد برامج خاصة لتقييم أثار الأزمة على البيئة الداخلية للإدارة .

المراجع

أولاً / المراجع العربية :

1- ابو قحف ، عبدالسلام .02002).*الإدارة الاستراتيجية وإدارة الأزمات* . دار الجامعة الجديدة للنشر. الاسكندرية. مصر.

2- الخضري، محسن احمد . (2003) . *إدارة الأزمات* ،منهج اقتصادي اداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الادارية . مكتبة مدبولي ، القاهرة، مصر.

3- الدويك، عبد الغفار عفيفي . (2013) .*إدارة الأزمات والكوارث* . ط1 . الرياض . السعودية.

4- الشعلان، فهد(2002) . *إدارة الأزمات:الأسس - المراحل– الاليات* . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.الرياض . السعودية.

5- الصيرفي ، محمد ، (2006) . *القرار الإداري ونظم دعمه* ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية .مصر

6- الغزاوي ، محمد . (2006) . *إدارة اتخاذ القرار الإداري*. . دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع. عمان . الاردن .

7- المغربي، عبد الحميد عبدالفتاح (2006) ، الدر الأصول لعلمي والتوجهات المستقبلي المكتب العصري بالمنصور ،مصر.

8- الهدمي ، ماجد سلام .محمد ،جاسم .(2008) *مبادئ إدارة الأزمات الاستراتيجية* ، دار زهران للنشر والتوزيع. عمان . الاردن.

9- تعلب، سيد (2011) . *نظم المعلومات الادارية* . دار الفكر. عمان . الأردن .

10- جمعة ، أحمد (2011) .*المحاسبة الإدارية التخطيط والرقابة وصنع القرار* ، دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان .الاردن.

11- حواش , جمال . (1999) . *سيناريو الازمات والكوارث بين النظرية والتطبيق* . المؤسسة العربية للنشر والإعلام.القاهرة . مصر

12- (ستيف ، البريخت (1998).*إدارة الأزمات* . الشركة العربية للإعلام العلمي . القاهرة. مصر.

13- سعود ، خالد عبدالله . (2006). *اتخاذ القرارات في ظروف الأزمات* ، الرياض. السعودية.

14- سعيد ، سهيلة عبداللة (2017) . *الجديد في الاساليب الكمية وبحوث العمليات* ، دار الحامد ، عمان .الاردن.

15- فياض ، محمود . وعليان ، ربحي . وقدادة ،عيسى (2010) . *مبادئ الإدارة (وظائف المدير)* . دار صفاء للنشر والتوزيع . عمان . الاردن .

16- محمد ،عادل صادق .(2007) . *الصحافة وإدارة الأزمات* . ط 01 .دار الفجر للنشر والتوزيع. القاهرة . مصر

17- مكاوي ، حسن عماد .(2005). *الإعلام ومعالجة الأزمات* ، ط 01 . الدار المصرية اللبنانية . القاهرة .مصر.

ثانياً : البحوث العلمية:

1- اليحيوي ، صبرية مسلم (2006) ، *إدارة الأزمات في المدارس البنات المتوسطية الحكومية في المدينة المنورة* ، مجلة العلوم التربوية، جامعة الملك فهد.الرياض .السعودية.

ثالثاً : الرسائل العلمية :

1- اسليم ، وسام(2007) . *إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية . دراسة ميدانية على وزارة المالية في غزة* . رسالة ماجستير . الجامعة الاسلامية. غزة . فلسطين.

2- الذوادي ،سماح(2016) بعنوان فعالية استخدام الاساليب الكمية في اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية ،دراسة كمية لشركة بايب اندستري بالمسيلة، رسالة ماجستير ،جامعة محمد بوضياف ،الجزائر.

3- القذافي ، محمد (2013) . *فاعلية برنامج أثرائي قائم على مفهوم الذات في منهج علم النفس لتنمية مهارات اتخاذ القرار لطلاب المرحلة الثانوية* ، رسالة دكتوراه. جامعة القاهرة. مصر.

4- النبيه ، اياد احمد حسن (2011) بعنوان/ فاعلية اتخاذ القرارات وعلاقتها بالأنماط القيادية السائدة لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة ،رسالة ماجستير الجامعة الاسلامية، غزة ، فلسطين.

5- تلعيش، خالد (2010) . *دور القيادة في إدارة الأزمات* ، مذكرة ماجستير .كلية العلوم السياسية والإعلام . جامعة الجزائر. الجزائر.

6- عميش ، سميرة.(2006) . *الإدارة الاستراتيجية لمواجهة الأزمات*.رسالة ماجيستير ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر

7- عودة ،رهام راسم . (2008) . *واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة* . رسالة ماجستير. الجامعة الاسلامية.غزة . فلسطين.

8- محمد ، عبد العزيز أحمد (2018) . تأثير العوامل الاجتماعية على اتخاذ القرار في إدارة السراج المنير في وزارة الاوقاف بالكويت . رسالة ماجستير جامعة آل البيت .الكويت .

9- مناصرية ،اسماعيل (200) . *دور نظام المعلومات الادارية في الرفع من فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية* . دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمونيوم ،رسالة ماجستير ،،جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.

دور استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية دراسة تحليلية على مصرف الجمهورية فرع العلوص والقره بوللي خلال العام 2017م

د.عمران عبد السلام على الباوندي[1] أ. منيرة سليمان بلعيد الصغير جمعه[2]

المستخلص:

نتيجة الى التطور الرقمي والتكنولوجي للمنظومة المصرفية دوليا فان هذه الدراسة تهدف إلى التعريف بدور استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة في المصارف التجارية الليبية، حيث لوحظ من بسبب تردى الأوضاع الاقتصادية والسياسية خلال فترة الازمة والاحداث التي تمر بها البلاد ، أقدم الكثير من العملاء على سحب أموالهم من المنظومة المصرفية إما لتداولها في السوق، أو تخزينها خارج الجهاز المصرفي، مما أفضى إلى ازمة سيولة حادة بأغلب المصارف لذلك تعد البطاقات الالكترونية أداة من الأدوات التي تساعد الكثير من المواطنين على تلبية احتياجاتهم المعيشية. وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة باختصار (SPSS) للوصول إلى النتائج والتوصيات ومدى تقبل العملاء لاستخدام بطاقات الدفع الالكتروني بكل سهولة ويسر وكذلك مدى الثقة التي يمنحها التجار في نتائج العمليات الالكترونية للحصول على قيمة مبيعاتهم اليومية، وطرق الرقابة المصرفية على بطاقات الدفع الالكتروني.

حيث أوصت الدراسة على انه يجب على إدارة المصارف التجارية التعاون مع المحلات التجارية والتجار في تسهيل أمورهم المصرفية لزيادة مدى الثقة والتعامل بالبطاقة المصرفية، كما حثتها على ضرورة الاهتمام الجاد بالتطورات الحديثة في النشاط المصرفي والخدمات المصرفية الإلكترونية للقيام بدورها الفعال لتخفيف معاناة المواطنين من النقص الحاد في السيولة.

الإطار العام للدراسة

المقدمة :

يشكل القطاع المصرفي مكاناً متميزاً بين القطاعات الأخرى في النشاط الاقتصادي لأي دولة من الدول ومن وظائف هذه المصارف هو توفير السيولة النقدية لعملائها والتي هي من أهم التحديات التي تواجها كما أنها من المواضيع المهمة ، فقد يخسر المصرف عدداً من زبائنه نتيجة لعدم توفر السيولة الكافية ، أو لعدم إمكانية تلبية طلباتهم في الوقت المناسب ، فانخفاض السيولة عن الحد المطلوب سوف يؤدي إلى حالات العسر المالي ويحقق الضعف في كفاية المصرف عن الوفاء بالتزامات خاصة اتجاه المودعين عند سحب ودائعهم ويكون هذا سببا مميتاً للمصرف وللاقتصاد القومي ككل.

[1] محاضر بكلية الاقتصاد والتجارة الخمس، جامعة المرقب، إيميل: omran4631@gmail.com

[2] عضو هيئة تدريس بالمركز الليبي للبحوث الاقتصادية، إيميل: emonira70@yahoo.com

ومع التطورات الكبيرة التي يشهدها العالم في العقود الأخيرة في مجال الاتصالات وأنظمة المعلومات فان أكثر القطاعات التي تأثرت بالتطور التكنولوجي هو القطاع المصرفي الذي يعد من أهم ركائز الاقتصاد حيث تمثل المصارف ركناً أساسيا من أركان الاقتصاد الوطني والعالمي.

وفى ظل أزمة السيولة الراهنة التي تمر بها ليبيا أصبح من الضروري إيجاد حل بديلاً للنقود التقليدية يمكن استخدامه في كل وقت وذلك لتخفيف العبء عن المواطن والموظف المصرفي معاً ، ومع انتشار ما يعرف بالصيرفة الالكترونية ودخول البطاقات الالكترونية عالم المال فقد حظيت هذه البطاقات بالاهتمام في ليبيا بمطلع عام 2005 وقد كان أول من أصدرها مصرف الجمهورية ثم أخذت في الانتشار وأصبحت تلقى قبولاً متواضعا.

مشكلة الدراسة :

واجهت المصارف التجارية الليبية صعوبات في انجاز معاملاتها نتيجة لنقص السيولة لديها وهو ما دفعها للبحث عن بدائل حديثة لتقديم الخدمات المصرفية لتتفاعل مع متغيرات هذا العصر ، ومن أجل الحد من تفاقم مشكلة نقص السيولة كان لابد لمصرف ليبيا المركزي من إيجاد آليات مناسبة منها تفعيل استخدام البطاقات الالكترونية محلية الإصدار ومتابعة نشر وتوزيع خدمة السداد عبر نقاط البيع ومن هنا فإن مشكلة البحث تحديداً يمكن صياغتها وفق التساؤل الرئيسي التالي:-

(((ما هو دور استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة في المصارف التجارية الليبية ؟)))

أهداف الدراسة :

1 – التعريف ببطاقات الدفع الالكترونية وأنواعها.

2- التعريف بالسيولة المصرفية ومكوناتها.

3 – تحديد أسباب أزمة السيولة في ليبيا وأراء الخبراء والمختصين بشأنها.

5 – معرفة دور استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في الحد من تفاقم السيولة.

أهمية الدراسة :

1- تكمن أهمية الدراسة أو البحث في إعطاء فكرة حول أهمية الفوائد المترتبة على استخدام البطاقات الالكترونية في تفعيل عجلة النشاط الاقتصادي وذلك بالمزيد من البحث الجاد والعميق حول البطاقات الالكترونية وإعطاء الصورة الاقتصادية الصحيحة لكي تساهم في التنمية الاقتصادية.

2- يعتبر هذا الموضوع إضافة علمية وبحثية جديدة لأنها ستعمل على توفير معلومة إضافية للمراجع السابقة الأمر الذي يعمل على توسيع مدارك الدارسين والباحثين حول موضوع فعالية بطاقات الدفع الالكتروني ودورها في الحد من تفاقم أزمة السيولة.

فرضيات الدراسة :

يفترض الباحثان أن هناك ثلاثة فرضيات لمعرفة دور استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية في ليبيا وقد تم صياغتها وفق الاتي :-

1 – مدى تقبل العملاء استخدام البطاقة الالكترونية بسهولة ويسر.

2 - منح التجار الثقة في العملية الالكترونية للحصول على ثمن البضاعة.

3 - وجود رقابة مصرفية على إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكترونية.

منهجية الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي وذلك بالاعتماد علي المعلومات والبيانات التي تم الحصول عليها من الكتب والمجلات العلمية والدراسات والنشرات والتقارير الصادرة من الجهات ذات العلاقة وهو ما يمثل الجانب النظري لهذه الدراسة ، بالإضافة إلى المعلومات المتحصل عليها من خلال صحائف الاستبيان المعدة لهذا الغرض ، وهو ما يمثل الناحية العملية فقد تم التعرف على دور استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة ، وذلك من خلال عينة متمثلة لموظفي وزبائن مصرف الجمهورية عن طريق تقديم استبيان للوصول إلى الأهداف المرجوة من هذه الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في حاملي البطاقات الالكترونية الصادرة من مصرف الجمهورية . أما العينة فقد تم تصميم استمارة استبيان وزعت على عينة عشوائية من حاملي هذه البطاقات والتجار المستفيدين من البيع بالبطاقة وموظفين المصرف قد تم توزيع عدد (120) استمارة استبيان.

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية : دراسة دور استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة.

الحدود المكانية : خطة الدراسة تفترض إجراء دراسة تحليلية لمصرف الجمهورية فرع العلوص وفرع القره بوللي

الحدود الزمانية : الفترة المقترحة للدراسة السنة المالية (2017).

الدراسات السابقة :

1 – دراسة الأزرق (2018) بعنوان وسائل الدفع الالكتروني ودورها في الحد من تفاقم ازمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية) وتهدف هذه الدراسة الى الدور الذي يمكن ان تساهم به وسائل الدفع من الحد من تفاقم ازمة السيولة. وتقليل استخدام النقد وتعزيز الثقة في وسائل الدفع الالكتروني وتوصلت الدراسة لعدة نتائج وتوصيات هامة أهمها : ضرورة تعامل إدارات المصارف مع المشاكل التي تواجه العملاء وحثهم على استخدام أجهزة الصرف الالي والحرص على توزيع نقاط البيع الالكتروني في جميع المدن والمناطق وان تحذوا المصارف التجارية الليبية حذو المصارف العالمية والحث على إقامة الدورات التدريبية للعاملين بالقطاع المصرفي وكذلك وضع استراتيجية واضحة لتخطيط السيولة ووضع الضوابط والنظم الداخلية للمحافظة على مستوى الخدمات المصرفية وغيرها من النقاط الهامة.

2- دراسة العكاري (2016) بعنوان (دراسة تحليلية للأزمة السيولة لعينة من المصارف التجارية الليبية) هدفت هذه الدراسة على توضيح أزمة السيولة في المصارف التجارية ، وأظهرت هذه الدراسة عدة نتائج منها يجب على المصرف أتباع أساليب حديثة وأكثر تطوراً لغرض التشجيع على الإيداع والعمل بجدية على مواكبة العصر شأنه شأن الدول المتقدمة من خلال تسهيل إجراءات السحب والإيداع والإسراع في فتح المجال أمام صيغ التمويل والاستثمار المتوافق مع أحكام الشريعة وذلك تمهيداً للتحول نحو الصيرفة الإسلامية وانتشاء نظام ضمان ودائع وذلك لأهميته الكبيرة في زيادة الثقة في المصرف مما ينعكس ذلك ايجابياً على قوة المصرف واستقرار الودائع وجذب المزيد من المدخرات ومرونة السياسات الائتمانية والمساهمة في تعزيز كفاءة المصرف وكسب الثقة أمام عملائه وذلك من خلال العمل إلى توعية العاملين في المصارف على ضرورة أتباع الأسس العلمية في كيفية التعامل مع العمليات المصرفية وضرورة خلق التوازن بين مختلف المصادر النقدية للمصرف

وذلك لتقليل المخاطر التي تعرض لها استثماراته وفقاً للتوجهات الحديثة نحو أسلمت النظام المصرفي في ليبيا والعمل على إعداد دراسة جيدة ودقيقة تتناول البيانات والمعلومات المتوفرة لدى المصارف إذا تبنى إلى سياسة استثمارية أو تسويقية معينة وذلك لغرض الحصول على أفضل فرص الاستثمارية والعمل على تحسين جودة الخدمة المصرفية .

3- دراسة الشريف ، أميرة محمد أحمد ، أسامة أحمد إبراهيم (2016) بعنوان : تقييم خدمات بطاقات الدفع الالكتروني خارج المصارف في السودان .

الهدف من الدراسة هو تقييم خدمات البطاقات الالكترونية التي توفرها المصارف وتكمن المشكلة في معرفة نوعية محددات هذه الخدمات بالإضافة الى أهم مكونات وعناصر نجاحها من وجهة نظر العملاء ، وذلك من خلال الفرضيات المتمثلة في أنه توجد عدة عوامل توثر على انتشار البطاقات الالكترونية بالإضافة الى توفر مواصفات الجودة في خدمات البطاقات الالكترونية ، مثل (الكفاءة ، الاعتمادية ، السرية ، الاتصال ، الاستجابة) والتي تعتبر من العوامل المؤثرة على تقييم العملاء لهذه الخدمات وتوصلت الدراسة إلى أن خدمات بطاقة الدفع الالكترونية سهلة الاستخدام وذات كلفة متدنية كما تعمل على توفير الوقت والجهد والمصاريف بالإضافة الى انها تتمتع بالكفاءة والسرية ، غير أن هذه الخدمات تواجه عدة معوقات تحد من انتشارها في السودان كضعف البنية التحتية لمتطلبات الخدمات فضلا عن ضعف القوانين التي تحكم التعامل بخدمات الدفع الالكتروني، وانتهت الدراسة بمجموعة توصيات تمثلت في العمل على تهيئة البنية التحتية لتوفير المتطلبات الاساسية لهذه الخدمات وذلك من خلال نشر نقاط البيع ، والصرافات الألية وأيضا ضرورة قيام المصارف والوكلاء بدورات للتدريب وتثقيف العملاء على استخدام بطاقات الدفع الالكتروني بمختلف أنواعها وتعريفهم بمزاياها وذلك لزيادة معدلات استخدام بطاقة الدفع الالكتروني .

4- دراسة المسعودي (2014) بعنوان العوامل المؤثرة على تبني الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر الادارة البنكية : حالة عينة من البنوك التجارية النشطة بالجزائر . تعالج هذه الدراسة تحليل اراء عينة من موظفي البنوك التجارية ، لتحديد مشكلة تبني وإقبال الزبائن على خدمات الصيرفة الالكترونية بالجزائر من خلال سبع أبعاد رئيسية واوضحت الدراسة أن الأعطال والاخطاء التقنية بالإضافة إلى الممارسات والتطبيقات الغير جيدة للتعاملات الإلكترونية من أهم العوامل المؤثرة على تبني الصيرفة الإلكترونية بالجزائر وأوصت الدراسة بتعزيز توجهات الإدارة البنكية بشأن الاستثمار بالنظم التكنولوجية بالبنوك وخلق ثقافات مصرفية تعتمد على التقنيات في الوسائط الالكترونية .

5- دراسة محمد وأشرقه (2012) بعنوان أثر الصيرفة الإلكترونية في المصارف السودانية في ظل تحرير الخدمات المصرفية) يسعى هذا البحث إلى دراسة قياس تأثير الصيرفة الالكترونية في المصارف السودانية في ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية ، وجاءت فروض البحث على أنه تؤثر الصيرفة الالكترونية في ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية في زيادة الكفاءة والفعالية بالمصارف ، كما تساهم الصيرفة الالكترونية في ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية في تنويع الخدمات المصرفية المقدمة . حيث استخدام الباحث المنهج التاريخي والمنهج التحليلي وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج أهمها مساهمة الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة ، كما ساهمة في تحسين الكفاءة بالمصارف وذلك بتطوير المقدرات التقنية للعاملين بالقطاع المصرفي . وقد أوصى الباحث بعدة توصيات أهمها : ضرورة التوسع في الخدمات المصرفية المقدمة عبر

القنوات الالكترونية ، وضرورة التدريب والتأهيل المستمر لكافة العاملين بالمصارف فنياً وتقنياً لمواكبة التطور في الصيرفة الالكترونية والخدمات المصرفية لرفع كفاءتهم في الانشطة الخاصة بالعمليات الالكترونية .

6 - دراسة الشافعي (2013) بعنوان (دراسة العوامل المحددة لاستخدام البطاقات الائتمانية في السوق الليبي) وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على بطاقات الائتمان وأهميتها والعمل على تقيم حجم سوق استخدام بطاقات الائتمان في الاقتصاد الليبي والتعرف على العوامل التي تعيق استخدام بطاقات الائتمان في الصفقات والتعاملات المادية وقد توصل الباحث إلى وجود عوامل تؤدى الى عدم رغبة العملاء في استخدام البطاقات الائتمانية وأن الغرض الأساسي من استخدام البطاقات هو من اجل السفر للخارج كما أن غالبية العملاء يرون أن شروط المصرف التي يتعاملون معها معقولة نحو دفع المبالغ المستخدمة في البطاقات كما اتضح أن البطاقات المصدرة للتعامل بطاقات ائتمانية تحمل صفة الرصيد المسبق بدلا من صفة الائتمان الحقيقي وهو أمر مخالف ما هو متعارف عليه في مجال الصيرفة .

7 – دراسة الصائغ ، أبو أحمد (2002) بعنوان (دراسة تحليلية للسيولة المصرفية لعينة من المصارف الأردنية) هدفت الدراسة إلى تقيم كفاية السيولة المصرفية من خلال مؤشراتها وكذلك الربحية من خلال معدلاتها وتوضيح طبيعة العلاقة بين السيولة المصرفية والربحية ، أظهرت الدراسة عدة نتائج منها أن معظم المصارف لم تنجح بمقدار كبير في تحقيق التوافق بين هدف السيولة المصرفية والربحية أي ارتفاع السيولة المصرفية وأرباح مستقرة ، وهذا يعنى أن السيولة المصرفية كانت على حساب الأرباح ، وأوصت الدراسة بضرورة قيام المصرف بزيادة ثقة كل من السلطات الرقابية والمودعين من خلال المحافظة على سيولة كافية بنسبة معينة في المصرف وكذلك المحافظة على بعض الاستثمارات المالية شبه السائلة لضمان عدم التعرض إلى أزمة سيولة.

8 - دراسة محمود (2000) بعنوان (تحليل العوامل المؤثرة على أنماط استخدام بطاقات الائتمان وأثرها على الاستراتيجيات التسويقية) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدخل تسويق الخدمة المصرفية وأسباب الحاجة إلى التسويق المصرفي ، وعلى اتجاهات عملاء السوق المصرفي المصري نحو بطاقات الائتمان ، كما أظهرت عدة نتائج منها ، وجود فروق معنوية بين جنس وسن العملاء من ناحية وبين العملاء حملة وغير حملة البطاقات ، وبين الدخل ومستوى التعليم نحو بطاقات الائتمان ، وتوصلت الدراسة لعدة توصيات منها محاولة خلق توعية لدى العميل والمؤسسات التجارية بمدى أهمية البطاقات البلاستيكية ، وضرورة الاهتمام ببحوث السوق في مجال تسويق بطاقات الائتمان ، حيث تسعى هذه الدراسة لتوضيح أهمية بطاقات الدفع الالكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة التي يعانى منها زبائن المصرف نتيجة للظروف الامنية والسياسية التي ادت إلى فقد العملاء الثقة في المصارف مما أدى ذلك لهروب النقدية خارج المصارف والتعامل بالبطاقات المصرفية خاصة في عمليات شراء السلع والخدمات قد يساهم إلى حد كبير في التخفيف من حدة مشكلة السيولة وضمان بقاء السيولة داخل الجهاز المصرفي .

الإطار النظري للدراسة

أولاً : بطاقات الدفع الالكتروني :

تعددت التعريفات لبطاقة الدفع بتعد الكتاب وتختلف باختلاف الجانب الذي يتناول أو يركز عليه التعريف بالبطاقة ومنها :

عرفت بأنها بطاقات شخصية تصدرها المصارف لخدمة عملائها وتحتوى على معلومات خاصة بحاملها يستعملها لتسوية مدفوعات بدل النقود ، كما أن المصارف تعمل جاهدة على تلبية حاجات زبائنها وتوفير الراحة لهم لأجل الوقوف في وجه المنافسين ، لهذا استحدثت عدة أنواع من البطاقات نذكر منها بطاقات الوفاء ، بطاقات الائتمان ، البطاقات الدولية (كارد ، ماستر كارد ، أرو كارد). (سماح ، 2005 ، ص 19)

كما يمكن تعريفها بأنها بطاقات تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة وتستخدم كأداة ضمان وتتميز بتوفير الوقت والجهد لحاملها وتزيد من إيرادات المصرف المصدر لها (العويضى ، 2010 ، ص 168)

ومن خلال استعراض التعريفات السابقة لبطاقة الدفع الإلكتروني يرى الباحثان إنه يمكن تعريفها على النحو التالي :

بطاقات الدفع الالكتروني يمكن اعتبارها نقود حقيقية لأنها تقوم بكل وظائف النقود التقليدية كما تلقى قبول دولياً ومحلياً من أجل تحقيق السرعة في أداء معاملاتهم بدلاً من وسائل الدفع التقليدية والتي تتطلب وقت أطول في إتمام التسوية النهائية .

أنواع بطاقات الدفع الإلكتروني : -

بطاقة الدفع الإلكتروني تسمى أيضا بالبطاقات مسبقة الدفع وهناك عدة أنواع منها :

1 – **بطاقة الخصم : Debit card**

هذا النوع يعتبر أداة وفاء وسميت ببطاقة الخصم لأن المصرف المصدر يقوم بخصم قيمة مشتريات العميل من حسابه الجاري أيضاً خصم قيمة المسحوبات النقدية بالبطاقة من آلات السحب (ATM) أو من المصارف .(البغدادي ، 2006)

2 - **بطاقة الائتمان : Credit Card**

ا - هناك بطاقات تصدر من خلال رعاية منظمات لها وذلك عن طريق التفويض للمصارف التجارية لإصدار البطاقة ووضع اسم وشعار المنظمة عليها مثل الفيزا وماستر كارد.

ب - بطاقات تصدرها مؤسسة عالمية واحدة وتشرف عليها مباشرة مع عدم منح التراخيص مثل بطاقة الأمريكان اكسبريس .

ج - بطاقات خاصة تصدرها مؤسسات تجارية لتستخدم من قبل عملائها في الشراء بهدف المحافظة على العميل مثل المحلات التجارية ومن أمثلة هذه البطاقة مارك أند سبنسر وبطاقة جون لويز وهى منتشرة في مختلف أنحاء انجلترا .(الجادر ، 2008)

3 – البطاقات الممغنطة :

هي بطاقات بلاستكية ممغنطة وهى أكثر الأنواع انتشاراً ويتم الدفع بهذه البطاقة اعتماداً على بيانات الشريط الممغنط من خلال قراءة المعلومات المخزنة عليه بواسطة أجهزة (P.O.S). (الراشيدات ، 2005)

4 - – البطاقات الرقائقية :

تحتوى هذه البطاقة على ذاكرة من السيلكون تقوم بعمليات التمويل المصرفي من خصم وإضافة من حسابات العميل بقيمة معاملاته ولها أربعة أنواع :

- بطاقة الذاكرة Memory chip card
- البطاقة الذكية Smart chip card

- البطاقة حادة الذكاء Super smart card
- البطاقة البصرية Optical card (السقا ، 2007)

الرقابة على بطاقات الدفع الالكتروني :

تبدأ عملية الرقابة عادة من خلال وضع الأسس والضوابط والقواعد اللازمة لمتابعة الأعمال بدءاً من مرحلة إصدار أداة الدفع ومروراً بمرحلة التشغيل وانتهاء بتسوية العلاقة مع العميل ، فيمكن توضيح أسس هذه الرقابة كما يلي :

- في مرحلة إصدار بطاقة الدفع الالكتروني من الضروري وجود رقابة ثنائية على عملية تسليم البطاقة للعميل حيث يتم وضع كل من البطاقة والرقم السري الخاص بها كل في مغلف مستقل عن الأخر وترسل من الإدارة إلى الفرع من خلال شخصين مختلفين تمهيداً لتسليمهما للعميل ، ويقوم بتسليم كل مغلف موظف مختص لا تربطهما علاقة مباشرة .

- في مرحلة التشغيل تتم الرقابة عن طريق متابعة بيانات المشتريات والمسحوبات التي تتم على البطاقة مع العميل من خلال المستندات التي تصل إلى المصرف من شبكة المعلومات الإلكترونية المرتبطة بالشركة صاحبة البطاقة .

- في مرحلة تسوية العلاقة مع العميل تظهر أهمية الخطوة الرقابية هنا في متابعة عمليات التسوية من خلال خصم قيمة المبالغ المستحقة على حساب العميل في اليوم المحدد من نهاية كل شهر من جهة ، وتسديد قيمة المبالغ المستحقة لصالح التاجر من جهة أخرى .(شاهين ، 2012).

ثانياً : السيولة المصرفية

تعددت التعريفات للسيولة المصرفية نذكر منها ما يلي :

يقصد بالسيولة المصرفية بأنها قدرة المصرف على مواجهة التزاماته المالية ، والتي تتكون بشكل كبير من تلبية طلبات المودعين للسحب من الودائع ، وتلبية طلبات المقترضين لتلبية حاجات المجتمع (الحسيني ، الدوري ، 2000 ، ص 93)

وتعرف أيضاً بأنها قدرة المصرف على التسديد نقداً لجميع التزاماته التجارية ، وعلى الاستجابة لطلبات الائتمان ، وهذا يستدعى توفير نقد سائل لدى المصرف أو إمكانية الحصول عليه عن طريق تسييل بعض أصوله ، أي تحويلها إلى نقد سائل بسرعة وسهولة . (أبو حمد ، 2002 ، ص 185)

أهمية السيولة :-

ومن الممكن توضيح أهمية السيولة في ما يلي :-

أ- تجنب المصرف الوقوع في خطر العسر المالي الفني أو الحقيقي.

ب- الاستعداد لدفع الالتزامات في موعدها المحدد.

ج - مواجهة الحالات الطارئة والحصول على ثقة الآخرين من الناحية المالية . (اللوزي وآخرون ، 1997).

مكونات السيولة المصرفية : -

يمكن تقسيم السيولة المصرفية إلى قسمين :

أولاً : السيولة النقدية :

وهي تلك الموجودات النقدية التي تمتلكها المصارف التجارية دون أن تكسب منها عائداً ، وتتألف هذه الاحتياطيات على مستوى المصرف الواحد من أربعة مكونات هي:

1 – النقد بالعملة المحلية والأجنبية في البنك (الصندوق) :

ويشمل مجموع الأوراق النقدية بالعملة المحلية والأجنبية والمسكوكات وتسعى المصارف التجارية إلى تقليل هذا المجموع إلى أقل حد يمكنها من مواجهة التزاماتها المصرفية تجاه الآخرين ، إن السبب في ذلك يعود إلى أن هذا الرصيد لا يدر أي عوائد ، كما أنه قد يتعرض إلى التلاعب من قبل الموظفين في الداخل وقد يتعرض إلى السرقة من الخارج ، خاصة في المناطق غير الآمنة . (الشماع ، 1995)

2 – الودائع النقدية لدى المصرف المركزي :

تنص التشريعات الحديثة على التزام المصارف التجارية بالاحتفاظ بنسبة من أموالها في صورة نقد سائل لدى المصرف المركزي ، والتي تعرف بنسبة الاحتياطي القانوني ، والمصرف المركزي لا يدفع أية فوائد على نسبة الاحتياطي القانوني الذي تودعه المصارف التجارية لديه ولكن إذا زادت نسبة الإيداع عن النسبة المقررة التي نصت عليها القوانين ، فإن المصرف المركزي يدفع على هذه النسبة الزائدة لديه . (العصار,وآخرون . 1991)

3 – الودائع النقدية لدى المصارف المحلية :

وهى الأموال التي يودعها المصرف التجاري لدى المصارف المحلية الأخرى من أجل مقاصة الصكوك وتحصيل فقرات أخرى من الديوان ، ويزداد حجم هذه الودائع كلما واجهت المصارف المودعة صعوبة في تشغيل النقد لديها .

4 – الصكوك تحت التحصيل :

وهى صكوك مقدمة من عملاء المصرف لتحصيلها وإضافة قيمتها إلى حسابات العملاء بالمصرف وتحدد المصارف نسبة من هذه الصكوك لتدخل تحت نطاق السيولة وفقاً للخبرة السابقة . (اللوزي و اخرون ،1997).

5 – الودائع لدى المصارف التجارية الأجنبية في الخارج :

تستطيع المصارف التجارية الاحتفاظ بأرصدة نقدية لدى المراسلين في خارج البلد من مجموع قيم اعتماداتها المستندية القائمة والتزاماتها القائمة الأخرى .

ثانياً : السيولة شبه النقدية :

وهى الأصول التي يمكن للمصرف التصرف بها عند الضرورة من خلال بيعها أو رهنها مثل أذونات الخزينة ، الكمبيالات المخصومة ، أي أوراق مالية أخرى كالأسهم والسندات ، وعادة ما يتم اللجوء إلى السيولة شبه النقدية هند استنفاد الأصول النقدية أو عدم كفايتها لتغطية التزامات البنك .

(الشماع ، 2002)

أثار انخفاض السيولة في المصارف التجارية :

ينشأ العجز النقدي في المصارف التجارية بسبب زيادة التدفقات الخارجة وانخفاض التدفقات النقدية الداخلة ، ويترتب على هذا العجز أثار سلبية أهمها ما يلي :

1 – الإساءة إلى سمعة المصرف.

2 – ضياع فرص استثمار من المصرف.

3 – اضطرار المصرف إلى التصرف في مشروعات استثمارية قائمة قبل أجالها مما يؤدى إلى حدوث خسارة.

4 – حدوث ارتباك معنوي لدى إدارة المصرف مما يجعل هناك تردد في اتخاذ القرارات الاستثمارية الإدارية . (شحاتة ، 2010)

وهذا ما تعاني منه المصارف التجارية الليبية القائمة حالياً من نقص في السيولة عند السحب من حين لآخر وخاصة بعد تأزم الوضع المالي والاقتصادي للدولة منذ عام 2015 ، حيث غرقت المصارف الليبية في أزمة سيولة خانقة وكانت النتيجة اصطفاف أعداد من الليبيين والليبيات كل يوم منذ ساعات الفجر الأولى أمام أبواب المصارف التجارية للحصول على مرتباتهم وبحسب أراء خبراء الاقتصاد والمال من خلال إجراء بعض المقابلات الشخصية بأن هناك عدة **أسباب أدت لحدوث هذه الأزمة نذكر منها ما يلي :-**

السبب الأول : - انعدام الثقة المصرفية بين المواطن والمصرف نتيجة لإفشاء الأسرار من قبل العاملين بها وبطء الدورة المستندية بالرغم من التقنية المتطورة الموجودة بها.

السبب الثاني :- بيع ما قيمته 25 مليار دولار خلال عامين أسهم في نقص الاحتياطي من النقد الأجنبي واستفادة تجار العملة ورجال الأعمال دون غيرهم من المواطنين.

السبب الثالث :- تدخل ديوان المحاسبة في رسم السياسات العامة للدولة وتقديم الحلول والمقترحات حيث يعتبر اختصاصه رقابيا وليس تنفيذيا.

السبب الرابع :- توقف بيع النفط نتيجة الصراعات المتعاقبة والذي يعتمد عليه في توفر الإيرادات من العملات الأجنبية.

السبب الخامس :- حالة الانقسام السياسي ووجود أكثر من حكومة أسهم وبشكل مباشر في خلق الأزمة ودخول البلاد في نفق مظلم.

السبب السادس :- طباعة كميات أخرى من العملة الورقية في المنطقة الشرقية بما قيمته 4 مليار كان سببا كبيرا في حدوث هذه الأزمة وزيادة التضخم.

السبب السابع :- غياب الإرادة القوية لتوحيد الآراء السياسية والنقدية والاقتصادية بين الشرق والغرب يعد عاملاً أساسيًا وراء تفاقم هذه الأزمة.

السبب الثامن :- غياب الجانب الأمني وخاصة الأمن في المصارف ساعد بشكل كبير جدا على فقدان ثقة المواطن لإيداع أمواله بهذه المؤسسات.

السبب التاسع :- اتهام الحكومة والمصرف المركزي لرجال الأعمال والتجار والمواطنين بسحب أموالهم من المصارف والتحكم في قوة الاقتصاد الليبي.

السبب العاشر :- عقب الأحداث والحروب ينشط حراك لمجموعة من الانتهازيين أو الاستغلاليين أي ما يسمى بتجار الحروب والأزمات وهذا ما اثر سلبا على خلق عدد من الازمات والتي من بينها أزمة نقص السيولة بالمصارف التجارية والمؤسسات المالية.

السبب الحادي عشر : - صدور قرارات غير مدروسة من المؤتمر الوطني سنة 2013 بإلغاء أسعار الفائدة المصرفية دون وجود حل بديل .

وقد قدم خبراء الاقتصاد والمال أيضا بعض الحلول المقترحة ومنها :

1. إعادة الثقة في الجهاز المصرفي المحلي وذلك بدعم عملية الإيداعات في المصارف التجارية عبر فتح الاعتمادات المستندية لتوريد السلع الأساسية والدواء مقابل تغطيات مالية تدفع نقدا بنسبة تصل إلى 130% مقابل أي اعتماد مستندي .
2. توعية المواطن بقبول خدمة البطاقات الإلكترونية للحد من الأزمة في الوقت الراهن ، ومستقبلاً وذلك بتفعيل خدمة نقاط البيع "POS" لأول مرة في ليبيا عبر مصرف الجمهورية والمصرف التجاري الوطني وعدد من المؤسسات الأخرى .
3. إقامة مصرف ليبيا المركزي بحملات دعائية عبر وسائل الإعلام لاسترجاع ثقة المواطنين في المصارف التجارية ، وحثهم على إعادة أموالهم إلى حساباتهم في المصارف .
4. إيقاف الدعم الذي تقدمه الدولة للمحروقات الذي تتجاوز قيمته 6 مليارات دولار أي ما يعادل بالدينار الليبي حوالي 8.5 مليارات دينار، دون الخدمات ، ويدخل من هذه القيمة للمصارف ما قيمته 1.5 مليار دينار فقط ، أما 7 مليارات فهي قيمة مفقودة .
5. رجوع عمل المؤسسات النفطية بطاقتها الكاملة ومحاولة تنويع مصادر الدخل وعدم الاعتماد على النفط كمصدر وحيد للدخل لأنه عرضة لتقلبات الأسعار .
6. يجب أن يكون هناك مرونة في بيع النقد الأجنبي للمواطنين واعتماد سعر للدولار أعلى من السعر السائد للدينار الليبي .
7. تعديل مرتبات بعض الجهات العامة وتخفيض المصروفات والنفقات المرتفعة في البعثات الدبلوماسية وغيرها.
8. تفعيل قانون الجمارك والضرائب وتعديل بعض النسب وتحسين الإيرادات المحلية.
9. بيع وشراء العملات الأجنبية في المصارف التجارية بما يعادل السوق الموازية وتخفيضها تدريجيا حتى يتم القضاء على السوق الموازية ، حيث أثبتت هذه التجربة نجاحها في سنوات سابقة ، عندما حدثت نفس الأزمة حيث وصل سعر الدولار إلى ما يقارب 4 دينار في نهاية التسعينات وتراجع إلى 1.25 واستقر عندها لفترة طويلة حتى نهاية 2014م.
10. الاستقرار السياسي وثبات الدولة وحل المختنقات وتفعيل القوانين والقضاء على الفساد الإداري والمالي يعد من أهم الأمور لحل كل المختنقات التي يعاني من المواطنين وعودة الثقة في مؤسسات الدولة.
11. متابعة الأرصدة المجمدة والمهربة والقضاء على غسيل الأموال ورفع القضايا لعودة الأموال المهاجرة والمستثمرة في الدول الخارجية واستثمارها محليا.

الإطار العملي للدراسة

المقدمة :

يتناول هذا الجزء عرضاً مفصلاً للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية ، بهدف التعرف على دور استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة في المصارف التجارية الليبية ، وتشمل منهجية الدراسة ، وصفاً لمجتمع وعينة الدراسة ، وخصائص هذه العينة ، والأدوات

الرئيسة للدراسة ، وفحص مصداقيتها وثباتها ، إضافة إلى بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل واستخراج نتائج الدراسة.

منهجية الدراسة :

تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة الدراسة ولتحقيق فهم أفضل وأدق للظواهر المتعلقة بها ، وباعتباره أنسب المناهج في دراسة الظاهرة محل البحث ، لأنه يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق ، ويعبر عنها كماً وكيفاً ، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح سماتها وخصائصها ، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً ويوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ، بالإضافة إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة لتفسيرها والوقوف على دلالاتها.

أداة الدراسة :

تتنوع أدوات البحث العلمي المستخدمة في الحصول على المعلومات والبيانات والحقائق، والتي منها (الملاحظة ، الاستبيان ، المقابلة ، الاختبارات بأنواعها ، المقاييس بأنواعها ، إلى غير ذلك من الأدوات) ، ويعتبر الاستبيان أحد أدوات البحث العلمي الأكثر استخداماً للحصول (على معلومات ، وبيانات عن الأفراد).

وهي أداة دراسة مناسبة ذات أبعاد وبنود تستخدم للحصول على معلومات وبيانات وحقائق محددة ، مرتبطة بواقع معين وتقدم على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عليها من المستهدفين المعنيين بموضوع الاستبيان.

وتبعا لذلك قام الباحثان بإعداد أداة للدراسة الحالية تتناسب وأهدافها وفروضها، وقد مرت عملية تصميم وإعداد الاستبيان بعدة مراحل وخطوات كما يلي:

1. الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية.
2. تحديد الأقسام الرئيسية التي شملها الاستبيان.
3. جمع وتحديد عبارات الاستبيان.
4. صياغة العبارات التي تقع تحت كل قسم.
5. إعداد الاستبيان في صورته الأولية .

ولقد تم استخدم مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي لتقدير درجة الإجابة لعبارات الاستبيان، حيث منح الدرجات من (1-5) ابتداء بالبدائل (غير موافق بشدة ، غير موافق ، محايد ، موافق ، موافق بشدة) والتي تقيس اتجاهات وآراء المستقصى منهم ، ثم تم توزيع الإجابات إلى خمس مستويات متساوية وتم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي، من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1 = 4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4 ÷5 = 0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ، وهذا ما تم تطبقه على أسئلة المحاور الخاصة بدراسة فرضيات الدراسة ، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول التالي رقم (1).

جدول رقم (1) : يوضح إجابات الأسئلة ودلالتها

الإجابة على الأسئلة (البديل)	التقدير في التعليق علي النتائج	طول الخلية	الوزن النسبي (درجة الموافقة)
غير موافق بشدة	درجة ضعيفة جدا	1 – 1.79	% 35 - %20
غير موافق	درجة ضعيفة	1.80 – 2.59	% 51 - % 36
محايد	درجة متوسطة	2.60 – 3.39	% 67 - %52
موافق	درجة عالية	3.40 – 4.19	%83 - %68
موافق بشدة	درجة عالية جدا	4.20 – 5	% 100 - %84

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتمثل مجتمع البحث في حاملي البطاقات الالكترونية الصادرة من مصرف الجمهورية ، أما عينة البحث فقد تم تصميم استمارة استبيان وزعت على عينة عشوائية من حاملي هذه البطاقات ، حيث تم توزيع عدد **(120)** استمارة استبيان روجع منها **(109)** والاستمارات المفقودة **(11)** أما الاستمارات الغير مستوفي للبيانات فهي **(04)** والمتبقي والصحيح هو **(105)** وتعتبر العينة القابلة للتحليل.

والجدول رقم (2) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الجنس. العمر, الحالة الاجتماعية, المستوي التعليمي. الدخل الشهري للأسرة , المهنة.

جدول رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات

المتغيرات		العدد	النسبة المئوية	القيم المفقودة
الجنس	ذكر	86	% 81.9	-
	أنثى	19	%18.1	
العمر	اقل من 21 سنة	1	% 1.0	-
	من 21 إلى أقل من 25 سنة	5	% 4.8	
	من 25 إلى اقل من 35 سنة	23	% 21.9	
	من 35 إلى اقل من 45 سنة	39	% 37.1	
	من 45 سنة فأكثر	37	% 35.2	
المستوي التعليمي	متوسط	12	%11.4 11.4	-
	ثانوي	15	14.3%	
	دبلوم بعد الثانوية	35	%33.3 33.3	
	مؤهل جامعي	40	38.1%	
	ماجستير ودكتوراه	3	%2.9	
الحالة الاجتماعية	أعزب	19	18.1%	-
	متزوج	76	72.4%	
	مطلق	8	7.6%	
	أرمل	2	%1.9	
الدخل الشهري	أقل من 500 دينار	5	4.8%	-

	من 500 إلي 1000 دينار	47	44.8%	
	أكثر من 1000 دينار	53	%50.5	
المهنة	مدير	4	3.83.8	
	طبيب/محامي/قاضي/محاسب/ مدرس	47	44.8%.44	
	تاجر/أعمال حرة	5	4.8%	
	موظف بالقطاع العام	35	3.3%	
	موظف بالقطاع الخاص	12	11.4%	
	عامل مهني	2	%1.9	

ثبات الاستبيان :

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة حتى ولو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط ، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجه وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة ، وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ وذلك كما يلي:

معامل كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha Coefficient:

عند حساب قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) كانت النتائج كما هي مبينة بالجدول التالي:

جدول رقم (3) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

ت	المحاور	معامل ألفا كرونباخ	الثبات
-1	الفرضية الأولي	0.654	0.808
-2	الفرضية الثانية	0.630	0.793
-3	الفرضية الثالثة	0.757	0.870
	جميع عبارات الاستبيان	0.690	0.830

الثبات = الجدر ألتربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول (3) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل المحاور وتتراوح بين. (0.630 , 0.757) لكل محور من محاور الاستبيان ، كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبيان (0.690) ، وكانت قيمة الثبات مرتفعة لكل المحاور وتتراوح بين (0.793, 0.870) لكل محور من محاور الاستبيان ، كذلك كانت قيمة الثبات لجميع فقرات الاستبيان مساوية لي (0.830) وهذا يعني انه معامل الثبات مرتفع جدا .

وبذلك يكون الباحثان قد تأكدا من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعله على مقدار عالي من الثقة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية ، وفحص فرضيات الدراسة.

عرض وتحليل نتائج الدراسة :

يتضمن هذا الفصل تحليلاً لبيانات الدراسة وذلك من اجل الإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة:

أولاً: أسئلة الدراسة .

ثانياً: الإجابة عن أسئلة الدراسة.

السؤال الأول: مدى تقبل العملاء استخدام البطاقة الالكترونية؟

للإجابة عن السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار T لمدى تقبل العملاء استخدام البطاقة الالكترونية وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (4).

الجدول رقم (4) يبين تقييم أفراد العينة لمدى تقبل العملاء استخدام البطاقة الالكترونية بكل سهولة ويسر من خلال العبارات .

ت	العبارات	قيمة T	مستوي الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرأي
1	هل لديك تخوف من استخدام بطاقة الدفع الالكتروني في الشراء	3.232	0.001	3.31	.993	محايد
2	بطاقات الدفع الالكتروني تعمل على توفير الوقت	7.694	0.000	3.97	.747	موافق
3	أجهزة بطاقات الدفع الالكتروني وأجهزة الصراف الآلي منتشرة بشكل جيد	4.975	0 .000	3. 55	1.017	محايد
4	هل تكلفة استخدام البطاقة قليلة .	3.843	0.000	3.34	.906	محايد
5	الشراء نقداً ارخص من الشراء باستخدام البطاقات المصرفية.	2.240	0.000	2.71	.923	محايد
6	يوجد خوف من سوء استخدام بطاقات الدفع الالكتروني .	6.592	0.000	3.88	1.011	موافق
7	هل تجد صعوبة استخدام البطاقات الدفع الالكتروني في الآلة المغنطيسية	3.975	0.002	3.46	.817	موافق
8	استخدام بطاقات الدفع الالكتروني يلبى رغبات واحتياجات العملاء .	9.958	0.000	4.03	.594	موافق
9	استخدام البطاقات الدفع الالكتروني يعتبر أمن .	8.835	0.000	4.00	.612	موافق
10	سهولة الحصول على بطاقة الدفع الالكتروني	3.113	0.000	3.12	1.250	محايد
--	المتوسط العام الكلي	5.446	0.000	3.54	0.887	موافق

حيث يتضح لنا من الجدول السابق أن أهم مدى لتقبل العملاء استخدام البطاقة الالكترونية هي (استخدام بطاقات الدفع الالكتروني يلبى رغبات واحتياجات العملاء) وبتقدير عالي ، حيث كان المتوسط الحسابي يساوي (4.03) ، تلاها الفقرة (استخدام البطاقات الدفع الالكتروني يعتبر أمن) بمتوسط حسابي (4.00) ، في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة (الشراء نقداً ارخص من الشراء باستخدام البطاقات المصرفية) بمتوسط حسابي (2.71) ومن هذا يتبين أن الآراء متباينة حول فقرات هذا المحور بين الموافقة والحياد كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (4) أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ: 3.54 يفوق قيمة المتوسط الفرضي(3) ، مما يدل علي أن العملاء قد اجمعوا علي الموافقة بدرجة عالية علي استخدام البطاقة الالكترونية وبالإضافة إلي ذلك تشير نتائج الجدول 4 إلي أن قيمة T المحسوبة للمتوسط العام للإجابات تقبل العملاء لاستخدام البطاقة

الالكترونية المقدرة بـ 5.446 أكبر من قيمة T الجدولية المقدرة بـ 1.96 وبمستوي 0.000 أقل من 0.05 وهذا ما يؤكد تقبل العملاء لاستخدام البطاقة الالكترونية .

السؤال الثاني:- يمنح التجار الثقة في العملية الالكترونية للحصول علي ثمن البضاعة؟

وللإجابة عن السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، وكذلك تم استخدام اختبار T لمنح التجار الثقة في العملية الالكترونية وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (5).

الجدول رقم (5) تقييم أفراد العينة لمدى منح التجار الثقة في العملية الالكترونية من خلال العبارات

ت	العبارات	قيمة T	مستوي الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرأي
1	دفع فوائد خاصة بالبائعين عند استلام بيان المصرف.	2.779	0.009	3.51	1.095	موافق
2	صعوبة التفاهم مع المصرف بخصوص تسجيل بعض الصفقات.	2.764	0.000	3.49	1.040	موافق
3	الكثير من التجار والبائعين لا يقبلون البيع بالبطاقة.	5.373	0.000	3.45	.944	موافق
4	السرعة في تحويل قيمة المبيعات لحساب التاجر.	4.147	0.000	3.66	.938	موافق
5	عدم توفر سياسة متعلقة بالأمان والسرية لحسابات التاجر	3.496	0.001	3.54	.919	موافق
6	لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية.	2.424	0.000	3.40	.976	موافق
7	هناك إجراءات كافية لحماية حسابات التجار.	2.972	0.000	3.86	.954	موافق
8	نسبة الفائدة التي يتقاضاه المصرف مقبولة من التاجر.	2.928	0.006	3.49	.981	موافق
9	لا تتوفر الكفاءة الكافية لدى بعض الموظفين في استخدام جهاز POS .	2.847	0.007	3.46	.950	موافق
10	تشجيع التاجر للبيع بالبطاقة.	6.098	0.000	4.00	.970	موافق
	المتوسط العام الكلي	3.583	0.002	3.59	0.997	موافق

حيث يتضح لنا من الجدول السابق أن أهم مدى لمنح التجار الثقة في العملية الالكترونية للحصول علي ثمن البضاعة هي (تشجيع التاجر للبيع بالبطاقة) وبتقدير عالي ، حيث كان المتوسط الحسابي يساوي (4.00) ، تلاها الفقرة (هناك إجراءات كافية لحماية حسابات التجار) بمتوسط حسابي (3.86) ، في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة (لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية) بمتوسط حسابي (3.40) ومن هذا يتبين أن الآراء حول فقرات هذا المحور جاءت بالموافقة كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (5) أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ: 3.59 يفوق قيمة المتوسط الفرضي(3) ، مما يدل علي أن التجار قد اجمعوا علي منح الثقة وبدرجة عالية علي العملية الالكترونية للحصول علي ثمن البضاعة وبالإضافة إلي ذلك تشير نتائج الجدول 5 إلي أن قيمة T المحسوبة للمتوسط العام للإجابات تقبل العملاء

لاستخدام البطاقة الالكترونية المقدرة بـ 3.583 أكبر من قيمة T الجدولية المقدرة بـ 1.96 وبمستوي 0.002 أقل من 0.05 وهذا ما يؤكد علي منح التجار الثقة في العملية الالكترونية للحصول علي ثمن البضاعة.

السؤال الثالث :- وجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني؟

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، وكذلك تم استخدام اختبار T لوجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (6).

الجدول رقم (6) تقييم أفراد العينة لمدى وجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني من خلال العبارات .

ت	العبارات	قيمة t	مستوي الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	المعيار
1	يتم إعلام العملاء بإجراءات التامين الوقائية لحساباتهم المصرفية	3.636	0.000	3.60	.976	موافق
2	تواجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء	3.454	0.000	3.57	.979	موافق
3	يتم استخدام السرية في التعاملات	4.825	.000	3.97	.736	موافق
4	يتم استخدام التوقيعات الإلكترونية لحماية الحسابات	3.311	0.002	3.46	.817	موافق
5	تتوفر في الموظفين القائمين على الصيرفة الإلكترونية الكفاءة والخبرة	5.074	0.000	4.05	1.060	موافق
6	صعوبة اختراقات موقع المصرف	3.672	0.000	3.88	.866	موافق
7	فرض السياسات الضريبة على الخدمات المصرفية الالكترونية	2.172	0.001	3.26	.701	محايد
8	تقوم الإدارة بصفة دورية بفحص مكونات امن النظام	2.240	.032	3.34	.906	محايد
9	يتم إجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن والسلامة	2.717	.001	3.29	.886	محايد
10	صعوبة اختراق بطاقات الدفع الالكتروني عند تشغيلها	2.380	.023	3.65	.710	موافق
	المتوسط العام الكلي	3.348	0.005	3.61	0.866	موافق

حيث يتضح لنا من الجدول السابق أن أهم مدى لوجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني هي الفقرة (تتوفر في الموظفين القائمين على الصيرفة الإلكترونية الكفاءة والخبرة) وبتقدير عالي ، حيث كان المتوسط الحسابي يساوي (4.05) ، تلاها الفقرة (يتم استخدام السرية في التعاملات) بمتوسط حسابي (3.97) ، في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة (صعوبة اختراقات موقع المصرف) بمتوسط حسابي (3.20) . ومن هذا يتبين أن الآراء متباينة حول فقرات هذا المحور بين الموافقة والحياد ، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (6) أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ: 3.61 يفوق قيمة المتوسط الفرضي(3) ، مما يدل علي أن العاملين بالمصرف قد اجمعوا علي وجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني وبالإضافة إلي ذلك تشير نتائج الجدول 6 إلي أن قيمة T المحسوبة للمتوسط العام للإجابات العاملين بالمصرف حول وجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني المقدرة بـ 3.348 أكبر من قيمة T الجدولية المقدرة بـ 1.96 وبمستوي 0.005 أقل من 0.05 وهذا ما يؤكد علي وجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني.

لذلك توصلت الدراسة إلى النتائج والحلول التالية :

1 – قبول الفرضية الأولى والتي تنص على أن العملاء متقبلين استخدام البطاقة الالكترونية بسهولة ويسرا ويرجع ذلك إلى عدة أسباب أهمها أن استخدام بطاقات الدفع الالكتروني يلبى رغبات واحتياجات العملاء ، وان استخدام بطاقات الدفع الالكتروني يعتبر أمننا ويوفر الوقت.

2 - قبول الفرضية الثانية والتي تنص على أن التجار يثقون في العملية الالكترونية للحصول علي ثمن بضاعتهم ويرجع ذلك إلى عدة أسباب أهمها تشجيع التاجر للبيع بالبطاقة ، وان هناك إجراءات كافية لحماية حسابات التجار ، وتوفير الوقت المتعلق بعد وتثبيت العملة الورقية.

3 - قبول الفرضية الثالثة والتي تنص على وجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني ويرجع ذلك لتوفر عدد من الموظفين القائمين على الصيرفة الإلكترونية من ذوي الكفاءة والخبرة بالإضافة لاستخدام السرية في التعاملات.

4 – استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني أصبح ضرورياً في الفترة الراهنة لتلبية احتياجات ورغبات المعيشية للمواطن الليبي في ظل أزمة نقص السيولة لتخفيف الازدحام على المصارف.

5 – ضعف الإعلام وتوعية العملاء فيما يتعلق بأهمية بطاقات الدفع الإلكتروني في تسوية معاملاتهم وتلبية رغباتهم اليومية بكل سهولة ويسر.

كما توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها :

1- نوصي إدارة المصارف التجارية بدعم المحلات التجارية والتجار لتسهيل إجراءاتهم المصرفية لزيادة مدى التعامل بالبطاقة المصرفية .

2– إن استخدام بطاقات الدفع الالكترونية أصبح واقعاً لا مفر منه مما يستلزم تطوير الكادر وتدريب العاملين والاهتمام الجاد بالتطورات الحديثة في النشاط المصرفي والخدمات المصرفية الإلكترونية.

3– زيادة قنوات توزيع البطاقات بحيث يمكن للعميل الحصول عليها في كل وقت ومن أي مؤسسة مالية أو بريدية أو غيرها.

4– زيادة إصدار بطاقات الدفع الإلكتروني ونشر نقاط البيع وأجهزة P.O. S لإتمام عمليات التداول دون الحاجة للأموال السائلة للتخفيف من معاناة الأفراد لاقتناء احتياجاتهم الضرورية .

5– لتشجيع العملاء على استخدام البطاقات الإلكترونية يجب وضع سقف محدد لقيمة الزيادة التي يضيفها التاجر للبيع ببطاقة .

6– تشجيع رجال الأعمال والتجار الكبار باستخدام البطاقات في إتمام عمليات بيع البضاعة لتجار التجزئة كمنح التجار تسهيلات مصرفية وتوسيع قاعدة فتح الاعتمادات بحيث تشمل عدد أكبر من التجار ، خصوصاً الذين يحتفظون بجزء كبير من أرصدتهم لذي المصارف.

7 – تكثيف الحملات الإعلانية لتثقيف وتوعية المواطنين بفوائد استخدام بطاقات الدفع الالكتروني .

المراجـع

أولا : الكتب :

1. السقا , إيهاب فوزي , الحماية الجنائية و الأمنية لبطاقات الائتمان , دار الجامعة الجديدة , القاهرة , 2007 م .
2. اللوزي , وآخرون ، سليمان ، إدارة البنوك ، إدارة الفكر للطباعة , عمان ، 1997 .
3. العصار، قمر، عبد الواحد ، رشاد ، ألغا ، سعيد ، دراسات تطبيقية في إدارة المصارف ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، الأردن ، 1991 .
4. أبو حمد ، رضا صاحب ، إدارة المصرف ، مدخل تحليلي كمي معاصر، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، الأردن ، 2002 .
5. الشماع ، خليل محمد حسن ، إدارة مصارف ، دار الازدهار، بغداد ، 1995 .
6. الشماع ، خليل محمد حسن ، إعداد ورقابة الموازنة المصرفية ، الأكاديمية العربية للعلوم المصرفية ، القاهرة ، 2002 .
7. فلاح ، الدوري ، حسن الحسيني ، مؤيد عبد الرحمن : إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر، الأردن ، 2000 .

ثانيا : رسائل الدكتوراه والماجستير:

1. البغدادي , كميلة طالب محمد صالح , المسؤولية القانونية على الاستخدام الغير مشروع لبطاقة الائتمان , رسالة دكتوراه من الجامعة الأردنية للدارسات العليا ، عمان, الأردن , 2006م .
2. الجادر , عذبة سامي حميد , العلاقات التعاقدية المنبثقة عن استخدام بطاقة الائتمان , رسالة دكتوراه من جامعة الشرق الأوسط للدارسات العليا , عمان , الأردن , 2008م .
3. الشافعي ، الشافعي إبراهيم الصغير دراسة العوامل المحددة لاستخدام البطاقات الائتمانية في السوق الليبي ، رسالة ماجستير من الأكاديمية الليبية ، 2013 م .
4. العكاري ، بن ناصر، دراسة تحليلية للأزمة السيولة لعينة من المصارف التجارية الليبية ،رسالة ماجستير من الأكاديمية الليبية ،2016 م .
5. الأزرق ، احمد ، دراسة وسائل الدفع الالكتروني ودورها في الحد من تفاقم ازمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية ، رسالة ماجستير، جامعة طرابلس ، 2018 م .
6. الشريف ، أميرة محمد أحمد ، أسامة أحمد إبراهيم ، تقييم خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني خارج المصارف في السودان ، رسالة ماجستير جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ،2016 م .
7. سماح , مهوب , الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية , جامعة منثوري , قسطنطينية , رسالة ماجستير من كلية العلوم الاقتصادية و علوم التيسير, الجزائر, 2005 م .
8. محمود ، صفاء أحمد ، تحليل العوامل المؤثرة على أنماط استخدام بطاقات الائتمان وأثرها على الاستراتيجيات التسويقية ، رسالة دكتوراه من كلية التجارة جامعة الإسكندرية ، 2000 م.

ثالثاً : الندوات والمجلات العلمية :

1. العوضي ، أحمد عبدالله ، العوامل المؤثرة في التسويق والتجارة الالكترونية ، مجلة الاقتصاد والمجتمع ، العدد 6 ، سنة 2010 م .
2. عبد الهادي المسعودي ،(2014) العوامل المؤثرة على تبنى الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر الادارة البنكية ، حالة عينة من البنوك التجارية النشطة بالجزائر ،مجلة الباحث العدد 15 .
3. شحاتة ، حسين ، إدارة السيولة في المصارف الإسلامية ، المعايير والأدوات ، الدورة العشرون للمجمع الفقهي الإسلامي ، مكة المكرمة ، للفترة 25 – 29 / 12 / 2010 . شاهين ، على عبدالله ، نظم الدفع الالكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها ، مجلة جامعة الأزهر بعزة ، المجلد 12 ، العدد الأول .

أثر ضغوط العمل على اداء موظفي الاقسام المالية بالدوائر الحكومية بمدينة زوارة

أ.عادل سليم فطيس[1] د. نجيب ابراهيم البوعيشي[2]

مستخلص الدراسة:

هدف هذا البحث الى التعرف على ضغوط العمل وتحليل واقع هذه الضغوط وتأثيرها على أداء العاملين فى الدوائر الحكومية بمدينة زوارة كما يهدف البحث الى تقديم بعض التوصيات التي تساعد الدوائر الحكومية بمدية زوارة في رفع المعاناة على العاملين بالأقسام المالية

ويتكون مجتمع البحث من عينة من العاملين فى الاقسام المالية وغيرهم بالدوائر الحكومية العاملة بمدينة زوارة حيت تم تصميم اداة قياس (الاستبيان) متكون من (48) سؤال وتم توزيع عدد (150) نسخة تم استعادة (122) نسخة واستبعد (5) نسخ لعدم صلاحيتها للتحليل وادخل للتحليل الإحصائي عدد(117)

واظهرت نتائج البحث ان العاملين بالأقسام المالية يتعرضون الي ضغوط عمل تختلف عن التي يتعرض لها باقي العاملين في الادارات الاخرى نتيجة طبيعة الاعمال المالية وحجم المسئوليات الملقاة على عاتقهم

كما اظهرت النتائج ان اكثر الفئات تأثرا بضغوط العمل هم العملين قليلي الخبرة وذوى المؤهلات المتوسطة. كما أن لجمود القوانين تأثيرا كبيرا في ازدياد الضغوط على هؤلاء العاملين

وبناء على هذه النتائج اوصى الباحثين بالاهتمام بالجانب التنظيمي بدرجة كبيرة وخاصة فيما يتعلق بالملاكات الوظيفية لتحديد الواجبات والمسئوليات كما اوصى ايضا بالعمل على جعل التشريعات والقوانين المالية أكثر مرونة ومنح صلاحيات اكثر للعاملين واشراكهم في اتخاد القرار.

فضغوط العمل ينبغي أن ينظر إليها بصفتها علماً يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كرؤية شاملة وبعيدة لتطوير أداء مؤسسات المعلومات بشكل عام بزيادة كفاءة العاملين فيها، لا سيما في العالم العربي الذي لم يوجه اهتماماته بعد إلى البعد النفسي للعاملين وتأثيره على المنظمات والمؤسسات في تحقيق أهدافها. لأن تخطيط أي مؤسسة وتطويرها لا يتم بمعزل عن تفهم تأثير ضغوط العمل على العاملين فيها، لأنهم جزء من نظام المؤسسة الذي تنفذ أهدافها من خلالهم يتم تفادي الكثير من السلبية في اداء العاملين.

مفتاح الكلمات: ضغوط العمل , ، الادارة ، العاملين بالأقسام المالية ،المحاسبين. الدوائر الحكومية بزوارة)

المقدمة:

يواجه الفرد في حياته من المهد الى اللحد العديد من ص نوف الضغوط وهده الضغوط قد تكون مصدرها حياة الفرد أو عالمه الخاص. وهناك الكثير من أهداف الحياة يمكن ان تسبب ضغوط على الفرد نفسه وتسمى ضغوط الحياة.

وإدا كانت الضغوط تنقسم الي ضغوط الحياة وضغوط العمل فإن إحساس الفرد بهذه الضغوط يتوقف على العديد من العوامل فما يعتبر ضغط عمل بالنسبة للفرد لا يعتبر لفرد اخر.

[1] محاضر مساعد، المعهد العالي للعلوم والتقنية زوارة، إيميل: fatesadel_1965@gmail.com

[2] محاضر، جامعة الزيتونة، إيميل: nagib33@yahoo.com

كذلك فإن الضغوط تترك العديد من الاثار على الفرد سواء كانت هذه الاثار سيكولوجية أو نفسية أو سلوكية أو أثار جسمية كما نظر بعض الباحثين الى الضغط باعتباره ناشئا عن صعوبات ومعوقات تقف عقبة أمام الفرد أو مطالب يفرض عليه عملها ان الضغط ينشأ نتيجة مواقف سلبية. في حين يرى البعض انه ليس ناشئا عن مجرد موقف سلبي فقط وإنما ينشا عن فرص يستطيع أن يستغلها الفرد أي مواقف ايجابية.

والمبالغة في السلوك تعتبر رد فعل طبيعي لتعرض الفرد لضغوط معينة فيظهر ذلك جليا وبشكل طبيعي على سلوكه وتصرفاته فان كان انطوائيا فيصبح أكثر سلبية وعزلة وإن كان ذو ثقة بالنفس فيصبح يميل الى التعبير عن نفسه بصوت اعلى.

مشكلة الدراسة:

ن انجاز العمل المالي في الدوائر الحكومية المختلفة يؤدى الى تعرض هؤلاء العاملين في المالية إلى الضغوط النفسية والجسدية وتحاول هذه الدراسة بحث ضغوط العمل التي بتعرض لها العاملين بالأقسام المالية وتحليلها والتعرف على أسبابها من خلال طرح الأسئلة التالية:/

-هل يوجد اختلاف في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في الأقسام المالية تعزى إلى متغيرات الجنس -المستوى التعليمي - المؤهل العلمي – سنوات الخبرة- العمر

-هل يتعرض العاملين في الأقسام المالية إلى ضغوط العمل أكثر من غيرهم من العاملين بالأقساماالأخرى

-هل يعانى العاملين فى الأقسام المالية بالدوائر الحكومية من التوتر والقلق الناتج عن ضغوط العمل ترجع أسبابها إلى (العوامل المرتبطة بحجم التنظيم الإداري –طبيعة العمل- حجم الشمولية –ضعف الحوافز-العلاقات الاجتماعية – تدخل الرؤساء في العمل –وهل يؤثر ذلك في صحتهم النفسية الجسدية

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في:/

كونه تتناول موضوع ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية فإنها تسعى لاقتراح الطرق والوسائل المناسبة لتخفيف هده الضغوط واثارها السلبية على هؤلاء العاملين

-ان تخفيف المعاناة على العاملين بالأقسام المالية يؤدى الى توفير الوقت والتكلفة المالية كما يؤدى إلى مد جسور الثقة بين العاملين في الإدارة

-ينبع أهمية البحث من ان ضغوط العمل كأحد المراحل لتسهيل التطور الإداري حيث ان مثل هده الدراسات تساعد على زيادة كفاءة فاعلية الجهاز الإداري بالدولة للقيام بعمله

-إن التعرف على ضغوط العمل وأسبابها والتعرف على مصادرها يؤدى إلى المساهمة في توفير المناخ التنظيمي الجيد وبالتالي المساهمة في تحقيق الرضا

فرضية الدراسة:

استندت هذا البحث على الفرضيات التالية:/

الفرضية الأولى:/

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل التى يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية **تعزى الى المتغيرات الشخصية الجنس – المستوى – المستوى التعليمي –المؤهل العلمي –سنوات الخبرة – العمر**

الفرضية الثانية:/

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية ومستوى ضغوط العمل التى يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية

الفرضية الثالثة

لا يعانى العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية من التوتر والقلق الناجم عن ضغوط العمل

هدف الدراسة:

في ضوء طبيعة المشكلة يهدف البحث لرفع مستوى أداء الموظف المالي كما يهدف إلى:/

التعرف على أثر ضغوط العمل على التزام العاملين بالأقسام المالية بواجبات وظائفهم وقيامهم بالمهام المسندة إليهم

.-دراسة واقع ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية

-تقديم مقترحات لتخفيف ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية

منهجية الدراسة:

اعتمد البحث على المنهج الوصفى التحليلي من خلا الرجوع الى المكتبات والاطلاع على الكتب ومواقع الانترنت

المنهج الميداني التحليلي :/ من خلال الاعتماد على نشر استبيان على موظفي الدوائر الحكومية بمدينة زوارة

الجزء النظري: العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين بالاقسام المالية بالدوائر الحكومية بمدينة زوارة

الجزء النظري: أولاً- مفاهيم ضغوط العمل:

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل حيث عرفها العلماء حسب اجتهادهم فمنها .

حيث عرف كلا من كوسلي ريجنسون وبيترا (1993) ضغوط العمل بأنها. ظروف تنشأ من التفاعل بين الفرد وعمله وتسبب بعض المتغيرات داخل الفرد فيصبح الجسم والعقل في حالة عدم توازن (1)

ويعرف ميزلانى (1991) ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه .**(2)**

وعرف الان رايدولف ضغوط العمل انها قيام الفرد بإدراك الظروف البيئية التي يتعرض لها على أنها تهديدات تواجهه ينشأ عنها مجموعة من ردود الافعال السيكولوجية والفسيولوجية . كما عرفها ايضا هانز سيلي أنها نظام التكييف العام لجسم الانسان . ويقصد بذلك ردود الفعل الفسيولوجية التي يتخذها الجسم منذ مواجهته لمثيرات بيئية .

يمثل المفهوم الإجرائي لضغط العمل لدى الباحثين الذين لديهم خبرات بحثية في الموضوع أنماطاً مختلفة من الاتجاهات، وإن ضغط العمل هو كل ما له تأثير مادي أو معنوي ويأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك متخذ القرار

ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية **(3)**

ويعرفها الباحث على انها ردود الفعل الناشئة عن تفاعل الفرد مع وظيفته ويؤدى هذا التفاعل الى نتائج نسبب في خللا في التوازن البدني والنفس للفرد .

مصادر ضغوط العمل

ان مسببات الضغط يمكن ان تكون أي مثير داخلي أو خارجي يؤدي الي استجابة جسدية ويتحدد منها إدا كان مسبب للضغط أم لا حسب الفروق الفردية بين الاشخاص فبعض الافراد قد يكون العامل المسبب للضغط لهم ذا أثر كبير بينما أخرين يروا فيه أمر عاديا لا يسبب الضغط وقد يشكل السبب في ضغط العمل ضغطا سلبيا على شخص بينما يشكل ضغطا ايجابيا على شخص اخر. **(4)**

وتشير الدراسات الى ان أغلب المصادر الاساسية لضغوط العمل هي:/

اولا:/ الفرد كمصدر للضغط

تؤثر طبيعة الفرد وملامح الشخصية في تحديد مستوى الضغوط التى يتعرض لها وأيضا كيفية الاستجابة أو التعامل مع هذه الضغوط .

ومن أهم الخصائص الفردية

أ- **نمط الشخصية** :- دور حاكم ومؤثر في إدراك الضغوط وتحديد طبيعة الاستجابة لها

ب- **مركز التحكم في الأحداث**:- يوجد ارتباط بين اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته علي الاحداث المحيطة به وبين الشعور بالضغط في العمل

الاحداث الضاغطة في حياة الفرد:- يتعرض الفرد من حين الي أخر في حياته الشخصية أو في المنزل أو في العمل وتؤدي هذه الاحداث الي توثر ينتقل أثره الي العمل فيشعر الفرد بضغوط العمل

أ- **القدرات والمهارات والخبرات**:- تعتبر المهارات والقدرات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغوط العمل . فكلما كان الفرد يمتلك المهارات والقدرات بما يتوافق مع متطلبات وضيفته كلما قلت معاناته من ضغوط العمل .

ب- **الهيكل والحاجات والقيم**:- ان الحاجات والقيم لها دور في الاستجابة لضغوط العمل وان حاجات الفرد الغير مشبعة تؤثر علي مستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد. وتؤثر في مستوى الضغوط وأن فهم الحاجات والقيم يساعد في التنبؤ إدا كان الفرد سوف يتعرض لمصادر الضغوط

ت- **الحالة النفسية والجسدية** :- تعتبر الحالة النفسية والجسدية للفرد ذات تأثير علي مستوى معاناته من الضغوط .فالحالة النفسية هي التي تحدد طبيعة الاستجابة فالتعب الشديد له تأثير كبير علي إدراك الفرد لمصادر الضغوط .كما أن الاكتئاب يقلل من مقاومة الفرد لمصادر ضغوط العمل

ث- **سمات شخصية أخرى** :- توجد بعض السمات الشخصية التي لها تأثير كبير علي الطريقة التي يستجيب لها الفرد للمواقف الضاغطة ومن بينها

- القدرة على مواجهة ومقاومة تحمل الضغوط
- الانطواء والانبساط

- الجمود والمرونة

ثانيا:/ خصائص الوظيفة كمصدر للضغوط

هناك مجموعة من العناصر المرتبطة بخصائص المهام والانشطة التي تنطوي عليها الوظيفة والتي لها ارتباط بمستوي الضغوط وهي:/

- درجة تنوع الواجبات والمهام
- الحرية والاستقلال في العمل
- قيمة ونوعية المعلومات المرتدة
- فرص التفاعل الاجتماعي
- الشعور بالمسئولية عن نتائج العمل
- معرفة النتائج الفعلية لنتائج العمل

ثالثا:/ خصائص الدور الدي يقوم به الفرد كمصدر للضغوط

ان الدور الدي يلعبه الفرد في المنظمة له عدة سمات أهمها :/

- إن الدور لا يتم تحديده علي اساس شخصي فالوظيفة ذاتها هي التي تحدد التوقعات وليست الخصائص الذاتية للفرد.
- ان تلك التوقعات تتعلق بتصرفات سلوكية مرتبطة بتلك الوظيفة
- إن أبعاد الدور يمكن للفرد استيعابها بسرعة كما يمكنها أن تحدث تأثيرا سريعا في سلوكه .
- عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصه. **(5)**

2-1-3 اثار ضغوط العمل

لضغوط العمل أثار ايجابية وأثار سلبية:/

أولا:- الاثار الايجابية

تنظر العديد من المنظمات الى ضغوط العمل على أنها شر لابد من مكافحته وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا إلا أنه هنالك أثار ايجابية لضغوط العمل لابد من الاشارة اليها وهى:/

1- تحفز على العمل
2- تجعل الفرد يفكر في العمل
3- ينظر الفرد الى عمله بتميز ويتم التركز على نتائج العمل
4- النوم بشكل مريح مما يزداد الفرد حيوية ونشاط وثقة
5- القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر **(2)**

ثانيا:/ الاثار السلبية

ينتج عن الاحساس بتزايد الضغوط علي الافراد ببعض الاثار السلبية والتي تؤثر على الفرد والمنظمة معا وأهمها

أثار سلوكية

حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة وتكون عادتا الي الأسوأ

أثار نفسية

يترتب على احساس الفرد بتزايد الضغط عليه في حدوث استجابات نفسية والتي تحدث تأثيرها علي تفكيره وعلاقاته بالأخرين مثلا(الحزن-الكأبة-القلق –النظر للمستقبل بتشاؤم ...الخ)

أثار جسمية

تحدث بعض الاثار السلبية الضارة علي الالفرد وسلامته البدنية ومن أهمها الامراض الجسدية التي يمكن ان يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل مثل (الصداع-قرحة المعدة-السكري-ضغط الدم امراض القلب) **(6)** والجدير بالذكر أنه رغم الاهتمام المتزايد بالآثار السلبية للضغوط، إلا أن جميع نتائجها ليست بالضرورة سلبية أو ضارة ، فقد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل،

لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده. إلا أن دراسة ضغوط العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشراً حقيقياً لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلباً أو إيجاباً، لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائهم الوظيفي، وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الضغط على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل.

ضغوط العمل والاداء

دور المنظمة في ادارة الضغوط

يجب على المنظمة أن تعرف طبيعة الضغوط التي يتعرض لها الافراد سواء كانت ناتجة عن نقاط ضعف وتهديدات وأيضا إدا كانت سببها وجود فرص متاحة في البيئة كما يجب ان تحدد طبيعة المصدر سواء كانت الضغوط متعلقة بالشخصية أو الادوار أو المهام أو البيئة المادية أو العلاقات الشخصية حيث يساعد ذلك على تحديد طبيعة الاثار وبالتالي كيفية العلاج ومن أهم الاستراتيجيات التي تستخدمها المنظمة هي:-

- اعادة تصميم العمل
- الاعتراف بأن الضغوط تمثل مشكلة حقيقية
- تحديد المستوى الفعال من الضغوط
- تصميم نظم حوافز تساعد علي التقليل من مستوى الضغوط

دور الفرد في معالجة الضغوط

من الممارسات التي يمكن الاعتماد عليها في هذا المجال

- الانسحاب من المواقف الضاغطة
- التعايش والتكيف
- التفكير الايجابي
- السيطرة علي الضغوط
- الحياد الفكري
- الاسترخاء
- تعديل السلوك

- التمرينات الرياضيةة

عرض البيانات

للإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياتها تم استخدام الأساليب الإحصائية لاستخلاص التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية على كل فقرة من فقرات الاستبيان وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

والنتائج المبينة في الجدول رقم (1) الدى يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات عن أسئلة الدراسة

جدول رقم (1) :النسب المئوية والمتوسطات الحسابية للإجابات عن اسئلة الدراسة

عرض البيانات

للإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياتها تم استخدام الأساليب الإحصائية لاستخلاص التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية على كل فقرة من فقرات الاستبيان وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

والنتائج المبينة في الجدول رقم (1) الدى يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات عن أسئلة الدراسة

ولاختبار الفرضيتين الثانية والثالثة فقد تم استخدام (paired Sample Test) مقارنة بين عينتين

غير مستقلتين أى مقارنة المتوسط الحسابي المحسوب على كل فرضية مع المتوسط التدريجي = 3

. كما تم استخدام أسلوب مقارنة عينتين مستقلتين في حالة الخصائص الديموغرافية المتعلقة

بالجنس وأسلوب التباين الأحادي (One Way Anova) في حالة الخصائص الديموغرافية الأخرى .ويبين الجدول (1)أن العوامل التالية تشكل عوامل الضغط الأكثر إلحاحا

1-عدم تطور التشريعات بصورة مرنة

2- عدم توفر درجة كبيرة كافية من الشفافية في الإجراءات

3- ضعف التنسيق بين الادارات . عدم توفر الاستقلالية في العمل

4- عدم تطوير العمل بصورة مستمرة (الجمود)

5-عدم توفر حرية التصرف لانجاز العمل

جدول رقم (1) :النسب المئوية والمتوسطات الحسابية للإجابات عن اسئلة الدراسة

ر.م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد%	غير موافق%	لااوافق بشدة%	المتوسط
1	نقص فى الايدى العاملة (عدد الوظفين)	1.3	18.8	33.3	23.9	13.7	2.88
2	تدنى انتاجية العمل (انجاز العمل)	6	16.4	35.3	25.9	16.4	2.7
3	عدم توفر الاستقلالية فى العمل	24.8	28.2	26.5	3.7	15	2.81
4	عدم توفر درجة من الابداع فى انجاز العمل	18.8	29.9	26.5	17.1	7.7	3.35
5	عدم تطويرالعمل بصورة مستمرة (الجمود)	27.4	24.8	17.9	19.7	10.3	3.39
6	عدم تطوير التشريعات المالية بصورة مرنة	28.2	31.6	23.9	11.1	5.1	3.67
7	عدم تطوير الإجراءات بصورة مستمرة|(الروتين)	38.5	27.4	16.2	12	6	3.8
8	عدم توفر درجة كافية من الشفافية(الوضوح) فى الإجراءات	27.4	29.9	18.8	21.4	2.6	3.58
9	عدم استغلال الوقت الرسمي بكفاءة واستغلاله لإغراض غير رسمية	14.5	16.2	35	20.5	13.7	2.97
10	ضعف التنسيق بين الادارات	24.1	30.2	20.7	21.6	3.4	3.5
11	عدم الالتزام بأخلاقيات العمل	7.8	18.1	20.7	31.9	21.6	2.59
12	عدم توفر حرية التصرف لانجاز العمل	17.9	35.9	22.4	15.4	8.5	3.39

ويعود السبب الرئيسي في ذلك أن التشريعات والقوانين المالية الليبية تضع قواعد صارمة لغرض الرقابة المالية وإن تجاوزها يشكل مخالفة يحاسب عيها العاملون , الأمر الذي يضع العاملين في الاقسام المالية تحت ضغوط مستمرة , وعادة ما نجد مثل هده المعايير أقل وجودا في المجالات الاخرى.

المالية في مواسم معينة كنهاية الشهر أو نهاية السنة (3.37) . وهى ظاهرة نابعة من طبيعة عملهم حيث أن التقارير المالية والموازنات والحسابات الختامية يجب أن تنجز في زمن محدد كما يعاتب العاملين في

الأقسام المالية من ضعف الدافعية لدى الموظفين في أداء العمل (3.4) وبخاصة بسبب تدنى الرواتب في حين ان هؤلاء الموظفين يتعاملون بصفقات مالية كبيرو .كما يعانون من تداخل الإعمال بسبب عدم توفر وصف وظيفي لمهام العمل (الملاك الوظيفي) (3.39) بنسبة عالية إضافة إلى عدم اهتمام الإدارة بتطوير العمل مما يؤدى إلى الجمود وعدم استخدام التقنيات الحديثة

جدول (2): النسب المئوية والمتوسطات الحسابية للإجابات عن اسئلة الدراسة

ر.م	البيان	موافق بشدة%	موافق%	محايد%	غير موافق%	لااوافق بشدة%	المتوسط
13	التعرض الشديد للواسطة	21.4	16.2	31.6	22.2	8.5	3.2
14	ضعف الدافعية عند الموظفين	22.2	23.1	30.8	16.2	7.7	3.4
15	عدم اهتمام الادارة بالتطوير العمل	22.2	24.8	27.4	18.8	6.8	3.37
16	عدم وضوح مسئوليات العاملين	15.4	23.9	24.8	23.1	12.8	3.06
17	كثرة الاعمال والواجبات المطلوبة	20.5	27.4	27.4	17.9	6.8	3.37
18	الحاجة الى وقت أطول من ساعات العمل	15.4	23.1	30.8	19.7	11.1	3.12
19	التكليف بعدة اعمال وواجبات غير مترابطة	23.1	17.1	29.1	23.9	6.8	3.26
20	كثرة الاعمال المالية فى مواسم معينة	31.6	22.2	32.9	16.2	6	3.57
21	فرض أعمال وواجبات غير مرضي عنها	15.4	17.6	28.2	28.2	10.3	3
22	يتطلب العمل فى الاقسام المالية مهارة	6	16.2	25.6	26.5	25.6	2.50
23	صعوبة الاعمال والواجبات المالية	2.6	9.6	30.4	27.8	29.6	2.28
24	يتطلب العمل المالى دقة متناهية	17.9	12.8	29.1	27.4	12.8	2.69
25	نقص المعلومات المالية اللازمة	5.1	12	24.8	31.6	26.5	2.38

جدول (3) : النسب المئوية والمتوسطات الحسابية للإجابات عن اسئلة الدراسة

البيان	موافق بشدة%	موافق%	محايد%	غير موافق%	لااوافق بشدة%	المتوسط
عدم وجود صلاحية كافية في مجال العمل	14.7	28.4	27.6	16.4	12.9	3.16
جمود النصوص القانونية والتشريعية	5.2	26.7	39.7	19.8	8.6	3
عدم ملائمة النماذج المستخدمة	7.8	7.8	34.5	32.8	17.2	2.56
عدم ملائمة المستندات المستخدمة	7.8	7.8	34.5	32.8	17.2	2.56
عدم توفر برامج التدريب على العمل	6.9	6.1	19.1	31.3	33.9	2.26
عدم الإلمام باستخدام الحاسوب في العمل	15.5	7.8	19.8	29.8	27.6	2.54
الملل من روتين العمل	19	22.4	25	19	14.7	3.12
الحاجة الى التركيز والهدوء الغير متوفر	21.6	19.	25	25	9.5	3.18
عدم وضوح خطوط السلطة والمسئولية	17.4	22.6	20	32.5	16.5	3.01

عدم توفر وصف وظيفي لمهام العمل	25.2	28.7	17.4	17.4	11.3	3.39

جدول (4): النسب المئوية والمتوسطات الحسابية

موافق بشدة%	موافق%	محايد%	غير موافق%	لااوافق بشدة%	المتوسط
42.7	**29.1**	**18.8**	**7.7**	**1.7**	**4.03**
12.1	**22.4**	**24.1**	**25**	**16.4**	**2.89**
18.8	**24.8**	**23.9**	**17.9**	**14.5**	**3.15**
42.7	**17.1**	**19.7**	**8.5**	**12**	**3.7**
22.3	**3.1**	**23.1**	**20.5**	**17.1**	**3.1**
17.1	**9.4**	**25.6**	**21.4**	**26.5**	**2.69**

جدول (5): النسب المئوية والمتوسطات الحسابية للإجابات عن اسئلة الدراسة

موافق بشدة%	موافق%	محايد%	غير موافق%	لااوافق بشدة%	المتوسط
6.8	10.3	25.6	32.3	24.8	2.4
6	6.8	9.4	33.3	44.4	1.97
10.3	10.3	22.9	28.4	25	2.53
4.3	9.3	23.9	33.3	29.1	2.27

وتشير معطيات هذا الجزء من الجدول إلى الضغوط الناجمة من العلاقات التنظيمية وحجم العمل حيث أن العاملين في لأقسام المالية بالدوائر الحكومية يشكون من كثرة الإعمال يشير الجدول رقم (1-ج و1-د) أن تحمل مسؤوليات متميزة بسبب طبيعة العمل يشكل عام رئيسيا من عوامل ضغوط العمل حيث سجل هذا العامل أعلى متوسط في إجابات العاملين (4.03) في حين إن ضغط الأقاربو الأصدقاء والمعارف لانجاز معاملات لا تشكل عاملا ضاغطا بسبب القواعد المتشددة في عملية إدارة النشاطات المالية

جدولل (6) : الأثار المحتملة لضغوط العمل

ر.م	البيان	موافق بشدة%	موافق%	محايد%	غير موافق%	لا أوافق بشدة%	المتوسط
45	**الشعور بالتوتر والقلق بسبب ضغط العمل**	6.8	10.3	26.5	35	21.4	2.46
46	**بسبب ضغوط العمل أتناول المهدئات**	3.4	4.3	9.6	18.8	64.1	1.64
47	**تأثير ضغوط العمل على حياتي العائلية**	2.6	6	20.5	33.3	37.6	2.03
48	**تأثير ضغوط العمل على أدائي لعملي**	6	7.8	29.3	31	25.9	2.37

تبين الإجابات في الجدول(2) ان موظفي الأقسام المالية بالدوائر الحكومية بزوارة لا يعانون بشكل مؤثر من التوتر والقلق أو تناول مهدئات أو أي تأثير سلبي على حياتهم العائلية أو أداء العمل بسبب ضغوط العمل .

تحليل البيانات

اولا:/ الاجابة عن السؤالين الاولين من اسئلة الدراسة حول مدى اختلاف حجم الضغوط التى يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية بزوارة عن غيرهم من العاملين ومدى *اختلاف نوعية الضغوط التي يتعرض لها هؤلاء العاملون

اختبار الفرضية الاولى:/

لا يتعرض العاملين بالأقسام المالية في الدوائر الحكومية لضغوط العمل تختلف على التي يتعرض لها العاملين بالأقسام الإدارية الأخرى؟ ولا تختلف طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية عن التي يتعرض لها بقية العاملين في الاقسام الاخرى ويشير الجدول (3) ان العاملين بالأقسام المالية يتعرضون لضغوط عمل اكثر من غيرهم من العاملين في النشاطات الادارية الاخرى حيث ترى نسبة (90.6%) من عينة الدراسة انهم يتعرضون لضغوط عمل اكثر في حين ترى نسبة(86.3%) ان ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية قد تختلف بطبيعتها عن تلك التي يتعرض لها بقية العاملين في الاقسام الاخرى

جدول رقم(7)اختلاف حجم الضغوط ونوعية الضغوط التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية فى الدوائر الحكومية

م.	البيان	نعم	%	لا	%
49	**هل يتعرض العاملين بالأقسام المالية في الدوائر الحكومية لضغوط العمل اكثر من غيرهم من العاملين بالأقسام الإدارية الأخرى**	106	%90.6	11	%9.4
50	**هل يتعرض العاملين بالأقسام المالية في الدوائر الحكومية لضغوط العمل تختلف بطبيعتها عن تلك التي يتعرض لها العاملين بالأقسام الإدارية الأخرى**	101	%86.3	16	%13.7

للتعرف على واقع وأسباب ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية في الدوائر الحكومية فقد تم اختبار الفرضية المتعلقة بأسباب الضغوط التي يتعرض لها العاملين بالأقسام

المالية في الدوائر الحكومية باستخدام الأسلوب الإحصائي المتعلق بالمقارنة بين عينتين غير مستقلتين أي مقارنة المتوسط الحسابي المحسوب على كل فرضية مع المتوسط التدريجي=3

اختبار الفرضية الثانية:/

العوامل التنظيمية وضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية في الدوائر الحكومية

تحاول هذه الفرضية الاجابة عن السؤال المتعلق بتأثير العوامل التنظيمية المتمثلة في نقص الصلاحيات والامكانيات المتاحة للعاملين بالأقسام المالية في الدوائر الحكومية على الضغوط التي يتعرضون لها ويلاحظ من الجدول رقم (4) أن المتوسط الحسابي لإجابات العاملين بالأقسام

المالية في الدوائر الحكومية= 3.1987 وبالحرف المعياري =0.775وعند مقارنة هذا المتوسط مع المتوسط التدريجي =3 ونظرا لأن قيمة (T) المحسوبة =(2.09) أكبر من قيمة (T) الجدولية= 1.979 فان الفرضية العدمية ترفض وتقبل الفرضية البديلة تؤثر العوامل التنظيمية على مستوى ضغط العمل

جدول رقم (8) اختبار العلاقة بين العوامل التنظيمية وضغوط العمل

0	البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	Tالمحسوبة	Tالجدولية
49	*العوامل التنظيمية*	3.1987	0.775	2.77	1.979

اختبار الفرضية الثالثة

لا يعانى العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية من التوتر والقلق الناجم عن ضغوط العمل حيث تحاول هذه الفرضية الاجابة عن السؤال المتعلق بتأثر العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية من التوتر والقلق بسبب الضغوط التي يتعرضون لها.

جدول رقم (9) العلاقة بين معاناة العاملين بالأقسام المالية من التوتروالقلق وضغوط العمل

ر.م	البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	Tالمحسوبة	Tالجدولية
49	التوتروالقلق	2.8613	0.697	2.15	1.979

يلاحظ من الجدول السابق ان المتوسط الحسابي على متغير القلق الناجم من ضغوط العمل =(2.15) اقل من قيمة T الجدولية =1.979 فعليه تقبل الفرضية العدمية أي لا يعانى العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية من التوتر والقلق الناجم عن ضغوط العمل

الخلاصة:

حلص البحث الى ان:/

1- يتعرض العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية بزواره إلى ضغوط عمل تختلف عن التي يتعرض لها باقي العاملين قي الإدارات والأقسام الأخرى نتيجة طبيعة الأعمال المالية وحجم المسئوليات الملقاة على عاتقهم وخطورة الآثار المترتبة عن الأخطاء التي يمكن أن يقعوا فيها فالعمل المالي يتطلب دقة وحرص كبير في انجازه ويتحمل العاملين في الأقسام المالية أعباء كبيرة في التأكد من سلامة الإجراءات .
2- أكثر الفئات شعور بالضغوط هي فئة العاملين قليلي الخبرة وذوى المؤهلات العلمية المتوسطة والسبب في ذلك يعود إلى عدم التوازن بين المسئوليات الضخمة التي يتحملها هؤلاء مع الصلاحيات الممنوحة لهم
3- ترجع احد أهم أسباب الضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية بزواره إلى جمود القوانين والقرارات واللوائح المنظمة للعمل المالي الإداري للدولة
4- تدنى مستوى المرتبات وضعف الحوافز تشكل شعور بالضغط لكل العاملين بالأقسام المالية وكانت أعلى الدرجات الضغط تصيب العاملين التنفيذيين ثم رؤساء الأقسام
5- يشكل العامل الاجتماعى وتعليمات الرؤساء سببا رئيسيا للضغوط التي يواجهها العاملين بالأقسام المالية

بناء على ما توصل اليه البحث من نتائج يوصى الباحثين بالاتي/

1- الاهتمام بالجانب التنظيمي بشكل اوسع وخاصة فيما يتعلق بالتشريعات والتركيز على الملاكات الوظيفية لتحديد الواجبات والمسئوليات بشكل واضح
2- العمل على جعل التشريعات والقوانين المالية اكثر مرونة واكثر انسجاما مع الظروف والمستجدات

3- توفير بيئة عمل مريحة للعاملين في الاقسام المالية بالدوائر الحكومية لما يتطلبه العمل المالي من دقة متناهية تحتاج الى اجواء هادئة .

4- منح العاملين بالأقسام المالية صلاحيات أكثر وخاصة في المستويات الدنيا واشراك العاملين في واتخاد القرار

5- الحد من مراجعات الجمهور والتي تربك العاملين وتسبب التوتر والقلق والحد من التدخلات الاجتماعية وذلك انشاء مكاتب خدمة الجمهور .

6- منح المزيد من الحوافز والبدلات واعادة النظر في المرتبات بحيث تتماشى مع الارتفاع في تكاليف المعيشة.

المراجع

1-شعبان علي حسين . **السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق**. المكتب الجامعي الحديث. الاسكندرية .2009 .

2- محمود سليمان العميان . **السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال** .دار وائل للنشر والتوزيع .ط6.عمان 2013

3- محمد الصيرفي .**السلوك الاداري** .دار الوفاء للطباعة والنشر. الإسكندرية .2007

4- -نداء محمد الصوص .**السلوك الوظيفي** .مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع .م1.غمان.2008

5- 1-محمد اسماعيل بلال . **السلوك التنظيمي** .دار الجامعة الجديدة .الاسكندرية . .2008

6- عبدالرحمن بن أحمد بن هيجان **ضعوط العمل :مصادرها** معهد الادارة العامة الرياض.1999.

7- عسكر على ؛ احمد عباس. **متغيرات ضغوط العمل :دراسة نظرية تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات** رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الامارات ، دبى . 2010

8- فاضل, مها بن يانى .**الالتزام الاوظيفى وعلاقته بضغوط العمل لدى معلمات المدارس الثانوية للبنات بالريلض**. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة صتعاء ، اليمن . 2010

9- العدوان بركات ، نواف ، **مستوى ضغط العمل ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقاء** رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الاردنية ، عمان 1992

10- خليفات. عبدالفتاح و شرين المطارنة . **اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الاساسية الحكومية الاردن** رسالة ماجستير غير منشورة جامعة مؤته ، الأردن 2010

الخلاصة:

حلص البحث الى ان:/

6- يتعرض العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية بزواره إلى ضغوط عمل تختلف عن التي يتعرض لها باقي العاملين قي الإدارات والأقسام الأخرى نتيجة طبيعة الأعمال المالية وحجم المسئوليات الملقاة على عاتقهم وخطورة الآثار المترتبة عن الأخطاء التي يمكن أن يقعوا فيها فالعمل المالي يتطلب دقة وحرص كبير في انجازه ويتحمل العاملين في الأقسام المالية أعباء كبيرة في التأكد من سلامة الإجراءات .

7- أكثر الفئات شعور بالضغوط هي فئة العاملين قليلي الخبرة وذوى المؤهلات العلمية المتوسطة والسبب في ذلك يعود إلى عدم التوازن بين المسئوليات الضخمة التي يتحملها هؤلاء مع الصلاحيات الممنوحة لهم

8- ترجع احد أهم أسباب الضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالأقسام المالية بالدوائر الحكومية بزواره إلى جمود القوانين والقرارات واللوائح المنظمة للعمل المالي الإداري للدولة

9- تدنى مستوى المرتبات وضعف الحوافز تشكل شعور بالضغط لكل العاملين بالأقسام المالية وكانت أعلى الدرجات الضغط تصيب العاملين التنفيذيين ثم رؤساء الأقسام

10- يشكل العامل الاجتماعى وتعليمات الرؤساء سببا رئيسيا للضغوط التي يواجهها العاملين بالأقسام المالية بناء على ما توصل اليه البحث من نتائج يوصى الباحثين بالاتي/

7- الاهتمام بالجانب التنظيمي بشكل اوسع وخاصة فيما يتعلق بالتشريعات والتركيز على الملاكات الوظيفية لتحديد الواجبات والمسئوليات بشكل واضح

8- العمل على جعل التشريعات والقوانين المالية اكثر مرونة واكثر انسجاما مع الظروف والمستجدات

9- توفير بيئة عمل مريحة للعاملين في الاقسام المالية بالدوائر الحكومية لما يتطلبه العمل المالي من دقة متناهية تحتاج الى اجواء هادئة .

10- منح العاملين بالأقسام المالية صلاحيات أكثر وخاصة في المستويات الدنيا واشراك العاملين في واتخاذ القرار

11- الحد من مراجعات الجمهور والتي تربك العاملين وتسبب التوتر والقلق والحد من التدخلات الاجتماعية وذلك انشاء مكاتب خدمة الجمهور .

12- نح المزيد من الحوافز والبدلات واعادة النظر في المرتبات بحيث تتماشى مع الارتفاع في تكاليف المعيشة.

المراجع

-شعبان علي حسين . **السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق**. المكتب الجامعي الحديث. الاسكندرية .2009 .

11- محمود سليمان العميان . **السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال** .دار وائل للنشر والتوزيع .ط6.عمان 2013

12- محمد الصيرفي .**السلوك الاداري** .دار الوفاء للطباعة والنشر. الإسكندرية .2007

13- -نداء محمد الصوص .**السلوك الوظيفي** .مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع .م1.غمان.2008

14- 1-محمد اسماعيل بلال . **السلوك التنظيمي** .دار الجامعة الجديدة .الاسكندرية . .2008

15- عبدالرحمن بن أحمد بن هيجان **ضعوط العمل :مصادرها** معهد الادارة العامة الرياض.1999.

16- عسكر على ؛ احمد عباس. **متغيرات ضغوط العمل :دراسة نظرية تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات** رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الامارات ، دبى . 2010

17- فاضل, مها بن يانى .**الالتزام الاوظيفى وعلاقته بضغوط العمل لدى معلمات المدارس الثانوية للبنات بالريلض.** رسالة ماجستير غير منشورة جامعة صتعاء ، اليمن . 2010

18- العدوان بركات ، نواف ، **مستوى ضغط العمل ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقاء** رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الاردنية ، عمان 1992

19- خليفات. عبدالفتاح و شرين المطارنة . **اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الاساسية الحكومية الاردن** رسالة ماجستير غير منشورة جامعة مؤته ، الأردن 2010

أثر التوجه بالعملاء على الأداء المالي التجارية دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية

د.معمر محمد أمبيا التومى[1]

مستخلص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التوجه بالعملاء على نتائج الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية , وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتوجه بالعملاء على الأداء المالي للبنوك التجارية الليبية وجاءت أهم التوصيات ضرورة التحول من التوجه بالمنتج إلى التوجه بالعملاء لأنهم المصدر الأساسي لإيرادات البنوك التجارية والاهتمام بهم وتقديم أفضل الخدمات لهم لكسب رضائهم و ولائهم ,وذلك لتحقق المصارف التجارية الليبية ارتفاع في معدلات أداء مالي.

مفتاح الكلمات التوجه بالعملاء، الأداء المالي، المصارف التجارية، الانحدار الذاتي للفجوات الزمنية الموزعة (ARDL)، نموذج تصحيح الخطأ(ECM)

المقدمة:

يعد العملاء أســاس نجاح المنظمات، لذلك فإن أي منظمة ترغب في البقاء والاســتمرارية يجب أن تكون موجهة بالعملاء لتحقق رضــاهم وولائهم للمنظمة إذ تتحدد قيمة المنظمة وفقاً لعلاقتها بعملائها ســواء الداخليين أو الخارجيين، حيث أن رضــاء وولاء العملاء يعد مؤشــراً ايجابياً على قدرة المنظمة في اشــباع احتياجات ورغبات عملائها، وبالتالي فإن التوجه بالعملاء من شأنه أن يسهم في تحسين الأداء المالي للمنظمة. وفى هذه الدراسة فإن الباحث يسعى لدراسة أثر التوجه بالعملاء على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية .

مشكلة الدراسة:

يمكن القول بأن مشكلة الدراسة تتمثل فى ضعف الوعى لدى كافة المدراء والعاملين بالمصارف التجارية الليبية بأهمية التوجه بالعملاء والمحافظة عليهم الامر الذى ينعكس سلباً على نتائج الأداء المالي للمصارفك التجارية الليبية.

أهمية الدراسة:

الاهمية العلمية:

أ- تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تتطرق إلى أحد المفاهيم الادارية وهو التوجه بالعملاء كونهم مصدراً اساسياً في بقاء المنطمات واستمراريتها وتحقيقها لأداء متميز.

ب- تساهم هذه الدراسة فى معرفة أهمية التوجه بالعملاء فى المصارف التجارية الليبية فى تحسين معدلات الأداء المالي للمصارف موضع الدراسة.

[1] محاضر، كلية الاقتصاد والتجارة الخمس، جامعة المرقب، إيميل: moamar948@gmail.com

الاهمية التطبيقية:

أ- تواجه المصـارف التجارية الليبية فى الوقت الراهن العديد من التحديات, وأهم هذه التحديات تتمثل فى وجود منافسـة من مصـارف القطاع الخاص , الامر الذى يتطلب ضـرورة الاهتمام بالتوجه بالعملاء حتى يتسـنى لها الحفاظ على عملائها وحصتها السوقية فى السوق المصرفى.

ب- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من مجال التطبيق وهى المصارف التجارية الليبية العامة والتى تعتبر أحد أهم دعائم الاقتصاد الليبي.

فرضية الدراسة:

تتلخص في هل توجد علاقة دات أثر معنوى ذو دلالة احصـائية للتوجه بالعملاء على الأداء المالي للمصـارف التجارية الليبية.

هدف الدراسة:

1-التعرف على أثر التوجه بالعملاء على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية.

2-التعرف على واقع التوجه بالعملاء في المصارف التجارية الليبية.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات الأولية اللازمة بإعداد قائمة الاستقصاء تم توجيها العاملين في المصارف التجارية الليبية محل الدراسة و على البيانات الثانوية المسجلة والنشرات والدوريات والتقارير الإحصائية والميزانيات والتقارير التي تصدرها المصارف التجارية محل.

الدراسات السابقة:

تم الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة والتى تمثل أساساً هاماً في إطار إعداد هذه الدراسة، وتشكل نتائج وتوصيات هذه الدراسات والمنهجية المتبعة من خلالها، عاملاً مساعداً للباحث في صياغة مشكلة الدراسة وأهدافها، والتعرف على المساهمات البحثية المرتبطة بكل متغير من متغيرات الدراسة.

الجزء النظري: أثر التوجه بالعملاء على الأداء المالي دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية

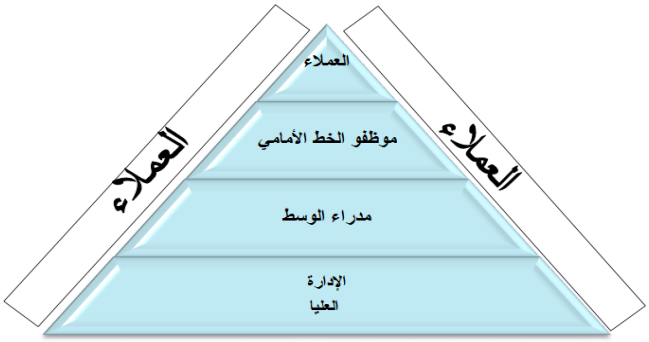
-التوجه بالعملاء:

يعد العميل أسـاس نجاح المنظمات، لذلك فإن أي منظمة ترغب في البقاء والاسـتمرارية فإنها يجب أن تكون موجهة بالعميل بمعني أن يكون الهيكل التنظيمي والثقافة والسـياسـات والنظم والحوافز جميعها موجهة بالعميل لتحقيق علاقات طويلة الآجل مع العملاء الأكثر ربحية بالنسـبة للمنظمة وذلك من خلال رجال التسويق الذين يقومون بتقديم المنتجات بحيث يشعر العميل أنها صممت من آجله.(Kotler, ph and ، 2012 Armstrong)[i]

أن التوجه بالعملاء يعنى السعي للتعرف على حاجات ورغبات العملاء والعمل على إشباعها، والعمل على إقامة روابط الصداقة والحوار الدائم معهم وتوفير حلول مميزة لمشاكلهم والتعامل معهم بشكل فريد وخلق قيمة لهم مدى الحياة.

وبناء على ما سبق فإن التوجه بالعملاء يعنى التحول من التركيز على المنتج إلى التركيز على العميل وذلك لما يحققه التوجه بالعملاء من تأثير كبير في نجاح المنظمات بشكل عام.

كما يعد مفتاح الربحية للمنظمات، ولذلك تعمدت منظمة (Master Marketing) إلى قلب هرم أو مخطط المنظمة التقليدية بجعل العملاء في أعلى المنظمة وبعدهم في الأهمية موظفو الخط الأمامي (مقدمو الخدمات للعملاء) ومدراء الوسط لدعم موظفي الخط الأمامي وعند القاعدة مدراء الإدارة العليا لإسناد مدراء الوسط ويظهر العميل على امتداد جوانب المخطط للإشارة إلى أن جميع المديرين مشتركون شخصياً في معرفة ومقابلة وخدمة العميل، كما يوضح الشكل التالي رقم (1).



شكل رقم (1) هرم المنظمة إزاء العملاء

Source: Kotler, 2010, p.**24.**

وعند قياس هذا العنصر الخاص بالتوجه بالعملاء سيتم التركيز على المؤشرات التالية، وهي:(شاكر امين،2012،ص343)[ii]

أ- فهم احتياجات العملاء.

ب- الآخذ بآراء العملاء المهمين.

ج- المحافظة على العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد.

د- تقديم خدمات جديدة ومبتكرة.

2-الأداء المالي :

تم تحديد عدد من المؤشرات التى يمكن من خلالها توصيف الأداء المالي لكل بنك من البنوك التجارية موضع الدراسة ويمكن توضيحها كما يلى:

ا- **معدل العائد على الأصول:** يحسب من خلال نسبة الأرباح إلي إجمالي الأصول كما يلي:

معدل العائد علي الأصول = صافي الأرباح / إجمالي الأصول

توضح هذه النسبة مدى قدرة إدارة المنظمة على تحقيق الأرباح من خلال استثماراتها, وكلما ارتفعت هذه النسبة دل ذلك على كفاءة إدارة المنظمة في توظيف الأموال وحافز للمزيد من الاستثمار في المستقبل.(العامرى عبد الستار،2003،ص68)[iii].

ب- **معدل العائد على حقوق الملكية:** يحسب من خلال نسبة الأرباح بعد الضرائب إلي حقوق الملكية (المساهمين) كما يلي:

معدل العائد على حقوق الملكية= الأرباح بعد الضرائب / حقوق الملكية

هذا المعدل يعبر عن العلاقة بين نصيب المساهم الواحد من الإيرادات وبين أسهمه السابقة في رأس مال المنظمة شاملاً الأرباح المحتجزة.

مما لا شك فيه أن معدل العائد على حقوق الملكية المرتفع يجذب أموال مملوكة إضافية من خارج المنظمة، وهذا يمكن للمنظمة من احتجاز المزيد من الأرباح وبالتالي يزيد من احتمالات زيادة توزيعات الأرباح... وفق منظور المساهم، فإن معدل العائد علي حقوق الملكية يعد أهم مؤشر من مؤشرات الربحية.(جادالرب سيد،2009،ص131)[iv].

وكلما ارتفع هذا المعدل كلما كان ذلك مؤشرا إيجابياً على كفاءة إدارة المنظمة ,وهي بذلك تحقق سمعة طيبة تدفع المستثمرين إلى شراء أسهمها ,الأمر الذى يؤدي إلي التأثير على أسعار أسهمها فترتفع قيمتها.(الزهر عواد،2014،ص72)[v].

3-العلاقة بين التوجه بالعملاء والأداء المالي :

فرضت البيئة التسويقية المعاصرة على المنظمة تبني توجهاً جديداً في نشاطها وأهدافها، وهو التوجه نحو العميل, وذلك بجعله يتصدر قائمة أولويات وأهداف المنظمة حيث أصبح أثمن أصولها, ومحور اهتماماتها ,ومنطلق ترتكز عليه في وضع خططها وتحديد أهدافها استناداً إلى ما يلي:

جميع أصول المنظمة ليس لها قيمة بدون العملاء، حيث يعد أهم أصل في المنظمة كما أن تقييم أدائها يعتمد على رضائهم.

المهمة الأساسية للمنظمة هي العمل على اكتساب العملاء, والمحافظة عليهم ,وكسب ولائهم.

رضاء العملاء يؤثر في أداء المنظمة.(نورى منير،2011)[vi]

وأيدت ذلك مجموعة من الدراسات والبحوث فقد أكدت دراسة (Fathi,2013)[vii] أن التوجه بالعملاء يؤدي إلى تطوير الخدمات, ويحقق نمو في معدل العائد على الاستثمار, ومعدل العائد على حقوق الملكية للمصارف التجارية وذلك لأنه يركز على تلبية حاجات ورغبات العملاء. وأن الأرباح تأتي من العملاء الذين يشترون منتجات وخدمات البنوك.

واتفقت مع دراسة (المرشدي، السهلي 2012)[viii] التوجه بالسوق والاهتمام بالعملاء والعمل على تحقيق ولائهم يؤثر إيجاباً على معدلات الأداء المالي.

الجزء الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

1-متغيرات الدراسة وكيفية قياسها:

جدول رقم (1) يبين متغيرات الدراسة ومؤشرات قياسها

المتغير المستقل	المتغير التابع
التوجه بالعملاء: فهم احتياجات العملاء. المحافظة على العملاء الحاليين. تقديم الخدمات في الوقت المناسب.	الأداء المالي: معدل العائد على حقوق الملكية. معدل العائد على الاصول.

المصدر: من إعداد الباحث.

2-مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين (مدراء ورؤساء أقسام وموظفين في المصارف التجارية الليبية) والعملاء في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة طرابلس، وهذه المصارف هي (مصرف الجمهورية، المصرف التجاري الوطني، مصرف الوحدة , مصرف الصحاري)، وقد تم اختيار المصارف التجارية العاملة في مدينة طرابلس نظراً للظروف الأمنية وكثرة عدد فروع هذه المصارف وانتشارها الجغرافي في أنحاء ليبيا الأمر الذي يجعل من الصعب القيام بالدراسة الميدانية، فضلاً عن خضوع المصارف التجارية الليبية لنفس القوانين والتشريعات مع كونها تعمل في ظروف اقتصادية وبيئية واحدة، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية لفئة العاملين بلغت (342)(بازرعة محمود2000،ص161)[ix] مفردة نظراً لأن العاملين بهذه المصارف بلغ عددهم (3132) عاملاً بمدينة طرابلس، وحددت العينة باستخدام الجداول الإحصائية المصممة لهذا الغرض عند معامل ثقة 95% وحدود خطأ 5%.

جدول رقم (2) يبين مجتمع وعينة الدراسة للعاملين

المجتمع	أسلوب الدراسة	حجم المجتمع	حجم العينة	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المستردة	نسبة الاستجابة
العاملين	عينة عشوائية طبقية	3132	342	342	291	%85.08

المصدر: من إعداد الباحث.

وقد اختار الباحث عينة عشوائية طبقية من العاملين في المصارف التجارية قيد الدراسة وذلك نظراً للآتي:

أ- مجتمع العاملين غير متجانس، حيث يضم مجموعة من العاملين الذين تختلف تخصصاتهم ومؤهلاتهم ومسمياتهم الوظيفية فضلاً عن اختلاف مستوياتهم الإدارية.

ب- يوجد إطار لمفردات مجتمع الدراسة حيث توجد سجلات وكشرفات بأسماء العاملين.

ج- اختلاف عدد العاملين في المصارف التجارية الليبية من مصرف إلي آخر.

الجدول التالي يوضح :

جدول رقم (3) توزيع مجتمع وعينة الدراسة للعاملين

المجتمع	حجم المجتمع	النسبة المئوية	حجم العينة	عدد الاستمارات المستردة
مدراء	206	%7	24	22
رؤساء الأقسام	605	%19	65	57
عاملين	2321	%74	253	212
المجموع	3132	%100	342	291

المصدر: من إعداد الباحث.

جدول رقم (4) يبين توزيع استمارات الاستقصاء على العاملين في البنوك قيد الدراسة

اسم المصرف	عدد العاملين	النسبة المئوية	العينة
مصرف الجمهورية	1380	%44	151
مصرف الوحدة	613	%20	68
مصرف التجاري الوطني	593	%19	65
مصرف الصحاري	546	%17	58
المجموع	3132	%100	342

المصدر: من إعداد الباحث.

والجدول التالي يبين :

جدول رقم (5) عدد استمارات الاستقصاء المستردة وغير المستردة الموزعة على العاملين في البنوك التجارية قيد الدراسة

المصارف	عدد الاستمارات الموزعة	الاستمارات المستردة	الاستمارات غير المستردة	نسبة الاستمارات المستردة
الجمهورية	151	114	37	%75.4
الصحاري	58	52	6	%89.6
الوحدة	68	65	3	%95.5
التجاري	65	60	5	%92.3
الإجمالي	342	291	51	%81.9

المصدر: من إعداد الباحث.

3-طرق جمع البيانات:

أ- البيانات الاولية:

للدراسة الميدانية من خلال تصميم قائمة استبيان تحتوي على مجموعة من الأسئلة ذات العلاقة بالمتغير المستقل، حيث وزعت على العاملين في المصارف التجارية قيد الدراسة، بالإضافة لما سبق قام الباحث بحتساب معدلات الأداء المالي بالاعتماد على البيانات الثانوية بالقوائم المالية للبنوك التجارية موضع الدراسة.

ب- البيانات الثانوية:

اعتمد الباحث على البيانات الثانوية بالقوائم المالية للبنوك التجارية الليبية موضع الدراسة في احتساب معدلات الأداء المالي للبنوك التجارية وذلك خلال الفترة من (2008 – 2013) كما توضحها الجداول (6، 7) التالي:

جدول رقم (6) معدل العائد على حقوق الملكية (ROE) للبنوك التجارية الليبية

البيان	2008	2009	2010	2011	2012	2013
الجمهورية	%11	%14.8	%13.4	%8.4	%10.31	%11.13
التجاري الوطني	%18.10	%12.93	%15.8	%12.07	%13.21	%15.41
الوحدة	%12,14	%17.63	%7.8	%5.30	%8.23	%9.64
الصحاري	%13.21	%7.4	%6.5	%4.21	%5.87	%4.65

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على القوائم المالية للبنوك.

جدول رقم (7) معدل العائد على الاصول (ROA) للبنوك التجارية الليبية

البيان	2008	2009	2010	2011	2012	2013
الجمهورية	%0.44	%0.49	%0.45	%0.34	%0.41	%0.44
التجاري الوطني	%0.40	%0.33	%0.42	%0.31	%0.39	%0.43
الوحدة	%0.33	%0.34	%0.16	%0.12	%0.19	%0.23
الصحاري	%0.26	%0.14	%0.11	%0.13	%0.14	%0.12

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على القوائم المالية للبنوك.

4-أساليب التحليل الإحصائي:

تم تفريغ البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي المعروف برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Sciences وتم التحليل الإحصائي باستخدام الحاسب الآلي من خلال برنامج الحزم الإحصائية SPSS V. 20، وتعد هذه الخطوة – تفريغ البيانات– خطوة تمهيدية لتبويب البيانات، ومن خلاله تم:

1-الإحصاءات الوصفية للبيانات من خلال جدولة البيانات في صورة جداول (المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري والاهمية النسبية) لمتغيرات الدراسة.

2-إيجاد العلاقات الإرتباطية بمعامل ارتباط كندال للتحقق من صحة فروض الدراسة.

3-تحليل الانحدار البسيط للتحقق من صحة فروض الدراسة.

1- الإحصاء الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية:

جدول رقم (8) نتائج الإحصاء الوصفي لعبارات للمتغير المستقل التوجه بالعملاء الموجه للمدراء والعاملين ببنك الجمهورية والوحدة

المتغيرات	مصرف الجمهورية (ن= 114)				مصرف الوحدة (ن= 65)			
	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية
ترتبط أهداف البنك بتحقيق رضاء العملاء.	4.19	1.25	83.8	1	3.65	1.586	73.00	3
يلتزم البنك بتقديم الخدمات	3.89	1.28	77.8	6	3.66	1.37	73.20	2

طبقاً لاحتياجات العملاء.								
يعتمد تحقيق الميزة التنافسية للبنك على فهم احتياجات العملاء.	4.17	1.05	83.4	2	3.98	0.99	79.60	1
يقيس البنك رضاء العملاء بشكل دائم.	3.62	1.40	72.4	9	3.45	1.35	69.00	6
يقوم البنك بوضع سياسات ترويجية لجذب العملاء.	4.04	1.00	80.8	4	3.35	1.53	67.00	8
يعتبر الحفاظ على العملاء من أهم أولويات البنك.	4.15	0.93	83	3	3.54	1.49	70.80	4
يتميز موظفي البنك بمهارات العرض الجيد للخدمات المصرفية المقدمة	3.85	1.21	77	7	3.37	1.40	67.40	7

للعملاء.							
يعمل البنك على تحديث بيانات العملاء بشكل مستمر.	3.65	1.36	73	8	2.97	1.49	59.40	9
يسعى البنك إلى اجتذاب عملاء جدد	4	1.02	80	5	3.49	1.37	69.80	5
إجمالي التوجه بالعملاء	**3.95**	**1.17**	**79.02**	**1**	**3.50**	**1.40**	**69.92**	**1**

المصدر: إعداد الباحث من خلال التحليل الإحصائي لاستمارة الاستبيان.

المتغيرات	مصرف الصحاري (ن= 52)				المصرف التجاري الوطني (ن= 60)			
	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية
ترتبط أهداف البنك بتحقيق رضاء العملاء.	3.44	1.51	68.80	3	4.8	0.403	96.00	1
يلتزم البنك بتقديم الخدمات طبقاً لاحتياجات العملاء.	3.73	1.29	74.60	1	4.25	1.05	85.00	4
يعتمد تحقيق الميزة	3.35	1.44	67.00	4	4.47	0.68	89.40	2

التنافسية للبنك على فهم احتياجات العملاء.								
يقيس البنك رضاء العملاء بشكل دائم.	2.98	1.46	59.60	8	4	1.24	80.00	6
يقوم البنك بوضع سياسات ترويجية لجذب العملاء.	2.94	1.47	58.80	9	4	1.15	80.00	6
يعتبر الحفاظ على العملاء من أهم أولويات البنك.	3.58	1.36	71.60	2	4.35	0.80	87.00	3
يتميز موظفي البنك بمهارات العرض الجيد للخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.	3.19	1.46	63.80	6	4.08	1.18	81.60	5
يعمل البنك على تحديث بيانات العملاء	3.31	1.23	66.2	5	4.08	1.31	81.6	5

بشكل مستمر.							
يسعى البنك إلى اجتذاب عملاء جدد	3.08	1.41	61.6	7	3.62	1.15	72.4	7
إجمالي التوجه بالعملاء	**3.29**	**1.40**	**65.78**	**1**	**4.18**	**0.995**	**83.66**	**1**

المصدر: إعداد الباحث من خلال التحليل الإحصائي لاستمارة الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول رقم (8) ما يلي:

1-إن أكثر العبارات أهمية في بعد التوجه بالعملاء من وجهة نظر العاملين في مصرف الجمهورية هي (ترتبط أهداف البنك بتحقيق رضاء العملاء) التي احتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بقيمة بلغت (**83.8%**) بمتوسط حسابي (4.19) وانحراف معياري (**1.25**)، بينما احتلت العبارة (يعتمد تحقيق الميزة التنافسية للبنك على فهم احتياجات العملاء) المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بقيمة بلغت (**79.60%**) بمتوسط حسابي (**3.98**) وانحراف معياري (**0.992**)، وذلك من وجهة نظر العاملين في مصرف الوحدة، أما أكثر العبارات أهمية في التوجه بالعملاء من وجهة نظر العاملين في مصرف الصحاري فهي (يلتزم البنك بتقديم الخدمات طبقاً لاحتياجات العملاء) التي احتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بقيمة بلغت (**74.60%**) بمتوسط حسابي (**3.73**) وانحراف معياري (**1.29**)، كما احتلت العبارة (ترتبط أهداف البنك بتحقيق رضاء العملاء) المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بقيمة بلغت (**96%**) بمتوسط حسابي (**4.8**) وانحراف معياري (**0.403**)، وذلك من وجهة نظر العاملين في المصرف التجاري الوطني.

2-إن أقل العبارات أهمية في التوجه بالعملاء من وجهة نظر العاملين في مصرف الجمهورية هي (يقيس البنك رضاء العملاء بشكل دائم) التي احتلت المرتبة التاسعة من حيث الأهمية النسبية بقيمة بلغت (**72.4%**) بمتوسط حسابي (**3.62**) وانحراف معياري (**1.40**)، بينما احتلت العبارة (يعمل البنك على تحديث بيانات العملاء بشكل مستمر) المرتبة التاسعة من حيث الأهمية النسبية بقيمة بلغت (59.40%) بمتوسط حسابي (**2.97**) وانحراف معياري (**1.49**)، وذلك من وجهة نظر العاملين في مصرف الوحدة، أما أقل العبارات أهمية في التوجه بالعملاء من وجهة نظر العاملين في مصرف الصحاري فهي (يقوم البنك بوضع سياسات ترويجية لجذب العملاء) التي احتلت المرتبة التاسعة من حيث الأهمية النسبية بقيمة بلغت (**58.80%**) بمتوسط حسابي

(2.94) وانحراف معياري (**1.47**)، كما احتلت العبارة (يسعى البنك إلى اجتذاب عملاء جدد) المرتبة السابعة من حيث الأهمية النسبية بقيمة بلغت (**72.4%**) بمتوسط حسابي (**3.62**) وانحراف معياري (**1.15**)، وذلك من وجهة نظر العاملين في المصرف التجاري الوطني.

3-بشكل عام يمكن القول إن ترتيب الأهمية للتوجه بالعملاء في المرتبة الأولى من وجهة نظر المصارف الأربعة عينة الدراسة، وقد بلغت الأهمية النسبية (**79.02%**) بمتوسط حسابي (**3.95**) وانحراف معياري (**1.17**) لمصرف الجمهورية، وبلغت الأهمية النسبية (**69.92%**) بمتوسط حسابي (**3.50**) وانحراف معياري (**1.40**) لمصرف الوحدة، وبلغت الأهمية النسبية (**65.78%**) بمتوسط حسابي (**3.29**) وانحراف معياري (**1.40**) لمصرف الصحاري وهو الأقل أهمية نسبية لبعد التوجه بالعملاء عن باقي المصارف عينة الدراسة، وبلغت الأهمية النسبية (**83.66%**) بمتوسط حسابي (**4.18**) وانحراف معياري (**0.995**) للمصرف التجاري الوطني وهو الأعلى أهمية نسبية لبعد التوجه بالعملاء عن باقي المصارف عينة الدراسة.

مما سبق يخلص الباحث إلى أن هناك اختلافاً بين البنوك التجارية موضع الدراسة في تبنى التوجه بالعملاء وذلك من خلال ارتفاع الأهمية النسبية في كل العبارات بالمصرف التجارى الوطنى, ويليه مصرف الجمهورية ثم مصرف الوحدة وأخيراً مصرف الصحاري، ويعزو الباحث ذلك لاختلاف أهتمام إدارات البنوك بالتوجه بالعملاء الأمر الذى أثر على نتائج أدائها المالي.

2- اختبار فرضية الدراسة:

الفرضية: لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين التوجه بالعملاء على الأداء المالي للبنوك التجارية الليبية.

الاول: لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين التوجه بالعملاء على معدل العائد على حقوق الملكية.

جدول (9) اختبار معاملات الانحدار البسيط لتحديد مدى تأثير التوجه بالعملاء على معدل العائد على حقوق الملكية ROE

العينة	معامل ارتباط بيرسون r	معامل التحديد r^2	التباين الغير مفسر	قيمة ديربن واتسون Dw
مصرف الجمهورية	0.526	0.513	0.487	0.211
مصرف الوحدة	0.494	0.586	0.414	0.497
المصرف التجاري الوطني	0.692	0.654	0.346	0.303
مصرف الصحاري	0.390	0.420	0.580	0.206
إجمالي العينة	**0.512**	**0.532**	**0.468**	**0.193**

المصدر: إعداد الباحث من خلال التحليل الإحصائي.

جدول (10) تحليل التباين ANOVA لتأثير التوجه بالعملاء على معدل العائد على حقوق الملكية ROE

العينة	مصادر الاختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند α=0.05	معامل التحديد%	النسبة الغير مفسرة %
مصرف الجمهورية	الانحدار البواقي	4 109	3.028	0.02	معنوي	%51.3	%48.7
مصرف الوحدة	الانحدار البواقي	4 60	3.950	0.02	معنوي	%58.6	%41.4
المصرف التجاري الوطني	الانحدار البواقي	4 55	5.724	0.002	معنوي	%65.4	%34.6
مصرف الصحاري	الانحدار البواقي	4 47	2.758	0.04	معنوي	%42	%58
إجمالي العينة	**الانحدار البواقي**	**4 286**	**7.538**	**0.000**	**معنوي**	**%53.2**	**%46.8**

المصدر: إعداد الباحث من خلال التحليل الإحصائي.

من النتائج السابقة يتضح للباحث ما يلي:

1-قيم مستوى الدلالة لاختبار معنوية معاملي الارتباط وكذلك معامل الانحدار في النموذج السابق لكل من (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، المصرف التجاري الوطني، مصرف الصحاري ,إجمالي عينة الدراسة) معنوية عند مستوى معنوية α=0.05 ,مما يعنى وجود تأثير معنوي ذو دلالة للتوجه بالعملاء على معدل العائد على حقوق الملكية وذلك لكل من (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، المصرف التجاري الوطني،مصرف الصحاري, إجمالي عينة الدراسة)، مما يعنى وجود تأثير معنوي ذو دلالة للتوجه بالعملاء على معدل العائدعلى حقوق الملكية لكل المصارف التجارية موضع الدراسة عند مستوى معنوية α=0.05.

2-قيمة مستوى الدلالة لاختبار معنوية النموذج الإجمالي من جدول ANOVA [اختبار F] اقل من قيمة مستوى المعنوية (α=0.05) ,وذلك لكل من (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، المصرف التجاري الوطني، ومصرف الصحاري, إجمالي عينة الدراسة)، وهذا يعنى إمكانية الاعتماد على النتائج التقديرية وكذلك إمكانية تعميم نتائج العينة على مجتمع الدراسة.

3-قيمة معامل التحديد r^2 بنسبة **(0.513، 0.654، 0.586، 0.420, 0.532)**

وذلك لكل من (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، المصرف التجاري الوطني، مصرف الصحاري ,إجمالي عينة الدراسة) على التوالي، وهذا يعنى أن التغيرات التي تحدث في التوجه بالعملاء مسئولة عن تفسير ما نسبته **(51.3%، 58.6%، 65.4%، 53.2,42%)** من التغيرات التي تحدث في معدل العائد على حقوق الملكية، وهناك ما نسبته **(48.7%، 41.4%، 34.6%، 46.8,58%)** وذلك لكل (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، المصرف التجاري الوطني،مصرف الصحاري, إجمالي عينة الدراسة) على التوالي ترجع إلى حد الخطأ العشوائي random error.

4-قيمة إحصائية دبرين واتسون المحسوبة **(0.211، 0.497، 0.303، 0.193 , 0.206)** وبالنظر لتلك القيم نجد أن هذه القيم الإحصائية تقع في المجال0 DU (حيث **DL= 1,246**، **DU= 1,548**) وهي قيم الإحصائيات الخاصة باختبار دربن واتسن المجدولة أي أن قيمة DW تؤكد وجود ارتباط ذاتي بين الأخطاء العشوائية في نموذج التأثيرات العشوائي، وهذا يعني عدم وجود لمشكلة الارتباط الخطي بين الأخطاء الناتجة من معادلة الانحدار التقديرية (Auto correlation).

مما سبق يمكن للباحث رفض فرض العدم الذي ينص على أنه: **"لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين التوجه بالعملاء على معدل العائد على حقوق الملكية".**

وقبول الفرض البديل الذى ينص على أنه: **"يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين التوجه بالعملاء على معدل العائد على حقوق الملكية".**

الثاني: لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين التوجه بالعملاء على معدل العائد على الاصول.

جدول (11) اختبار معاملات الانحدار البسيط لتحديد مدى تأثير التوجه بالعملاء على معدل العائد على الاصول ROA

العينة	معامل ارتباط بيرسون r	معامل التحديد r^2	التباين الغير مفسر	قيمة ديربن واتسون Dw
مصرف الجمهورية	0.530	0.547	0.453	0.312
مصرف الوحدة	0.541	0.612	0.388	0.408
المصرف التجاري الوطني	0.627	0.680	0.320	0.469
مصرف الصحاري	0.389	0.505	0.495	0.280
إجمالي العينة	**0.518**	**0.562**	**0.438**	**0.297**

المصدر: إعداد الباحث من خلال التحليل الإحصائي.

جدول (12) تحليل التباين ANOVA لتأثير التوجه بالعملاء على معدل العائد على الاصول ROA

العينة	مصادر الاختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند α=0.05	معامل التحديد%	النسبة الغير مفسرة %
مصرف الجمهورية	الانحدار البواقي	4 109	3.334	0.03	معنوي	%54.7	%45.3
مصرف الوحدة	الانحدار البواقي	4 60	2.866	0.03	معنوي	%61.2	%38.8
المصرف التجاري الوطني	الانحدار البواقي	4 55	3.108	0.02	معنوي	%68	%32
مصرف الصحاري	الانحدار البواقي	4 47	0.843	0.05	معنوي	%50.5	%49.5
إجمالي العينة	**الانحدار البواقي**	**4 286**	**5.741**	**0.004**	**معنوي**	**%56.2**	**%43.8**

المصدر: إعداد الباحث من خلال التحليل الإحصائي.

من النتائج السابقة يتضح للباحث ما يلي:

1-قيم مستوى الدلالة لاختبار معنوية معاملي الارتباط ,وكذلك معامل الانحدار في النموذج السابق لكل من (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، المصرف التجاري الوطني،مصرف الصحاري, إجمالي عينة الدراسة) معنوية عند مستوى معنوية α=0.05, مما يعنى وجود تأثير معنوي ذو دلالة التوجه بالعملاء على معدل العائدعلى الاصول وذلك لكل من (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، المصرف التجاري الوطني، مصرف الصحاري, إجمالي عينة الدراسة).

2-قيمة مستوى الدلالة لاختبار معنوية النموذج الإجمالي من جدول ANOVA [اختبار F] اقل من قيمة مستوى المعنوية (α=0.05) وذلك لكل من (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، المصرف التجاري الوطني،مصرف الصحاري, إجمالي عينة الدراسة)، وهذا يعنى إمكانية الاعتماد على النتائج التقديرية وكذلك إمكانية تعميم نتائج العينة على مجتمع الدراسة.

3-كانت قيمة معامل التحديد r^2 بنسبة **(0.547، 0.612، 0.680، 0.562,0.505)** وذلك لكل من (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، المصرف التجاري الوطني، مصرف الصحاري , إجمالي عينة الدراسة) على التوالي، وهذا يعنى أن التغيرات التي تحدث في التوجه بالعملاء مسئولة عن تفسير ما نسبته **(54.7%، 61.2%، 68%،**

50.5%،56.2%) من التغيرات التي تحدث في معدل العائد على الاصـول، وهناك ما نسـبته **(45.3%، 38.8%، 32%، 49.5%،43.8%)** وذلك لكل (مصـرف الجمهورية، مصـرف الوحدة، المصـرف التجاري الوطني، مصـرف الصحري إجمالي عينة الدراسة) على التوالي ترجع إلى حد الخطأ العشوائي random error.

4-قيمة إحصـائية دبرين واتسـون المحسـوبة **(0.312، 0.408، 0.297،0.280،0.469)** وبالنظر لتلك القيم نجد أن هذه القيم الإحصائية تقع في المجال 0 DU (حيث **1,246** =DL، **1,548** =**DU**) وهي قيم الإحصائيات الخاصة باختبـــار دربن واتسـن المجدولة أي أن قيمة DW تؤكد وجود ارتباط ذاتي بـــين الأخطاء العشـوائية في نموذج التأثيرات العشـــوائي، وهذا يعني عدم وجود لمشـــكلة الارتباط الخطي بين الأخطاء الناتجة من معادلة الإنحدار التقديرية (Auto correlation).

مما سـبق يمكن للباحث رفض فرض العدم الذي ينص على أنه: **"لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصـائية بين التوجه بالعملاء على معدل العائد على الاصول".**

وقبول الفرض البديل الذى ينص على أنه: **"يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصـــائية بين التوجه بالعملاء على معدل العائد على الاصول".**

الجزء الرابع: نتائج وتوصيات الدراسة

1-نتائج الدراسة:

يمكن استخلاص بعض النتائج الهامة ذات الصلة بموضوع الدراسة وذلك على النحو التالي :

1-أوضـحت نتائج التحليل الإحصـائي أن بُعد التوجه بالعملاء في المرتبة الأولى من وجهة نظر كل مفردات العينة للعاملين بالبنوك التجارية الليبية رغم وجود اختلاف في نسـبة الأهمية النسـبية ليكون الترتيب البنك التجاري الوطني أكثر توجه بالعملاء ويليه بنك الجمهورية ثم بنك الوحدة، وأخيراً بنك الصـحاري أقلها توجه بالعملاء.

2-توصلت الدراسة إلى أن التوجه بالعملاء له تأثير إيجابي على الأداء المالي للبنوك التجارية الليبية .

3-توصلت الدراسة إلى إن البنوك التجارية الليبية تعاني من قصور في تقديم الخدمات حسب رغبات عملائها في الوقت المناسب والمكان المناسب مما أثر ذلك على نتائج الأداء المالي لها.

2-توصيات الدراسة:

1-التحول من التوجه بالمنتج إلى التوجه بالعملاء لأنهم يمثلون المحور الأســاسـي لنجاح البنوك التجارية على أن يبدأ هذا في جميع المستويات الإدارية وباقتناع ودعم الإدارة العليا وجعلهم في مقدمة أولوياتها .

2- الاســتخدام الجيد للموارد المتاحة للبنوك التجارية بأقصـى كفاءة لتحقيق رضــاء العملاء من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية توافق رغبات واحتياجات العملاء لتحسـين نتائج الأداء المالي لان العملاء هم المصدر الاساسى لايرادات البنوك التجارية.

3- ضرورة اهتمام مدراء البنوك بتشجيع العاملين على العمل الجماعى والاهتمام بالعملاء وتقديم افضل الخدمات المصرفية لهم لكسب رضائهم وولائهم.

المراجع

(i) Kotler, ph and Armstrong, L., "**Principles of Marketing**", Edition Prentice – Hall, Upper Saddle River: NJ, (2012).

(ii) أمين شاكر، **"أثر التوجه بالسوق على الأداء الكلى لمستشفيات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية"، مجلة الباحث**، جامعة الملك عبد العزيز، العدد العاشر، (2012)، ص343.

(iii) عبد الستار مصطفي العامري، سعود جايد الصباح، **"الإدارة المالية: أطر نظرية وحالات عملية"**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، (2003)، ص 68.

(iv) سيد محمد جاد الرب، **"مؤشرات ومعايير قياس وتقييم الأداء: مدخل استراتيجي للتحسين المستمر والمتميز التنافسي"**، مكتبة الفكر العربي القاهرة، (2009)، ص 131.

(v) عواد سليم عبد الزهر، "أثر التدفقات النقدية علي قيمة الشركة: دراسة تطبيقية"، **مجلة المثني للعلوم الإدارية والاقتصادية**، العدد (7)، (2014)، ص 72.

(vi) منير نورى، **"التحالف مع العملاء ذوى الولاء مدخل لإدارة رأس المال الفكري للمنظمة"**، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصادية الحديثة، ديسمبر (2011).

(vii) Fathi, Roohallah, "A Survey of the Relationship between Market-Orientation and Developing the New Services and Financial Performance of Post Banks of Ilam City", **International Research Journal of Applied and Basic Sciences**, ISSN 2251-838X / Vol, 6 (1), (2013), pp58-62

(viii) خالد عبد المحسن المرشدي، دلال السهلى، **"أثر التوجه السوقي على الأداء المالي للقطاع المصرفي السعودي: دراسة تطبيقية"**، رسالة ماجستير، جامعة القصيم، المجلة العلمية، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، المجلد الثالث، العدد (1)، (2012).

(ix) محمود صادق بازرعة، **"بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية"**، دار النهضة العربية، القاهرة، (2000)، ص 161.