



مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية

مجلة علمية محكمة نصف سنوية
تصدر عن كلية الاقتصاد و العلوم السياسية بني وليد

- الأبعاد الاقتصادية لمرض الفشل الكلوي في ليبيا .
- الشكل والمضمون للاقتصاد الليبي "دراسة نصية تحليلية".
- قياس اتجاهات العاملين نحو استخدام الانترنت في تسويق الخدمة المصرفية "دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في ليبيا".
- التنظيم المادي والقانوني للتصويت في العملية الانتخابية.
- معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.
- أعمال منظمة الأغذية والزراعة (الفاو) في ليبيا1951-1961م "وتأثيرها على الاقتصاد الليبي".
- إدارة الأزمات "تأصيل وتحديث".

قواعد النشر بمجلة العلوم الاقتصادية والسياسية

العلوم الاقتصادية والسياسية مجلة علمية محكمة تهتم بنشر البحوث والدراسات العلمية في مجال الاقتصاد والعلوم السياسية ، وبذلك نحيط الباحث الكرام بقواعد وشروط النشر في هذه المجلة، وهي كالتالي :

- 1 - تقبل البحوث باللغتين العربية والانجليزية .
- 2 - ألا يكون البحث أو الدراسة قد سبق نشره أو مقدم للنشر في جهات أخرى .
- 3 - التقيّد بأصول البحث العلمي وقواعده وشكلياته من حيث أسلوب العرض والمصطلحات وتوثيق المصادر والمراجع .
- 4 - تكون المادة العلمية مكتوبة باللغة العربية وبأسلوب مميز ، كما تقبل البحوث باللغة الانجليزية شريطة تقديم ملخص لها باللغة العربية .
- 5 - أن يرفق البحث أو الدراسة بأسم الباحث ثلاثياً ومعلومات عن مكان عمله ومستواه العلمي وبريده الإلكتروني .
- 6 - تخضع المادة العلمية للتقويم والنقد من قبل مقومين اثنين ولهينة التحرير أن تطلب إجراء التعديلات اللازمة قبل الموافقة على النشر وفي أجل محدد .
- 7 - لا يزيد عدد صفحات البحث المقدم عن (30) صفحة مطبوعة بما في ذلك صفحات الجداول والصور والرسومات والملاحق وغيرها .
- 8 - الأعمال المقدمة للنشر لا تُعاد لأصحابها سواء نشرت أم لم تنشر .
- 9 - يقدم البحث من (3) نسخ مكتوبة علي برنامج (word) على حجم ورق (A4) مرفقة بنسخة الكترونية على (CD).
- 10 - الدراسات والبحوث والاستنتاجات المنشورة بالمجلة لا تعبر إلا عن آراء وأفكار كاتبها .
- 11 - يكون حجم الخط (12) ونوعه (Simplified Arabic).
- 12 - ترسل البحوث باسم المشرف العام ، على البريد الإلكتروني التالي :-

H64299@yahoo.com

مقر المجلة / كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - بني وليد



مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدرها كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بني وليد

العدد الثالث – مارس 2014م

الإشراف العام

د. حوسين مصباح العلام

رئيس هيئة التحرير

د. عبد الحميد محمد احمد

مدير التحرير

د. خالد صالح عبود

أعضاء هيئة التحرير

د. فتحي نصار

د. محمد سعد أبوكرش

د. أمبارك موسى

أ. أحمد محمد النقراط

د. محمد عثمان الفيثوري

تصميم و تنفيذ

أ. أشرف بن لامة

اللجنة الإشتشارية

د.حوسين مصباح العلام
د. فخر الدين عبد السلام عبد المطلب
د. أمحمد أبوالقاسم الغول
د. خالد صالح عبود
د. عبد الناصر سالم زيدان
د. محمد عثمان الفيتوري
د. محمد فرج بن لامه
أ.علي أمبارك النقراط
أ.أبو بكر عمر الفضيل

المواد المنشورة تعبر عن آراء كتابها ولا تعبر عن رأي المجلة

المراسلات

مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية – كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الزيتونة

بني وليد - ليبيا

البريد الإلكتروني H64299@yahoo.com

رقم الإيداع 423 / 2013

دار الكتب الوطنية / بنغازي

كلمة المشرف

إن من دواعي سرورنا أن نقدم هذا العدد من مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية التي تصدر عن كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بني وليد آمليين أن تكون هذه المجلة دافع لتقديم الإضافة في المجال العلمي والبحث الأكاديمي، والذي يعتبر تنويجاً للجهود المبذول من قبل القائمين على المجلة ، وذلك بالرغم من الصعوبات التي واجهت هيئة التحرير ومنها الاعتماد على الجهود الذاتية مالياً وفضياً وبدعم من السادة أعضاء هيئة التدريس والباحثين وذلك لإخراجها بالشكل المطلوب .

وللمحافظة علي سير العمل والإصدارات للإعداد المستقبلية ندعو الباحث والدارسين إلي التقيد بشروط النشر بالمجلة ، وذلك انطلاقاً من الدور العلمي الذي يقوم به أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية والمجتمع ، وإسهاماً منهم في تفعيل دورها والتأكيد على دور أعضاء هيئة التدريس في عملية تطوير العملية التعليمية، خصوصاً وان العالم من حولنا يشهد تحولات تاريخية خطيرة وعظيمة على المستوى الاقتصادي والاجتماعي والسياسي ، فبزوغ تكتلات اقتصادية وسياسية جديدة في العالم من شأنها أن تعيد صياغة التوجهات والتحالفات الاقتصادية والسياسية ، ومن هنا فان مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية تقدم تفسير وتوضيح لأبرز المظاهر الاقتصادية والسياسية وتقديم حلول ومقترحات للمشاكل قيد الدراسة ، فإن هيئة تحرير المجلة تتمنى أن يصل هذا العمل المتواضع إلى المستوى المأمول وذلك خدمة للصالح العام ، وإبرازاً للإمكانيات العلمية والبحثية داخل مدينة بني وليد ومؤسساتها العلمية.

كما تدعو هيئة تحرير مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية كل الباحثين وأعضاء هيئة التدريس في مختلف الكليات والجامعات إلى المشاركة بمجهوداتهم العلمية والبحثية وإرسالها إلى المجلة والتي ستكون محل تقدير واحترام كبيرين .

المشرف العام

د. حوسين مصباح العلام

فهرس المحتويات

| رقم الصفحة | الباحث | العنوان |
|------------|--|--|
| 3 | أ. احمد محمد النقرط | الإبعاد الاقتصادية لمرض الفشل الكلوي في ليبيا |
| 17 | د.طارق عبد الله أحمد المنقوش | الشكل المضمون للاقتصاد الليبي دراسة نصية تحليلية |
| 27 | أ. عثمان سالم علي | مساهمة الشركات متعددة الجنسيات في رفع مستوى التكنولوجيا في الاقتصاد الجزائري |
| 37 | د.طارق الهادي على النائلي | قياس اتجاهات العاملين نحو استخدام الانترنت في تسويق الخدمة المصرفية دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في ليبيا |
| 53 | د. مفتاح محمود محمود أجبارة | الجريمة الايجابية بطريق سلبي (دراسة مقارنة) |
| 70 | د. فخرالدين عبد السلام عبد المطلب أ. حمودة أحمد العسكري | قياس رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة إليهم باستخدام تقنيات المعلومات |
| 86 | د.خالد عبد الله محمد قرقر | الخطورة الإجرامية |
| 113 | د. الشارف انبية عامر الصغير | الطرق التقليدية لتحديد تكلفة المنتجات |
| 126 | د.الداه محمد إبراهيم | التنظيم المادي والقانوني للتصويت في العملية الانتخابية |
| 139 | أ. سالم أحمد العجيل | اتجاهات ومفاهيم جديدة في علم الإدارة العامة |
| 150 | د.فتحي فرج البريكي | إدارة الأزمات "تأصيل وتحديث" |
| 164 | د. خميس عبد السلام اشليدة | أدوات القياس في المحاسبة |
| 174 | د. عامر محمد اللافي | الثقافة التنظيمية للمنظمات وعلاقتها برضاء العاملين بها (دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع صبراتة وصرمان) |
| 195 | د فتحي مسعود عبد الهادي | إدارة الجودة الشاملة وأثرها في المنظمات المعاصرة |
| 206 | د.طارق فرج الهيملي | واقع جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها مصرف الجمهورية من وجهة نظر العملاء |
| 225 | د. عارف التير | تنمية الموارد البشرية في ليبيا من خلال إعادة هيكلة نظام التعليم الأساسي (كوريا الجنوبية - سنغافورة - ماليزيا) نموذجاً |

| | | |
|-----|---|---|
| 237 | د. فتحي المبروك سمهود | تقويم متطلبات قيد مراجعي الحسابات بسوق الأوراق المالية الليبي في ضوء معايير هيئة سوق المال الأمريكي (دراسة وصفية) |
| 252 | د . محمد عثمان الفيتوري أ . عبد الله صالح المطاع | معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية |
| 279 | Dr.Abdussalam Elmassri Dr.Elhusein H.Elasfer | The Effectiveness of Selected Human Resources Management Practices on organisational Performance and Objectives (A case study of the Libyan Iron and Steel Company) |
| 301 | د.مصباح ياقبة السوداني | أعمال منظمة الأغذية والزراعة (الفاو) في ليبيا 1951-1961م "وتأثيرها على الاقتصاد الليبي |
| 311 | د.عبد السلام الأخضر د.عبد الله سالم ساسي | "قياس رضا نزلاء فندق باب البحر نحو جودة الخدمات الفندقية المقدمة" دراسة ميدانية " |
| 324 | فرج محمد لامه | الإدارة العامة : سؤال الهوية والماهية |
| 336 | د.مفتاح محمد عمار أ.أحمد سالم مختار الرميلي | التقنية وأثرها في تطوير الخدمات المصرفية "دراسة نظرية و تطبيقية على مصرف الوحدة وفروعه بمدينة طرابلس" |

الأبعاد الاقتصادية لمرض الفشل الكلوي في ليبيا(*)

أ. احمد محمد النقرات

عضو هيئة تدريس كلية الاقتصاد بني وليد

المقدمة :

يعد مرض الفشل الكلوي النهائي من الأمراض المزمنة والتي تعاني منها اغلب المجتمعات الإنسانية حالياً، ويقصد بهذا المرض فشل كلية الإنسان عن تأدية وظائفها بما يؤدي إلى عجز الفرد عن القيام بواجباته تجاه نفسه وأسرته ومجتمعه إضافة إلى كون هذا المرض من الأسباب المؤدية للوفاة .

فتزايد إعداد المرضى المصابين بالفشل الكلوي العام وما يترتب على ذلك من عجز في أداء الوظائف لدى الأفراد المصابين به جعل منظمة الصحة العالمية تضعه من ضمن (التصنيفات الحديثة للإعاقة) بالفشل الكلوي المزمن يمثل مشكلة على مستوى العالم وبالخصوص في الدول النامية وذلك بسبب الصعوبات الاقتصادية والمشاكل الصحية في هذه الدول .

يرتبط الجانب الاقتصادي ارتباطاً وثيقاً بالأمراض على مراحل تاريخ الإنسانية التي كان الإنسان فيها يقوم بجميع الأعمال من أجل مواجهة المخاطر التي تعترض طريق مسيرته في الحياة ، بل يلعب دوراً أساسياً في الأوضاع الاقتصادية المتعلقة بالصحة والمرض ، إلى جانب ذلك فإنه يتعلق بفقر وغنى الإنسان وليس حتماً أن يكون الفقير أكثر تعرضاً للمرض من الغني فالفقر قد يسبب المرض بما يفرضه على الفقير من سوء تغذية أو سوء المسكن أو الجفاف و الغني قد يكون سبباً للمرض بما يهيئ لصاحبه من إسراف في الأكل والمشرب واللهو¹.

يشكل انتشار مرض الفشل الكلوي تهديداً كبيراً للقوى العاملة البشرية والخطط التنموية في المجتمعات الإنسانية بل يؤثر سلباً على التقدم الاقتصادي للمجتمع من خلال التأثير على المورد الأهم في العملية الإنتاجية إلا وهو العنصر البشري وهنا لا يمكن لأحد أن ينكر أن للعوامل الاقتصادية الأثر الكبير في التخفيف من هذه

(*) ورقة بحثية قدمت في الندوة الأولى لهبة الحياة، أكاديمية الدراسات العليا ، طرابلس ، 2009/12/8، ولم يتم نشرها سابقاً.
¹ سميرة فحاص - دور الخدمة الاجتماعية في المساعدة على مواجهة مرض الفشل الكلوي النهائي رسالة ماجستير غير منشورة - أكاديمية الدراسات العليا - 2007 .

الإمراض المزمنة أو زيادتها وتفشيها بالمجتمعات ، فالصحة والمرض من الظواهر البيولوجية إلا أن العوامل الاقتصادية وأساليب الحياة المترتبة على ذلك لها الأثر الكبير على حالة الأفراد الصحية والمرضية .

فدراسة الأبعاد الاقتصادية ذات العلاقة بمرض الفشل الكلوي يعني تكوين صورة واقعية على ظروف هؤلاء المرضى الاقتصادية والتكاليف التي يتحملها الفرد والأسرة و المجتمع ونتيجة آثار هذا المرض بغرض الوصول إلى وضع السياسات والاستراتيجيات الصحية في المجتمع واقتراح الحلول المناسبة ، لهذا المرض المزمن ومحاولة التقليل من نسبة المتزايدة ، كل يوم من هنا جاءت هذه الورقة والتي تتناول النقاط التالية :

أولاً : حجم مشكلة الفشل الكلوي المزمن في ليبيا .

ثانياً : حجم مراكز خدمات الكلى في ليبيا.

ثالثاً : حجم الطاقم الطبي بمراكز خدمات الكلى في ليبيا.

رابعاً : التكلفة الاقتصادية لمرضى الفشل الكلوي في ليبيا .

خامساً : مقارنة تكلفة الغسيل الكلوي بين ليبيا وعدد من الدول العربية .

سادساً : الأبعاد الاقتصادية المترتبة على مرض الفشل الكلوي .

سابعاً : النتائج والتوصيات .

أولاً - حجم مشكلة الفشل الكلوي في ليبيا :

في ليبيا كما في أغلب دول العالم يوجد أعداد من مرضى الفشل الكلوي المزمن إلا انه يلاحظ عدم وجود سجلات موحدة لبيان حالات الفشل الكلوي ولم يتم إعداد قوائم وطنية بالخصوص و بالاستناد إلى بحث تقني لمراكز الغسيل الكلوي في ليبيا أجراه البرنامج الوطني لزراعة الأعضاء في الفترة من 1 / 12 / 2007 وحتى 30 / 1 / 2008 تبين الآتي :

1- يبلغ عدد الحالات التي خضعت لعمليات الغسيل الكلوي (2357) حالة للعام 2007.

2- يبلغ معدل الزيادة السنوي للمرضى (100) شخص لكل مليون نسمة ، أي أنه في العام 2007 ، فقط كانت هناك عدد (560) حالة جديدة .

3- يبلغ معدل الإماتة 12 % سنوياً .

الجدول رقم (1)

عدد مرضى الفشل الكلوي الذين يقومون بعمليات غسيل كلّي في ليبيا للفترة (2006 . 2007)

| السنة | عدد الحالات | عدد الحالات الجديدة | عدد الحالات المتوفية |
|-------|-------------|---------------------|----------------------|
| 2006 | 1797 | - | - |
| 2007 | 2357 | 560 | 293 |

المصدر : من إعداد الباحث استناداً إلى دراسة تقييمية لمراكز الغسيل الكلوي للفترة 1 / 12 / 2007 وحتى 30 / 1 / 2008.

ثانياً- حجم مراكز خدمات الكلّي في ليبيا :

في ليبيا يوجد حوالي (35) مركز غسيل كلوي موزعة في أنحاء ليبيا وهي ذات سعة سريرية حوالي (815) سرير / كرسي للغسيل الكلوي ، تحتوي هذه المراكز على عدد (761) آلة غسيل الكلوي يعمل معظمها لستة أيام في الأسبوع ، انظر الجدول رقم (2) .

الجدول رقم (2)

| السنة | عدد المراكز | عدد الأجهزة | السعة السريرية |
|-------|-------------|-------------|----------------|
| 2007 | 35 | 761 | 815 |

المصدر : من إعداد الباحث استناداً لدراسة تقييمية لمراكز الغسيل الكلوي للفترة 1 / 12 / 2007 حتى 30 / 1 / 2008.

ثالثاً- حجم الطاقم الطبي بمراكز خدمات الكلّي في ليبيا :

يبلغ عدد الطاقم الطبي بمراكز خدمات الكلّي في ليبيا (726) شخص منهم (123) طبيب لأعراض الكلّي وعدد (153) فني غسيل كلوي وعدد (450) ممرض وممرضة ، انظر الجدول رقم (3) .

الجدول رقم (3)

عدد الطاقم الطبي المتواجد بمراكز خدمات الكلى في ليبيا للعام 2007.

| السنة | عدد الأطباء | عدد فنيي غسيل الكلى | عدد الممرضين | المجموع |
|-------|-------------|---------------------|--------------|---------|
| 2007 | 123 | 153 | 450 | 726 |

رابعاً- التكلفة الاقتصادية لمرضى الفشل الكلوي :

تعد التكلفة الاقتصادية لمرضى الفشل الكلوي ذات تأثيرات كبيرة في حياة الأفراد والمجتمعات ، فالقيام بالغسيل الكلوي لهؤلاء المرضى يتطلب استخدام موارد اقتصادية تتمثل في الموارد المالية والموارد البشرية (الأطعم الطبية والإدارية) ومصروفات التشغيل وغيرها ولهذه الموارد تكاليف (أسعار) معينة كل ذلك من أجل الإبقاء على حياة المرضى ، فاستنزاف هذه الموارد الاقتصادية للمجتمع وللأسرة والفرد والتي تعتبر تكلفتها المالية في الأساس تتجاوز متوسطات دخل أغلب الأسر الليبية إذا عرفنا الإلية العلاجية لهذا المرض ، إلا إذا تحصل الفرد على مساعدات خارجية ، وفي ليبيا تتكفل الدولة بتوفير جلسات الغسيل الكلوي وسداد قيمتهما إضافة إلى توفير الأجهزة والمعدات والأطعم الطبية التي يحتاجها المرضى وتكاليف الدواء والتحاليل وغيرها ، من أجل استمرارية حياة هؤلاء المرضى وتخفيف آلامهم الجسدية والنفسية.

ومن هنا فان هناك تكاليف كثيرة ومتعددة بعضها تكاليف صريحة "مباشرة" تتحملها الدولة والأسرة والفرد هي التكاليف النقدية المباشرة مثل مرتبات الأطعم الطبية ومصروفات تشغيل الأجهزة وتكاليف الغذاء والدواء والتكاليف الأخرى هي التكاليف الضمنية "الغير مباشرة" وهذه التكاليف تتعلق بالأبعاد الاقتصادية لهذا المرض المزمن والتي نوجزها في الآتي :

1- تكلفة جلسة مريض الفشل الكلوي :

تشير اغلب آراء المسؤولين عن مراكز خدمات الكلى ، إلى أن تكلفة جلسة الغسيل الواحدة في ليبيا تساوي 150 د . ل تقريباً وتشمل قيمة مستلزمات الغسيل ما عدا آلة الغسيل والتي تساوي 30.000 دولار¹ ، ولا

¹ مركز زراعة الاعضاء طرابلس، ليبيا.

تشمل التكلفة مرتبات الطواقم الطبية المصاحبة لهذه الجلسات ومرتببات موظفي هذه المراكز ولا قيمة تكلفة المباني، والجدير بالذكر أن المريض الواحد يحتاج إلى 3 جلسات أسبوعياً.

الجدول رقم (4)

التكلفة السنوية لجلسات مريض الفشل الكلوي (بالدينار الليبي).

| الجلسة الواحدة | جلسات الأسبوع | الجلسات السنوية | الإجمالي |
|----------------|--------------------------|------------------|------------|
| 150 د.ل | $3 \times 150 = 450$ د.ل | 156×150 | 23,400 د.ل |

من الجدول السابق نلاحظ أن الجلسة الواحدة لمريض الفشل الكلوي تكلف خزينة المجتمع الليبي (150 د.ل) وإذا عرفنا أن المريض يحتاج إلى ثلاثة جلسات غسيل أسبوعياً فان التكلفة الأسبوعية لهذه الجلسات = 450 د.ل في حيث إن التكلفة السنوية = 150 د.ل \times 52 (أسبوع) = 23.400 د.ل وهو رقم كبير يتحمله المجتمع من موارده الاقتصادية خدمة لهذا المريض كواجب وحق لهذا المريض .

2- التكلفة الإجمالية لجلسات الغسيل الكلوي في ليبيا :

إذا لاحظنا الجدول رقم (1) وعرفنا أن عدد المرضى في ليبيا للعام 2007 هو (2357) شخص وان تكلفة جلسات الغسيل السنوية للشخص الواحد هو (23.400 د.ل تقريباً) فان التكلفة الإجمالية لجميع جلسات الغسيل الكلوي في ليبيا تساوي (55.153.800) خمسة وخمسون مليون دينار ليبي. انظر الجدول رقم (5) .

الجدول رقم (5)

تكلفة جلسات الغسيل الكلوي للمرضى في ليبيا سنوياً

| السنة | عدد المرضى | عدد الجلسات السنوية | تكلفة الجلسة الواحدة | التكلفة السنوية |
|-------|------------|---------------------|----------------------|-----------------|
| 2007 | 2357 | 367692 | 150 | 55,153,800 |

3- تكلفة أجهزة الغسيل الموجودة في مراكز الغسيل الكلوي في ليبيا:

من خلال الجدول رقم (2) يتضح أن عدد الأجهزة المستخدمة في عمليات الغسيل الكلوي هو (761) جهاز وإذا كانت تكلفة الجهاز الواحد بالأسعار الأدنى هو (30.000) دولار أي (37.800) دينار ليبي فان

القيمة الإجمالية لعدد الأجهزة هي (28.765.800) ثمان وعشرون مليون وسبعمائة وخمسة وستون وثمانمائة دينار ليبي ، انظر الجدول رقم (6) .

الجدول رقم (6)

تكلفة أجهزة الغسيل الكلوي بمراكز الغسيل في ليبيا بالدينار الليبي .

| السنة | عدد الأجهزة | سعر الجهاز | التكلفة الإجمالية |
|-------|-------------|------------|-------------------|
| 2009 | 761 | 37,800 | 28,765,800 |

المصدر : من إعداد الباحث استناداً إلى دراسة مركز زراعة الأعضاء طرابلس .

* الدولار = 1.26 دينار ليبي .

خامساً - مقارنة تكلفة الغسيل الكلوي بين ليبيا وعدد من الدول العربية:

من خلال الجدول التالي رقم (7) وبمقارنة تكلفة جلسة الغسيل الكلوي الواحدة بين ليبيا والسودان والسعودية نجد التكلفة الأعلى في السعودية بواقع (500) ريال سعودي وقيمة (160) دينار ليبي تليها ليبيا وقيمة (150) دل. للجلسة الواحدة، واخيرا السودان بقيمة (37) دينار ليبي للجلسة الواحدة.

الجدول رقم (7)

تكلفة جلسة الغسيل الكلوي في ليبيا وعدد من الدول العربية .

| السودان | السعودية | الجمهورية |
|---------|----------|-----------|
| دل. | ريال | دل. |
| 37 | 500 | 150 |

المصدر : من إعداد الباحث استناداً إلى: موقع مركز التكافل الاجتماعي الخيري لغسيل الكلى بمكة المكرمة.

سادساً :- الأبعاد الاقتصادية المترتبة على مرضى الفشل الكلوي :

أصبحت عمليات الغسيل الكلوي نموذج علاجي لمرضى المراحل النهائية للفشل الكلوي إلا أن هذه العمليات ذات مضاعفات كثيرة وذات تكلفة عالية على الفرد والمجتمع وتستهلك الكثير من الوقت والجهد ، الأمر

الذي يسبب عبثا اقتصاديا على موازنة الرعاية الصحية في ليبيا ، وحسب رؤية الكثير من الباحثين فان جميع الأمراض المستعصية لها أبعاد اقتصادية ترتبط بالوضع الاقتصادي للفرد والأسرة والمجتمع وقدرة الأسرة على الإنفاق على مريضها من متوسط دخلها والذي لا يكفي حسب الجداول والأرقام والتكاليف المذكورة سابقا لتوفير ادني حاجيات المريض التي تبرز تعامل المريض مع إمكانياته البسيطة مقارنة بتكاليف هذا المرض ، وفي ذات الوقت تتحمل الدولة (المجتمع) التكاليف الباهظة لمعالجة وإعالة الإعداد المتزايدة من المصابين بهذا المرض وبذلك يتبين أن هناك أبعاد اقتصادية عديدة نلخصها في الآتي :

1 - الإبعاد الاقتصادية على مستوى الفرد :

يعد الفرد في المنظومة الاقتصادية من أهم الموارد الاقتصادية فهو الأساس في تحقيق التنمية وزيادة معدلات الإنتاج إلا أن مريض الفشل الكلوي يتعايش في حياته مع أوضاع اقتصادية قاهرة إضافة إلى معاناته والآمه الجسدية والنفسية ويجعل الفرد غير قادر على العمل والقيام بواجباته بشكل يشل القدرة الإنتاجية للمجتمع ويثقل كاهله بأعباء وتكاليف متزايدة من المصابين بالفشل الكلوي .

لذلك فان أهم الإبعاد الاقتصادية التي تتعلق بالشخص المصاب بالفشل الكلوي انخفاض مستوى دخله نتيجة المصروفات المتزايدة لعلاج هذا المرض وتكاليفه وعدم قدرته على العمل وبالتالي محدودية الحصول على دخل جديد يعول به على نفسه ، فبنظرة بسيطة إلى التكاليف المباشرة للغذاء المفترض لمريض الفشل الكلوي تناوله والتي تقدر ب (450) دينار شهرياً بواقع (15) دينار يومياً بعد دراسة الدليل الغذائي المقترح لمرضى الفشل الكلوي^(*) ، انظر الملحق رقم (1) . وللعلم فان هذا النظام الغذائي لا يصلح ما تلف من الكلية إلا انه يعمل على تحسين حالة المريض .

ومن الأبعاد الاقتصادية على مستوى الفرد المصاب تكلفة المواصلات التي يحتاجها الشخص المريض للوصول إلى مراكز الغسيل الكلوي ثلاث مرات في الأسبوع ، وذلك لعدم قدرة المريض عن قيادة السيارة في الغالب أو عدم وجودها أصلا ، فقد قدر الباحث التكلفة ب (10 دينار) لكل يوم غسيل كلوي مما يعنى أن كلفة المواصلات التي سينكدها المريض شهريا بواقع (120) دينار سنويا بقيمة (1440) دينار ليبي وهي

(*) التكلفة من اعداد الباحث استناد الي الاسعار بالسوق .

أعلى من مستوى إنفاق الفرد في ليبيا على مختلف السلع والخدمات خلال سنة والذي يبلغ (1234.65) دينار

ليبي¹ ، فالسؤال المهم كيف سيقام الفرد المريض بقية التكاليف الأخرى للمرض ؟

إضافة إلى تكاليف الأدوية الضرورية والمصاحبة للمريض والتي تحتاج إلى دراسة قيمتها وهي كبيرة بكل المقاييس بحكم آليه علاج المرض ونوعيته والمدة الزمنية له .

على ضوء هذه المعطيات فإن مريض الفشل الكلوي بإمكانياته أياً كانت بسيطة أو كبيرة لن يستطيع على الأمد الطويل سداد التكاليف المذكورة سابقا والتي ستؤدي على الأرجح إلى انخفاض مستويات دخله والدخول تحت مستويات خط الفقر ، بل قد يفقد دخله كله بأعبائه غير قادر على العمل ويضاف ضمن الأفراد العاطلين عن العمل ، لأنه غير قادر على الإنتاج .

فيؤدي به ذلك إلى بيع ممتلكاته الشخصية والاقتراض وفي ضوء ذلك قد يتجه الفرد إلى العلاجات الشعبية لعدم قدرته على مواصلة الغسيل بسبب تكاليفه على الفرد وبالتالي احتمال تزايد الآثار السلبية على صحته واحتمال انتقال أمراض جديدة أو وفاته في حالة عدم استمراره بالغسيل الكلوي أو القيام بحل ناجح وصحيح إلا وهو زراعة كلية جديدة .

2- الأبعاد الاقتصادية على مستوى الأسرة :

تعد الأسرة هي الأساس لتكوين المجتمع وهي الوحدة الأهم فيه والحفاظ على هذا الكيان هو ضرورة لبقاء واستمرار أفرادها ، فالأسرة تعمل على مساعدة أفرادها ، للتغلب على الصعوبات وبالخصوص المشاكل ذات الجوانب الصحية بما فيها الأمراض المزمنة التي تستغرق وقتا طويلا لعلاجها² .

وفيما يخص الأسر التي بها مريض فشل كلوي فأنهما تتحمل تكاليف كبيرة ومتعددة تتعلق بالمصروفات والنفقات المادية التي تستقطع من دخل الأسرة من أجل مساعدة مريضها من خلال الصرف على الأغذية الخاصة بالمريض كما اشرنا سابقا من أجل الحفاظ على المريض والصرف على وسائل المواصلات التي يحتاجها المريض لنقله إلى أماكن الغسيل الكلوي وكذلك مصروفات العلاج (الأدوية) والتحاليل وغيرها .

كذلك على الأسر أن توجه أحد أفرادها ليقوم بمرافقة الشخص المريض والقيام بنقله ثلاث مرات في الأسبوع مما يعني إحالة شخص ثاني (مرافق) لكل مريض فشل كلوي لخدمة هذا المريض مما يحوله ضمناً إلى قائمة

¹ الهيئة العامة للمعلومات والتوثيق ، طرابلس، ليبيا ، كتاب المسح الاجتماعي والاقتصادي ، الجزء الثالث ، بيانات الإيفاق والدخل العائلي 2002-2003 .

² سميرة اقحاص، دور الخدمة الاجتماعية في المساعدة علي مواجهة مرض الفشل الكلوي النهائي ، مرجع سبق ذكره.

البطالة المقنعة (وتحدث عندما تكون إنتاجية الفرد منخفضة جدا)¹. بما يؤدي إلى خفض مستويات دخل الأسرة. إضافة إلى أن الأسرة قد تبيع مقتنياتها وأملكها من أجل الاستمرار في علاج مريضها أو الاقتراض من أجله وخاصة إذا قررت الذهاب إلى الخارج لغرض زراعة كلية قد تكلف الأسرة كل ما تملك بعد سنوات من التكاليف المستمرة لعمليات الغسيل الكلوي .

ذلك كله سيجعل الظروف الاقتصادية للأسرة في وضع سيء فالأسرة في حاجة إلى تلبية متطلبات أفرادها من خلال مواردها الاقتصادية ، في ذات الوقت فأن هذه الموارد قد تكون غير قادرة على الوفاء باحتياجات مريضها بالفشل الكلوي .

وعلىنا أن نتصور إذا كان المريض بالفشل الكلوي هو رب هذه الأسر والعائل الوحيد لها ، فالنتيجة واضحة للعيان وهي واقع اقتصادي سيء لهذه الأسرة والذي سيؤثر سلبا على تعليم وصحة أبنائها وظروف سكنهم ومصاريفهم الحياتية بما يجعل الأسرة في مأزق مالي حقيقي يتمثل في (الفقر ، سوء التغذية ، انخفاض مستوى الدخل ، السكن غير الصحي ، تزايد الأمراض لدى أفرادها) وقد يؤدي إلى انهيار هذا الكيان اقتصاديا واجتماعيا والذي يعنى بالمحصلة النهائية خلل في المجتمع ككل .

3- الإبعاد الاقتصادية على المجتمع (الدولة) :

تعتبر الصحة والمرض انعكاسا للوضع الاجتماعي والاقتصادي والبيئي والجسدي للفرد وترتبط جودتها بدرجة تقدم هذا المجتمع أو ذاك وتوجهاته وخلفية مسيرته التاريخية، ويرتبط هذا الجانب لأي مجتمع بالمواقف الإنسانية والقيم والعادات والتقاليد ومستوى المعيشة وأسلوب الحياة التي لامفر للطب من إن يأخذها بعين الاعتبار لزيادة كفاءته وفاعليته في مقاومة الأمراض ورفع المستوى الصحي للأفراد².

فانتشار مرض الفشل الكلوي وتزايدده في السنوات الأخيرة شكل عبئا كبيرا على جهود التنمية التي تقوم بها الدولة من خلال التكاليف الاقتصادية الباهظة واستنزاف الموارد الاقتصادية والبشرية والمالية والتي كان يجب أن توجه إلى برامج التنمية وزيادة الإنتاج (تكلفة الفرصة البديلة) لو لا وجود هذا المرض المزمن .

¹ ابولقاسم الطبولي، اساسيات الاقتصاد، الدار الجماهيرية للنشر ، طرابلس ، ليبيا، 2006

² لوحيشي بيري وعبد السلام الدويبي ، مقدمة في علم الاجتماع الطبي ،الدار الجماهيرية للنشر والإعلان طرابلس 1989.

فإذا نظر إلى الجداول السابقة رقم (1) ، (2) ، (3) نجد أن عدد حالات الغسيل الكلوي بالجمهورية هو (2357) حالة وان عدد مراكز الغسيل الكلوي هو (35) مركز بها (761) جهاز غسيل كلوي وان عدد الأطقم الطبية بمراكز خدمات الكلى هو (726) شخص، ذلك كله يبين التكلفة الكبيرة التي يتحملها المجتمع من موارده الاقتصادية لتوفير الإمكانيات الفنية والتجهيزات الخاصة بوحدة الغسيل الكلوي والأطقم الطبية المصاحبة لذلك من أجل محاولة إبقاء الأشخاص المصابين على قيد الحياة وتخفيف الأهم وتوفير العلاج لهم .

وبلغة الأرقام فان المجتمع يتحمل تكاليف مباشرة وصريحة تتمثل في قيمة (55.153.800) خمسة وخمسون مليون ومائة وثلاثة وخمسون ألف وثمانمائة دينار ليبي ، هي تكاليف جلسات الغسيل في السنة الواحدة إضافة إلى تكاليف أجهزة الغسيل في ليبيا وبقية (28.765.800) ثمانية وعشرون مليون وسبعمائة وخمسة وستون وثمانمائة دينار ليبي ، وجمع القيمتين نجد أن هذه التكاليف هي (83.919.600) د.ل، ثلاثة وثمانون مليون وتسعمائة وتسعة عشر وثمانمائة دينار ليبي .

وتعتبر التكاليف السابقة هي تكاليف جزئية فقط إذا أضفنا تكلفة مرتبات الطاقم الطبي والإداري وتكاليف الأدوية وتكاليف المباني فان التكلفة الكلية ستصل إلى مئات الملايين من الدنانير ، تصرف من خزينة المجتمع ، كل ذلك من أجل إنقاذ حياة الناس .

ولا يجب أن نغفل التكاليف غير المباشرة في تزايد معدلات البطالة بين المرضى المصابين بما يقلل مساهمتهم في العملية الإنتاجية وفي هذه الأحوال فان المجتمع يترتب عليه تكاليف أخرى متمثلة في تكلفة المرتبات الضمانية التي تدفع للعاجزين من مرضى الفشل الكلوي .

4- الإبعاد الاقتصادية على مسار التنمية :

تسعى كل المجتمعات البشرية إلى إحراز تنمية وطنية متكاملة تتمكن من خلالها من استغلال مواردها البشرية والمادية وإمكانياتها المتاحة على أكمل وجه لتحقيق نهضتها وإشباع حاجات أفرادها العديدة والمتجددة ، ونجاح أي تنمية وطنية في أي مجتمع من المجتمعات منوط بقدرة هذا المجتمع على الاستفادة من الإمكانيات والموارد المتاحة وفق ظروفه الخاصة لانجاز مشروعه التنموي المطلوب¹.

¹ احمد النقراط ، اتفاقية إجراءات الاستثمار المرتبطة بالتجارة أبعادها وانعكاساتها على الدول العربية ، رسالة الماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا ، طرابلس ، ليبيا، 2007

وعليه فإنه من المهم إيجاد مقارنة بين التكاليف التي يتحملها المجتمع من جراء تزايد معدلات الفشل الكلوي وتكلفة الفرصة البديلة والتي (تتمثل في الفائدة التي يمكن أن تجنى من استخدام الموارد أفضل استخدام بديل لها أو كما يسميها بعض الاقتصاديين (الفرصة المضاعة).

من خلال دراسة الأبعاد الاقتصادية لمرض الفشل الكلوي وتأثيرها على مسار التنمية والذي يعنى بالمحصلة محاولة تقليل أعداد مرضي الفشل الكلوي وإيجاد البدائل عن طريق زراعة الكلى سيوفر لهذا المجتمع مئات الملايين من الدينارات يمكن أن توجه إلى زيادة إنتاج السلع والخدمات وتطوير اقتصاد البلد

وخلاصة القول ، واستنادا إلى ماسبق فإنه من الضروري ولحماية مستقبلنا ومستقبل الأجيال القادمة أن توفر هذه الأموال التي تصرف على مرضى الفشل الكلوي بتوفير البدائل الصحية لهم وهى إيجاد كلية جديدة لكل مريض بالفشل الكلوي ، إضافة الي نشر ثقافة الوقاية من هذا المرض لتقليل اعداده المتزايدة وهذا لاياتى إلا من خلال تضافر جهود كل أفراد المجتمع لتحقيق ذلك .

سابعا: - النتائج والتوصيات :

* النتائج :

من خلال هذه الورقة البحثية حول الأبعاد الاقتصادية لمرض الفشل الكلوي وبالنظر إلى المفهوم الاقتصادي للتكلفة والواقع الحقيقي لمرض الفشل الكلوي وأبعاده الاقتصادية أمكن الوصول إلى مجموعة من النتائج التي من أهمها :

1. يعتبر الفشل الكلوي من المشكلات الصحية المعقدة التي تصيب الإنسان بسبب فشل الكلية عن أداء وظائفها الحيوية فيؤدى إلى اضطراب كامل الجسم مما ينتج عنه المرض الشديد أو الوفاء .
2. يعتبر مرض الفشل الكلوي من الأمراض التي تهدد القوى العاملة البشرية بما يؤثر سلبا على التقدم الاقتصادي للمجتمع عن طريق التأثير على المورد الأهم في العملية الإنتاجية ألا وهو العنصر البشرى .
3. يبلغ عدد حالات الفشل الكلوي في ليبيا حتى نهاية 2007 عدد (2357) بمعدل زيادة (100) شخص لكل مليون نسمة ومعدل أمانة سنوي (12%) ويوجد في ليبيا عدد (35) مركز غسيل كلوي به (761)

- جهاز غسيل كلوي ، يتواجد بهذه المراكز عدد (726) من الأطقم الطبية منهم (123) طبيب وعدد (153) فني غسيل كلوي وعدد (450) ممرض وممرضة .
4. تبلغ التكلفة السنوي لجلسات الغسيل الكلوي في ليبيا (55,153,800) بينما تبلغ تكلفة أجهزة الغسيل في ليبيا نهاية 2007 م (28,765,800 دينار) .
5. تتحدد تكلفة جلسة الغسيل الكلوي في كل من (السعودية - ليبيا - السودان) علي التوالي (160 د.ل - 150 د.ل - 37 د.ل)
6. ترتبت على عمليات الغسيل الكلوي مضاعفات كثيرة وذات تكلفة كبيرة على الفرد الأسرة والمجتمع وتستهلك الكثير من الجهد والوقت بما يسبب عبئا اقتصاديا على موازنة الرعاية الصحية في ليبيا.
7. تبين من التكاليف المترتبة على عمليات الغسيل إن هناك أثار اقتصادية سيئة على الفرد تتمثل في انخفاض دخله وعدم قدرته على توفير الاحتياجات الضرورية مثل الغذاء ووسيلة المواصلات الخاصة لنقله إلى أماكن الغسيل وانتقاله تدريجيا إلى عنصر أنتاجي غير فعال في المجتمع .
- 8- تتحمل الأسرة تكاليف مريضها بالفشل الكلوي تتعلق بالمصروفات كأغذية مريضها ووسائل نقله وأدويته والتحاليل الطبية التي تستقطع من دخل الأسرة المحدود أصلا ، مما يؤدي بها احيانا الي بيع بعض ممتلكاتها أو الاقتراض.
- 9- يتحمل المجتمع الجزء الأكبر من نفقات عمليات الغسيل الكلوي وتكلفة التجهيزات والمعدات والأطقم الطبية وتكاليف مباني مراكز خدمات الكلى وهي (83,919,600 مليون د. ل) وهي فقط تكاليف جلسات الغسيل وأجهزة الغسيل ناهيك عن التكاليف الأخرى المذكورة. كما يتحمل المجتمع زيادة عدد البطالة بين أفرادهم وعدد الفئات التي تتحول إلى طاقة إنتاجية عاطلة تستوجب مرتبات ضمانية يتحملها المجتمع من خزينته كل ذلك يقوم به المجتمع من أجل أنقاذ حياة أفراد المصابين بالفشل الكلوي وتخفيف آلامهم .
10. يرتب مرض الفشل الكلوي على المجتمع تخصيص مئات الملايين من دخله القومي لغرض المساعدة في علاج هذا المرض وهذه الأموال من الممكن أن توجه إلى برامج التنمية الأخرى وبناء البنية التحتية للدولة وتطوير الاقتصاد وذلك في حالة وجود حلول أفضل تتمثل في زراعة الكلى لكل مريض فشل كلوي .

* التوصيات :

من خلال ماورد من عرض لواقع مرض الفشل الكلوي في ليبيا والتكاليف التي يتحملها المجتمع من أجل علاجهم وبعد رصد أهم النتائج التي تم استخلاصها من هذه الورقة البحثية فأن لابد من المساهمة الفعالة في ايجاد الحلول المناسبة لعلاج مرضي الفشل الكلوي وتوفير كلى جديدة لهم ، بما يوفر كل تلك التكاليف على المجتمع ويوجهه وبالتالي لتطوير اقتصاده وزيادة إنتاجيه من أجل حياة أفضل لأفراده وذلك عن طريق الاتي :

- 1 - تحريك فاعليات المجتمع من أجل نشر ثقافة زراعة الأعضاء والتبرع بها .
- 2- القيام بحملات توعية عن التبرع بالأعضاء وتشجيعها وبيان أهميتها لكل فاعليات المجتمع .
- 3- العمل على إعطاء صورة توضيحية عن الإبعاد المترتبة على مرض الفشل الكلوي وتكاليفه وكيفية الوقاية من هذا المرض قبل الوصول إلى المراحل النهائية له من خلال . نشر ثقافة الوقاية من مرض الفشل الكلوي لتقليل الإعداد المتزايدة منه
- 4- العمل على إنشاء سجل وطني بخصوص أعداد المرضى وأماكن تواجدهم حتى يسهل عملية دراسة هذه الحالات وكيفية وضع الحلول المناسبة لها .

* المصادر :

- 1- ابوالقاسم الطبولي،اساسيات الاقتصاد ،الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع ، طرابلس، ليبيا، 2006.
- 2- أحتيوش فرج أحتيوش - الإستراتيجية الوطنية لدعم التبرع بالأعضاء وزراعتها - اللجنة الشعبية العامة للصحة - 2009 ، طرابلس، ليبيا.
- 3- أحمد محمد النقراط - اتفاقية إجراءات الاستثمار المرتبطة بالتجارة ، أبعادها وانعكاساتها على الدول العربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ،أكاديمية الدراسات العليا ، طرابلس، ليبيا، 2007 .
- 4- الكتاب الاحصائي ، الهيئة العامة للمعلومات ، طرابلس ليبيا ، 2008 .
- 5- الهيئة العامة للمعلومات والتوثيق ، كتاب المسح الاجتماعي والاقتصادي ، الجزء الثالث ، بيانات الانفاق والدخل العائلي، طرابلس، ليبيا، 2002-2003

6- بحث تقييمي لمراكز الفشل الكلوي بالجمهورية - المركز الوطني لزراعة الأعضاء - الفترة 2007/2/1 - 2008/1/30 .

7- لوحيشي بيري و عبد السلام الذويبي، مقدمة في علم الاجتماع الطبي ، الدار الجماهيرية للنشر والاعلام ، طرابلس ، ليبيا ، 1989.

8- هبة الحياة ، مجلة تصدر عن البرنامج الوطني لزراعة الأعضاء ، طرابلس ، ليبيا العدد التأسيسي ، الصيف 2009 .

9- سميرة الهادي أخصاص ، دور الخدمة الاجتماعية في المساعدة على مواجهة مرض الفشل الكلوي ، رسالة ماجستير غير منشورة أكاديمية الدراسات العليا ، طرابلس، ليبيا، 2007 .

10. المواقع الالكترونية الاتية :

(أ) مركز التكافل الخيري لغسيل الكلى بمكة المكرمة.

(ب) صحيفة الصحافة السودانية.

الملحق رقم (1)

الدليل الغذائي المقترح لمرضى الفشل الكلوي

| | | |
|---|--------------|---|
| 1 | وجبة الإفطار | خبز- كوب حليب . بيضة أو قطعة من الجبن الأبيض . عسل أو مربي . وجبة خفيفة . |
| 2 | وجبة الغذاء | خبز أو أرز . كوب لبن أو حليب . دجاج أو سمك أو لحم . خضار (فاصوليا أو بازلاء أو كوسا أو سبانخ) زبدة . وجبة خفيفة . |
| 3 | وجبة العشاء | خبز أو أرز . كوب حليب . دجاج . خضار (فاصوليا أو بازلاء أو كوسا أو سبانخ) زبدة . وجبة خفيفة |

المصدر : مركز التكافل الاجتماعي الخيري لغسيل الكلى بمكة المكرمة الموقع الالكتروني (.

الشكل و المضمون للاقتصاد الليبي "دراسة نصية تحليلية"

د. طارق عبد الله أمحمد المنقوش

أستاذ الاقتصاد والتجارة ترهونة

المقدمة

تعاني ليبيا من أزمتين اقتصاديتين مترابطتين ، انهيار البنية التحتية الاقتصادية على المدى القصير ، ومرحلة انتقالية على المدى الطويل للتخلص من الاعتماد على صادرات النفط وعدم استخدام الاقتصاد كسلاح في المعارك السياسية التي لا تزال تتوالى يوماً بعد يوم ، إذ يلاحظ قيام بعض الخصومات السياسية للتدخل بشكل مباشر في الشأن الاقتصادي الليبي وحرمان الاقتصاد بشكل عام والمواطن الليبي بشكل خاص من الاستفادة من العائدات النفطية لبناء اقتصاد ليبي مستدام في جميع المجالات سواء كانت صناعية أو زراعية أو خدمية ، وذلك أملاً في إشعال أزمة سياسية من خلال الاعتصامات الفئوية وقطع الطرق وعدم ترك الحرية الكاملة لعمل الوزارات والمؤسسات التابعة للدولة .

ويمكن للمخاطر المتواصلة والمعارك السياسية المتوالية التي لا تعرف حدوداً ولا قيوداً في ليبيا أن تسفر عن نتائج ضارة في المدى الطويل ، ولا سيما في الاقتصاد . وهذه بالتحديد هي الأزمة التي سيناطن بالحكومة أولاً والمواطن ثانياً حلها على الفور ، على أن يلعب الداعمون الدوليون والذين تهمهم ليبيا كوطن وشعب فقط دوراً فعالاً جداً في المساعدة على إعادة بناء البنية الأساسية ، لكن نجاح هذا على المدى الطويل سيعتمد على قدرة الدولة على بسط سلطتها وهيمنتها وحل جميع التظلمات الكامنة والقضايا الأساسية التي تدفع الناس إلى استخدام الأصول الاقتصادية كورقة مساومة في الألعاب السياسية .

أما في المدى الطويل تعاني ليبيا من عملية تكيف مؤلمة ترتبط بالتحول من الاعتماد عن العوائد النفطية (صادرات النفط) ولا يتسنى ذلك لا من خلال توسيع نظام شرعية وقدرة الدولة الليبية أكثر من داخل ليبيا إذا كان للحكومة الرغبة في بناء اقتصاد ما بعد النفط والغاز ، حيث كان الاقتصاد والحكومة الليبيان يعتمدان بشكل كبير على صادرات النفط في السنوات الماضية ، وقد مكن الاعتماد على النفط الاقتصادي الليبي من تحقيق نمو كبير وهش في نفس الوقت حيث لا يمكن اعتبار الرفاه أو الرفاهية المصطنعة : إذا ما قيس في مجالات الصحة والتعليم المجاني تحسن الدخل نسبياً وبشكل ملحوظ إنجازاً صغيراً إذا ما قرن بحجم ما تم إنفاقه من الموارد والعوائد النفطية خلال الفترة السابقة .

يبدو أن النفط شوه الاقتصاد الليبي والدولة أيضاً ، إذ اقتصر النمو الاقتصادي خارج قطاع النفط والغاز على التجارة والنقل والاستثمارات الخارجية إلى حد كبير . وهما القطاعان اللذان سهلا استيراد السلع الاستهلاكية من الخارج وساهما في القضاء على الصناعات المحلية ، ولم تفعل سنوات إنتاج النفط السابقة في ليبيا سوى التقليل من القدرة الإنتاجية للعمالة ، لأن إنتاجية العمل لم تكن ترتبط إيجابياً بالنمو في اقتصاد النفط في ليبيا . ثم إن عائدات النفط مكنت الدولة من تجنب الحاجة إلى تطوير دولة فعالة لجمع الضرائب من المجتمع وهذا يعود إلى افتقارها إلى القدرات المؤسسية القوية وعدم حصولها على الشرعية اللازمة التي تسمح بوجود نظام ضريبي فعال .

مع تراجع عائدات النفط وانخفاض الإنتاج عن المعدل ، حيث مر سوق النفط الليبي بتقلبات حادة كان أحد أسبابها الاعتصامات مما كان له الأثر الأكبر على الإنفاق العام وعلى برامج التنمية في ليبيا إضافة إلى عدم

الاهتمام بكيفية ترشيد هذا الإنفاق في ظل ظروف قطرية وإقليمية ودولية غير مستقرة وعدم استخدامها أكفاً استخدام خاصة وأن النفط مصدر رأس مال ناضب وغير متجدد وبالتالي يستوجب توفير تنمية مستدامة مع محاولة التوازن بين النظام الاقتصادي والبيئي وإتباع إستراتيجية محددة المعالم تتكاتف فيها جهود مختلف القوى السياسية لبلوغ وإحداث تقدم كبير في مستويات الرفاهية و لن يحدث ذلك إلا حين يصبح الاقتصاد الليبي أكثر تنوعاً وأقل اعتماداً على مصدر واحد للدخل ، إن الاقتصاد المتنوع الجديد يتطلب تطوير إنتاجية العمالة المحلية ووجود دولة أكثر قدرة على القيام بذلك . وبالتالي أداء الاقتصاد على المدى الطويل سيرتبط بقوة بقدرته الدولية على إدارة النمو الاقتصادي القائم على العمالة المحلية وليس المستوردة ، على الرغم من أن النفط الليبي لا يزال يشكل حجر الزاوية للتنمية حتى الآن إلا أن النمو الاقتصادي لا يعتمد على وجود الموارد الاقتصادية⁽¹⁾ فهذه الأخيرة يمكن أن تكون مثيرة ، لكن فائدتها للاقتصاد تعتمد على القدرة على استخدام الموارد بصورة منتجة من أجل تحقيق النمو على المدى الطويل . وحتى الآن ، استخدمت عائدات ليبيا بصورة رئيسية لأغراض الاستهلاك الآتي بدل استثمارها من أجل المستقبل .

وعلى سبيل المثال وليس الحصر الموارد المائية شحيحة في العاصمة طرابلس وعدم وجود بنية تحتية لتصريف مياه الأمطار والسيول ومحطات توليد الكهرباء ووسائل النقل البري والبحري والجوي ، ولذا فإن الإدارة الفعالة ضرورية لتنظيم اقتصاد البلاد في المستقبل .

تقييم الاقتصاد الليبي :

غالباً ما توصف ليبيا بأنها تملك اقتصاد قوي في منطقة الشرق الأوسط ففي مؤشر برنامج الأمم المتحدة الإنمائي للتنمية البشرية للعام 2010 ، احتلت ليبيا المرتبة 53 من بين 187 بلداً ، حيث أحرزت تقدماً بمركزين مقارنة مع سنة 2009 حيث لا يقتصر معيار مؤشر التنمية على الناتج المحلي الإجمالي فحسب وإنما يأخذ بعين الاعتبار أيضاً مجالي الصحة والتعليم . وتدل هذه النتائج وفقاً للمجلس الليبي للتنمية الاقتصادية على أن ليبيا سجلت تحسناً هاماً في مؤشرات التنمية الاقتصادية بفضل السياسات التي تبناها البلاد في مجال التعليم والصحة والارتقاء بالظروف المعيشية للمواطنين لأنه المرود الحقيقي لأية أمة والشريك الفعال في التنمية لتحقيق نمو اقتصادي ورفع وتنوع إيرادات البلاد مما يضعها في الفئات العليا للتنمية البشرية .

إن تقييم الانجازات الاقتصادية أو الفقر أو الغناء ليس مبسطاً على النحو الذي يتصوره الكثيرون ، وتستخدم الإحصاءات الخاصة بالانجازات الاقتصادية والحرمان كسلاح في الخطاب السياسي ، لذلك يجب الحرص على استحضار الأرقام والحقائق الموجودة على أرض الواقع الليبي فالاقتصاد الليبي فقير وفق المقاييس العالمية ، لكن مستوى المعيشة فيه أفضل من متوسط معظم الدول العربية والأفريقية ، حيث قدر نصيب الفرد من الدخل القومي بنحو 12 ألف دولار أمريكي في عام 2010 ، وعلى الرغم من ذلك فقد تم إثبات أن هذا النمو غير مستدام في مواجهة الركود الاقتصادي العالمي والعقوبات الدولية .

ومن خلال المعطيات يتضح أن متوسط نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي يكاد يكون منعماً في العدالة مما يؤثر سلباً في الانحراف من حيث التوزيع وهذه النتيجة بدورها تؤثر تأثيراً بشكلاً لا يدعو للشك في تدهور معيشة الفرد في المجتمع والتي بدورها تنعكس مباشرة على إغراق سلوك الفرد في التفكير والتخطيط ، وليس هذا فقط بل تساعد على الانحراف الإجرامي وبالتالي تؤدي إلى ارتفاع معدل الجريمة والبطالة في المجتمع . ونتيجة مباشرة للانخفاض المسجل في متوسط نصيب الفرد من الدخل مقارنة بالارتفاع الحاد في قيمة الأسعار الخيالية المسجلة لقيمة السلع والخدمات في الأسواق الليبية .

ومن سياق هذه النسب المتحققة فعلياً والمتدنية جداً وما تبعها من نسب سلبية غير محققة كان لها الأثر السلبي على مستوى الأنشطة الاقتصادية بصفة خاصة وعلى الاقتصاد والوطن بصفة عامة ، مما أدى إلى ظهور العديد من المؤشرات الاقتصادية التي تضر بعجلة الاقتصاد الوطني وتعرقله وذلك بعدم الاتجاه نحو النمو والتقدم وتتسبب بأضرار مادية ومعنوية لا حصر لها تضر بكافة فئات المجتمع . بالأخص منها فئة ذوي الدخل المحدود والتي بدورها أدت إلى ظهور موجة ارتفاع الأسعار السلعية والخدمية وساعدت على نشأة السوق غير الرسمية لبيع العملات لتؤثر سلباً على أسعار السلع والخدمات في الأسواق الليبية الداخلية والتي بدورها أدت إلى التضخم والبطالة وكذلك الاختلال في حفظ الأمن والاستقرار والتي تسبب في ارتفاع معدلات الجريمة والسرقة والتي لم يشهدها المجتمع الليبي من قبل ، إضافة إلى نقشي ظاهرة الرشوة والفساد والتي أصبحت رائحتها تفوح وسط المجتمع الليبي حالياً(2)

يبلغ حجم الاقتصاد الليبي نحو 80 مليار دولار (2010) ويعتمد على النفط ويدرار مركزياً وقد تأثر الاقتصاد الليبي سلبياً بفترة العقوبات الدولية خلال التسعينات ، وقد عملت الحكومة الليبية على تفعيل الإصلاحات الاقتصادية بعد رفع العقوبات الدولية سنة 2003 والأمريكية سنة 2004 عن ليبيا ، واتخذت الحكومة الليبية عدة إجراءات لتقوية دور القطاع الخاص فخفضت أسعار الفائدة لتشجيع الطلب على القروض من قبل القطاع الخاص وشجعت الاستثمار الخاص المحلي والأجنبي ووضعت قانوناً جديداً للضريبة وألغت الامتيازات الجمركية للمؤسسات العامة وخفضت الضرائب على الواردات ،(3) إن تركة التحول الاشتراكي في السابق زادت من المشاكل الاقتصادية التي أوصلت النشاط الاقتصادي إلى حالة من التشلل كان لها أكبر الأثر على تندي مستويات المعيشة لدى شريحة واسعة من الليبيين ارتبطت بشكل مباشر في تحول غالبية السكان عالة على الدولة من خلال ارتباط مصدر رزقهم بالمرتبات والمعاشات التي تصرف من الخزنة العامة أو عن طريق الشركات التابعة للقطاع العام والتي أخفق معظمها في النجاح بالمعايير الاقتصادية المعروفة ، وبالرغم من التحولات التي يشهدها الاقتصاد الليبي إلا أن النشاط الاقتصادي لا يزال ضيقاً جداً ، ولا تزال هناك العديد من القيود والإشكاليات على حركة رؤوس الأموال وحركة السلع كما أن الأوضاع المعيشية الأمنية لمعظم الليبيين لم تتحسن رغم أن هناك دعم للأسعار على السلع الغذائية الأساسية ، حيث تباع للمواطنين بأقل من سعر التكلفة ، ويتم أيضاً دعم أسعار الوقود والكهرباء ، كما أن خدمات التعليم والصحة تقدم مجاناً. كذلك هناك أثر سلبي لسياسات مصرف ليبيا المركزي الحالية علي الاقتصاد الليبي وذلك من خلال غياب الاستقرار العام للأسعار حيث تتميز ليبيا بأسعار صرف متعددة مما يؤدي الي ممارسة ضغوطات علي مؤشر الاسعار .ولقد أدى ارتفاع سعر الصرف الي رفع أسعار السوق من أجل موازنة الفروقات فازداد التضخم . إضافة الي أن المصرف المركزي الليبي خاضع لنظام صارم حيث تملك الدولة كل المصارف التجارية تقريبا ولذلك يمكن أن يقع المصرف المركزي تحت تأثيرها في توجيه سياسة الائتمان لدي هذه المصارف .

ومع ذلك ، يشعر واضعو السياسات بالقلق بشأن الاقتصاد الليبي لأن الانجازات التي تم تحقيقها كانت تعتمد في الأساس على جزء كبير على عائدات النفط وتندر بأنها ستختفي تماماً في وقت قريب جداً .

ملامح السوق الليبي :

يتميز السوق الليبي بأنه سوق استهلاكي نسبياً بعدد مستهلكيه الذين يزيدون عن 6 مليون نسمة والقدرة الشرائية المرتفعة لمعظم هؤلاء المستهلكين مقارنة بالأسواق المجاورة ، إضافة إلى ضعف مستوى منافسة المنتج المحلي وعدم وفاءه بمتطلبات المستهلك سواء فنياً أو سعرياً ، كما أن السوق الليبي قريب نسبياً من مصادر التوريد لعدد من الدول العربية والأوروبية والأفريقية مما يجعل المنافسة فيه مفتوحة أمام السلع والمنتجات

المتشابهة ويتم سد احتياجات الصناعات والمؤسسات العامة بنظام المناقصات وما تشترطه من ضرورة قيام الموردين بالتسجيل في السجلات المعدة لذلك للتأهيل للمشاركة في هذه المناقصات ، فإن القطاع الخاص الليبي والذي يتزايد دوره في نشاط الاستيراد يعتمد على الاتصال المباشر مع المصدرين سواء بزيارات من قبل هؤلاء المصدرين لمقار تواجد القطاع الخاص أو بزيارات يقوم بها التجار والمستوردين الليبيين للشركات المصدرة في الخارج .

أنماط الاستهلاك :

المستهلك الليبي يفضل التعامل مع السلع ذات الأسماء العالمية أو العبوات والأشكال المشابهة لها وإن اختلف الاسم العالمي ، أما بالنسبة للأغذية فإن المستهلك الليبي يعتمد في وجباته بصورة رئيسية على النشويات بالإضافة إلى الأرز والسكر ويستهلك كميات كبيرة من الصلصة وزيت الذرة والشاي مع ملاحظة أن كل هذه السلع تستورد ضمن السلع المدعمة من قبل الدولة .

أما بالنسبة للملابس فيغلب على السوق الليبي نمط أسواق دول المغرب العربي وتركيا من حيث ملابس المشغولة للسيدات والزي الليبي للرجال مع وجود طلب كبير على البنطلونات والقمصان والبديل من الماركات العالمية خاصة الإيطالية والتركية ، أما الأحذية فهو يفضل الماركات الأوروبية ويعود السبب في ذلك الي افتقار الاقتصاد لمثل هذه الصناعات رغم وجودها في السابق ولكن لعدم مقدرتها علي المنافسة للسلع الاجنبية فضلت الانسحاب وترك السوق مفتوح أمام السلع الاخرى .

موارد ليبيا :

كان النفط هاماً جداً بالنسبة إلى اقتصاد ليبيا الداخلي على مدى العقدين الماضيين إذ كان يشكل حوالي 30% من الناتج المحلي الإجمالي ووفر نحو ثلاث أرباع عائدات الدولة ومثل تقريباً كل عائدات التصدير في ليبيا .

حالياً - إنتاج النفط الليبي أخذ في الانخفاض خلال السنتين السابقتين، وهناك القليل من عمليات الاستكشاف الجديدة للنفط، وتسيطر الدولة بشكل عام علي قطاع النفط والغاز في ليبيا ويعني هذا الوضع أنه يمكننا أن نلخص التغييرات الهامة بالنقاط التالية:

1. تشجيع الاستثمارات المحلية والأجنبية في هذا القطاع وصناعاته المكملة لتحقيق التوسع الاقفي الخاضع

للرقابة في هذا الموضوع من الصناعات ، اذ ان القاعدة والبنية التحتية الهائلة في ثلاث مصانع متقدمة .

2. تحسين مستوى الابحاث والتطوير في هذا القطاع بزيادة الاستثمارات والتعاون بفاعلية مع مراكز أخرى

للأبحاث و التنمية في العالم .

3. اكتشاف أسواق جديدة في آسيا وأفريقيا وأمريكا الشمالية وتعزيز قنوات التسويق الحالية .

وفي الوقت نفسه أخذ الاستهلاك المحلي في الارتفاع بالطبع وتمتلك ليبيا موارد طبيعية أخرى ، أهمها الغاز الطبيعي حيث قدر إنتاج الغاز الطبيعي ما قيمته 15900 ألف م³ سنة 2010 ويعتبر مشروع مليته للنفط والغاز (بي فيي) من المشاريع الضخمة التي تتعدد نشاطاته بين المواقع الجغرافية المختلفة بحدراً وعلى الساحل وفي الصحراء حيث تم تقسيمه إلى 8 مشاريع رئيسية وذلك لتنفيذها من خلال عقود مستقلة ، إن هذه الإستراتيجية التعاقدية قد أثبتت نجاحها في تنفيذ المشروع ضمن إطار الميزانية . حيث بدأ مشروع غاز غرب ليبيا الإنتاج في شهر سبتمبر 2004 ، إذ وصل إلى أقصى طاقة إنتاجية في أوائل العام 2006 ومنذ ذلك

الحين فقد حقق المشروع رقماً قياسياً ووصل إلى 233 ألف برميل من النفط المكافي (BOE) ، ويضم مشروع غرب ليبيا عدد من معامل الغاز والنفط وتبلغ قيمته ما يزيد عن 6 بليون دولار كاستثمار إجمالي ، وقد تم تطويره كمشروع مشاركة بين المؤسسة الوطنية للنفط وشركة ENI الايطالية ، إن هذه المعامل صممت لتقوم بمعالجة الغاز الطبيعي والمكثفات والنفط الخام الذي تم إنتاجها من حقل الوفاء وبحر السلام ، ومن أهم منتجاته الغاز الطبيعي والنفط الخام والبرويان والبيونات والكبريت ، حيث تم تصدير الغاز الطبيعي عبر أنبوب بحري إلى إيطاليا وإلى السوق المحلي ، وأما المنتجات الأخرى فتصدر عبر الناقلات .

ثمة أيضاً إمكانات اقتصادية جيدة في قطاع التعدين والمعادن في ليبيا. وهناك اهتمام كبير بالثروات المعدنية ، كما أن هناك بالفعل بعض الاستثمارات في قطاع التعدين بما في ذلك الحديد والصلب وغيرها ، وعلى الرغم من ذلك فإن تطوير إمكانات ليبيا المعدنية بشكل أكبر يتطلب تسوية الأزمات الأمنية المتعددة في ليبيا فالمستثمرون يترددون في الاستثمار في الأماكن التي تغلي فيها الصراعات السياسية المسلحة والتي لا يمكن التنبؤ بها إضافة إلى ذلك موقع ليبيا الجغرافي المميز القريب من أوروبا والمطل على البحر الأبيض المتوسط والذي يصل طوله إلى 1850 كيلو متر ، حيث تعتبر ليبيا رابع أكبر البلدان مساحة في أفريقيا والسادسة عشر على مستوى العالم وساحلها يقع بين ساحلي تونس ومصر ، كما أن الاستكشافات النفطية منحت ليبيا ثراء بسبب ثروتها . وإمكانية استخدام هذا الساحل في الصيد البحري لأنه يتوافر على عدد كبير من الأسماك ذات النوعية الجيدة ، إضافة إذا ما وضعنا في اعتبارنا حسن إدارة الموانئ والتفكير الاستراتيجي في إنشاء المنظمة الحرة في طرابلس أو بنغازي حيث تصبح مركز للاستثمارات الإقليمية والدولية في ليبيا . لكن هذا التطور يرتبط بمسألة أكثر صعوبة تتمثل في إدارة الإطار المؤسسي لتأهيل العمالة الليبية لخدمة النمو الاقتصادي.(4)

ليبيا لديها أيضاً إمكانات جيدة في مجال السياحة ، فجغرافيتها الطبيعية مذهلة وتوفر الجبال العالية والصحراء واعتدال الجو تجعلها ممتعة للاصطياف لسكان العالم ، أضافه الي ماتمتع به من تراث ثقافي مرتبط بأنماطه الأثرية المميزة والذي يعتبر كنزاً غنياً يجذب السياح من جميع أنحاء العالم ، ولكن للأسف تفنقر صناعة السياحة في وقتنا الحالي إلى تطوير البنية الأساسية السياحية ، وتوفير بيئة مستقرة وأمنة ، ولكي تتمكن السياحة من النمو والتطور فلا بد من اتخاذ الاجراءات اللازمة لإقناع الاسواق السياحية الرئيسية بان ليبيا مقصد سياحي واقعي يعرض مدي واسع من مناظر ومناطق الجذب السياحي معروضة في جو ودي ومضياف ويشكل هذا الاجراء أساس العمل لكي تواجه الصورة السلبية الموجودة علي البلاد حاليا في أسواق مصادر السياح الرئيسية ، وفي الوقت نفسه لابد من استقطاب راس مال استثماري هام الي القطاع بخاصة في مواقع الايواء السياحية الجديدة وتسهيلات وخدماتها الداعمة لها .

ويمثل تراجع إنتاج النفط في ليبيا خلال السنتين الماضيتين مصدر أسى لكثير من الليبيين من الذين يشعرون بالقلق بشأن الاقتصاد الليبي ، لأن الدولة تنفق عائدات النفط لتغطية النفقات الجارية ، ولم تعزز النمو على المدى الطويل في القطاعات الأخرى ، وهي غير قادرة الآن على إدارة مواردها الطبيعية بشكل كاف لأنها تفنقر إلى البنية الأساسية السوية ، وهذه إحدى نتائج الاستراتيجية المتبعة في السابق مما جعل المؤسسات الاقتصادية الليبية هي من الضعف بحيث أصبح رجال الأعمال الليبيين يعتمدون على سياسة مصالحهم الشخصية على حساب بناء الأسس الصحيحة لاقتصاد المستقبل .

العمل كمصدر للنمو :

بالتأكيد سوف تفنقر عائدات النفط في ليبيا كثيراً على المدى القصير لكن النفط أو غيره من الموارد الطبيعية ليست العوامل المحددة للنمو وإنما العمل هو مصدر الثروة . على سبيل المثال - أفريقيا جنوب

الصحراء الكبرى غنية بالموارد و لكن اقتصادها من بين الأكثر فقراً في العالم - وفي الوقت نفسه اليابان فقيرة بالموارد الطبيعية ومع ذلك فهي تملك واحداً من أغنى الاقتصاديات في العالم ، إذ هناك يتم إنتاج الثروة من خلال العمل الإنساني الذي يحول المواد الخام إلى سلع أساسية ، ويعزي نجاح اليابان إلى قدرتها على استيراد الموارد الطبيعية واستخدامها في التصنيع حيث إنتاجية اليد العاملة مرتفعة للغاية . وليبيا لديها الكثير من الأيدي العاملة الغير مستفاد منها حيث تكمن مشكلته في استخدام اليد العاملة لتحقيق النمو الاقتصادي تتطلب الاستفادة من اليد العاملة لإنتاج النمو الاقتصادي :

1. توفير الحوافز الاجتماعية والمؤسسات التي ترشد الناس إلى العمل والادخار والاستثمار . في ليبيا اليوم ، أول ما يفعله الناس عندما يتحصلون على ثروة هو نقلها خارج البلاد .

2. لاستثمارات ليست آمنة في البلاد نتيجة لانعدام الأمن الشخصي في هذه الأيام نظراً إلى الاضطراب الناجم عن الصراع السياسي ، لكن الأهم من ذلك ، هو أن الناس على المدى الطويل غير مطمئنين إلى أن ثمار عملهم آمنة ثم افتراض شائع مفاده أن ضمان الاستثمارات (بما في ذلك عمل المرء نفسه) يعني ترسيخ سيادة القانون ، وإنقاذ حقوق الملكية ، والحد من تدخل الدولة في الاقتصاد . ومع ذلك ، لا يقتصر الأمر على كون اقتصاد السوق ينمو عندما تكون حقوق الملكية آمنة وتكون الدولة خارج الاقتصاد بل يحدث النمو عندما تحفز الحوافز المقدمة للعمل والاستثمار ، بصرف النظر عن شكلها الخارجي .

ولو أخذنا الصين كمثال على ذلك ، إذ تظهر تجربة بكين أن هناك طرقاً بديلة لتوفير الحوافز للعمل والادخار ، فقد قام المسؤولين الصينيون المحليون بإدارة المؤسسات القروية التي كانت قلب النمو الصيني في الثمانينيات والتسعينيات ولم تكن الملكية الخاصة موجودة ، ومع ذلك فقد أمكن للناس أن يروا أنه ستم مكافأة جهودهم . عملوا بجد ونما الاقتصاد الصيني سريعاً . التجربة الصينية هي تبيان لحقيقة أن الشكل المحدد للمؤسسات الاقتصادية، مثل الملكية الخاصة، ليس هو مفتاح النمو، بل أن الحوافز الكامنة وراء المؤسسات هي الحاسمة. وخلافاً للحكمة التي تقوم أن الدولة غير فعالة، كانت شركات المدن المحلية في الصين فعالة للغاية.

3- في ليبيا ، يؤخر التدخل السياسي في الاقتصاد النمو بدل أن يحفز ، ولا يشعر الناس بالأمان بأن جهودهم في العمل سوف تكافأ . إذ يتم تأمين حقوق الملكية وتنفيذ العقود في ليبيا من قبل الأفراد وليس من قبل الدولة ، ولذلك يجب على الناس إيجاد وسائلهم الخاصة لإنقاذ مطالباتهم باستمرار .

وغني عن القول إن من لا يمتلكون القوى اللازمة للتشبث بثروتهم ليس لديهم حافز للاستثمار في ليبيا . وبالتالي فإن المثل الشائع يقوم (القوي يأكل الضعيف) وأحد المطالب الرئيسية للاحتجاجات المستمرة هو بناء ما يطلق عليه الليبيون (دولة المؤسسات) وهم يقصدون بذلك الدولة التي تملك سيادة قانون قوية وعمليات مؤسسية تحدد النائج وليس الأفراد .

وتتفاقم هذه المشكلة بسبب الطريقة التي تحرك أو تقاد بها السياسة في عملية تخصيص الموارد الاقتصادية ، فقد خصصت ومنحت العقود لصالح دول وأشخاص تتمثل فيهم صفة الحلفاء الرئيسيين للحكومة ، كما سيس القطاع الخاص من خلال جعل رأس المال الليبي الخاص يعتمد على العلاقات الشخصية بالحكومة والمؤتمر الوطني العام ، وودهم الأشخاص الذين لديهم حظوة يمكنهم الحفاظ على أعمالهم التجارية وتنميتها في ليبيا ، وبالتالي تتوقف حقوق الفرد على علاقته مع الحكومة وما يتبعها من الوزارات العاملة في الدولة .

4- تسييس عملية تخصيص الموارد ليس بالأمر الغريب ، فهو يحدث حتى في أكثر الاقتصاديات تقدماً وفي الولايات المتحدة الأمريكية . على سبيل المثال - يطلق عليه سياسة برمبل لحم الخنزير (أي بدء مشروع حكومي في مكان ما ينطوي على إنفاق كبير لتلميع أحد الناخبين) . السؤال الحقيقي هو - كيف تؤثر هذه القرارات السياسية على النتائج الاقتصادية أثناء المرحلة الانتقالية التي تمر بها ليبيا في الوقت الحالي ؟

انخرطت الدولة الكورية الجنوبية كثيراً في اتخاذ قرارات بشأن الاقتصاد ومن ينبغي أن يستفيد ، لكن هذه القرارات أدت إلى زيادة إنتاجية العمالة وكانت كوريا الجنوبية شهيرة حتى بفسادها خلال السبعينات والثمانينيات ، لكن من الواضح أن هذا الفساد لم يعرقل النمو الاقتصادي ومع ذلك كانت الطريقة التي تمت فيها ممارسة السلطة في ليبيا على حساب النمو الاقتصادي ، وهذا لا يعني أن الدولة الليبية يجب أن تتسحب من الاقتصاد بل أن يتم إصلاح العلاقة بين السلطة والاقتصاد كخطوة ضرورية لتحفيز النمو ، وبدلاً من استخدام الاقتصاد لدعم الموقف السياسي لفئة معينة ، لا بد من استخدام السلطة لتعزيز إنتاجية الاقتصاد .

رأس المال :

تمثل زيادة الاستثمار في ليبيا مفتاحاً آخر لتحقيق الاستقرار في الاقتصاد ، هذا الاستثمار سياسي على الأرجح ، على الأقل في المدى القريب ، من المستثمرين الليبيين المحليين بدلاً من المستثمرين الأجانب . وذلك لأن المستثمرين الليبيين يفهمون العادات والتقاليد ويعرفون كيف يؤمنون ويحمون استثماراتهم على أفضل وجه ، وهم يعرفون كيفية إدارة العمالة وكيفية التعامل مع الدولة .

هناك في الواقع لبييون لديهم رأسمال يريدون استثماره ، لكن معظمهم غادروا ليبيا بسبب الأوضاع الأمنية ولن يعودوا إلا إذا شعروا أن الحكومة الجديدة لديها القدرة على تحقيق الاستقرار في البلاد ستسمح لها بتطوير أعمالهم اما فيما يخص المستثمرين الأجانب سوف يستثمرون في النفط والغاز أو في عمليات التعدين والإنشاء والبناء ، ولا توجد استثمارات تذكر خارج ذلك ولحسن الحظ ، الاستثمار الأجنبي ليس عاملاً حاسماً في تحقيق النمو في ليبيا . وكما بين رودريك ، فإن الاستثمار المحلي لا الأجنبي هو الذي يدفع النمو إلى حد كبير . في الواقع الاستثمار الأجنبي عادة ما يلي النمو بدل أن يكون سببه ، وإذا لم يكن هناك نمو ، فإن المستثمرين الأجانب لن يضعوا أموالهم في بلد من أجل تحقيق النمو ، فهم يبحثون عن الفرص وليس عن بناء اقتصاد كامل من الصفر . تلك هي مسؤولية الدولة والنخب المحلية . التي ستستثمر وتعيد الاستثمار في الاقتصاد المحلي لأنها تعرف المجتمع المحلي والفرص المتاحة والدولة .

المياه :

تعتبر المياه إحدى قضايا الموارد الاقتصادية الحرجة والمثيرة للقلق الشديد في ليبيا وخاصة في شمال البلاد وبهذا فمشكلة المياه ليست حاجزاً لا يمكن تخطيه بالنسبة للاقتصاد الليبي . ومشاكل المياه في ليبيا ليست مسألة ندرة بقدر ما هي مسألة إدارة . كما هو الحال بالنسبة إلى الاقتصاد ككل .

ليبيا لديها موارد مائية طبيعية ولكن ليست لديها القدرة على زيادة مصادر هذه المياه من خلال محطات تحلية ذات الاستخدام الكثيف للطاقة. ورغم امتلاك ليبيا رأس مال للإنفاق على هذه المحطات والتي يمكن إقامتها على الساحل الليبي قبالة البحر ورغم ذلك توجهت إلى المياه الجوفية الموجودة في الجنوب الليبي. لكن نقل هذه المياه المأهولة مكلف للغاية . حيث يستند هذا المشروع على نقل المياه العذبة عبر أنابيب ضخمة تدفن في الأرض بطول أربعة آلاف كيلو متر ويستهدف بالدرجة الأولى توفير مياه الشرب للسكان وإقامة مشروعات زراعية استيطانية وإنتاجية وتبلغ تكلفة هذا المشروع والتي تم صرفها وإنفاقها منذ تأسيسه وبداية دراساته وتصاميمه منذ أن كان نهراً على الورق في الثمانينيات القرن الماضي حتى الآن فقد قدرت بإحدى عشر مليار

دينار ليبي ، غطت كافة الأصول والمواد الضخمة والمصانع والخزانات والمواد والعمالة وغيرها من الأعمال والمواد الخام المكتملة .

هناك العديد من الطرق التي يستخدم الليبيون هذه المياه من خلالها الأولى : هي الزراعة البعلية ، والتي تعتمد بشكل خاص على مياه الأمطار وللأسف فإن الأراضي الزراعية في ليبيا تروى بواسطة الآبار فقد حفر الليبيون الآبار واستخدموا المضخات لسحب المياه من أعماق الأرض ولكن هذا أثر سلباً على قدرة المياه الجوفية على التجدد أي إنهم يفترضون بالفعل على حساب المستقبل ويتمثل أحد أول التحديات في ليبيا هو الاستخدام المستدام للمياه في تنظيم عملية السحب تحت سطح الأرض ، والدولة لا تملك القدرة حتى الآن على تنظيم صرف المياه وسحبها من تحت سطح الأرض . التحدي الثاني : هو زيادة كفاءة استهلاك المياه إذ تستخدم نسب مرتفعة من المياه في الاستهلاك اليومي والزراعة رغم أن قطاع الزراعة لا يساهم إلا بنسب بسيطة في الناتج المحلي الإجمالي ، كما أن استخدام المياه في الزراعة غير فعال للغاية ، حيث أن ليبيا لديها توازن مائي سلبي حيث تتركز معظم المياه في المناطق الجنوبية ونظراً لوجود مساحات كبيرة في ليبيا وعدم وجود بحيرات أو حتى أنهار دائمة مما جعلها بيئة غير صالحة للزراعة مما يلزم الحكومة ضرورة وجود خدمات الإرشاد الزراعي ونشر تكنولوجيات كفاءة استخدام المياه . لكن القضية لا تتعلق باستنفاد مورد غير متجدد بقدر ما تتعلق بإدارة مورد قابل للتجديد. (5)

وبهذا تحتاج ليبيا إلى إعطاء الأولوية وتنظيم استخدامات المياه في الاقتصاد الأوسع نطاقاً . ويتعين تبني الخيارات في الاستخدامات الزراعية والصناعية والاستهلاكية للمياه ليس على أساس حساب التفاضل والتكامل للتكلفة الاقتصادية المباشرة وحسب، بل أيضاً على أساس الاستدامة الطويلة الأجل للمياه . هذا يعني أن الدولة سوف تحتاج إلى إدارة خطة وطنية للمياه والتي سوف توجه من بين أمور أخرى، المزيد من المياه للاستهلاك في المناطق الحضرية في المستقبل.

الأزمة المالية :

على الرغم مما شهدته ليبيا خلال عام 2011 لا تزال الدولة الليبية في وضع مالي جيد بسبب الربيع النفطي السخي تراكمت للدولة احتياجات كبيرة من النقد الأجنبي وتجنبنا الاقتراض وعلى الرغم من الأزمات السياسية المستمرة ، كانت احتياطات النقد الأجنبي في البنك المركزي لا تزال تصل إلى 127.9 مليار دولار بما فيها النقد والأدوات السائلة خلال عام 2011 بهذا يمكن القول أنها ليست سيئة نظراً لانخفاض عائدات النفط بسبب ما تشهده الحقول النفطية والاضطرابات السياسية التي شلت البلاد . وبهذا فإن التحدي في ليبيا يتمثل في كيفية استخدام العوائد النفطية إذا لم يتم إنفاقها ومحاولة الاستفادة من هذه الأموال في مشاريع التنمية إذا كانت للدولة قدرة على تنظيمها وتنفيذها .

وثمة تحد مشابه يواجه الحكومة الليبية ويتمثل بتطوير القدرة على زيادة الإيرادات المحلية من خلال فرض الضرائب على الدخل والجمارك إضافة إلى عائدات النفط . ولا يتطلب الربيع النفطي أي قدرة من جانب الدولة . بينما لا يتطلب جمع وتحصيل الرسوم الجمركية سوى السيطرة على منافذ الدخول ، وهو مهمة سهلة نسبياً إذا ما أرادت الدولة . لكن مع تراجع عائدات النفط في السنتين 2012-2013 سيكون لزاماً على الحكومة الليبية أن تطور القدرة على زيادة عائداتها من الاقتصاد المحلي والاستثمارات الخارجية الليبية

ولكي تجمع الضرائب في ليبيا تحتاج الدولة إلى بيروقراطية فعالة تشكل حجر الزاوية وكذلك على الشرعية والتعاون الاجتماعي وهو الأمر الذي ستكون الدولة الليبية الجديدة في حاجة إلى العمل الجاد كي تحققه وإذا لم ينظر إلى الدولة على أنها تمثل تطلعات المجتمع فإن فرض الضرائب في ليبيا سيكون مستحيلًا

ولإصلاح هذا التشوه الناتج عن سوء الفهم والتطبيق للكثير من المبادي والشعارات التي ينادي بها الشعب لا بد من ايجاد الطرق الصحيحة التي تمكننا من تحويل شعارات فلسفية الي سياسات مالية واقتصادية وإدارية عملية تكفل التحقيق الكامل أو النسبي لهذه الافكار والمبادي والأسس بشرط أن يستغل المجتمع الليبي هذه الفرصة من أجل الحصول علي عناصر النجاح والازدهار اما هذه العناصر فهي التالية :عدد قليل من السكان ,وفرة الثروة الطبيعية ,القيادة المستقلة والاستقرار السياسي والأفكار المقتبسة من النظرية الاقتصادية والتي تؤدي الي طريق ثالث لبلوغ العدالة الاجتماعية والتنمية الاقتصادية .

الخاتمة

يعتمد النمو الاقتصادي في ليبيا على حل الأزمات السياسية في البلاد وإدارة الدولة الفعالة للاقتصاد . وهو ينتقل إلى مرحلة ما بعد النمو . وتتمثل إحدى المهام الرئيسية للدولة الليبية في تطوير القدرة على فرض وتحصيل الضرائب بهدف تمويل نفقات الدولة المطلوبة . إذ يتطلب فرض الضرائب المباشرة وغير مباشرة بذل جهود كبيرة من جانب الحكومة لتنظيم العملية , لكن شرعية الحكومة هي العامل الرئيسي , وعندما يرى القطاع الخاص والمواطنين العاديون أن الحكومة تعمل لمصلحتهم سيصبح فرض الضرائب أمراً أسهل بكثير من التعليم والتنظيم .

يجب أن تركز الدولة أيضاً على تسخير قدرات العمالة المحلية الليبية الماهرة والمتعلمة وهذا يتطلب تحسين التعليم وتعزيز التدريب المهني ، وتحسين البنية التحتية الأساسية . لكن الأهم هو تنسيق الاستثمار الذي يركز على نمو الوظائف . ليبيا لا تحتاج إلى مجرد نمو اقتصادي فقط لكنها في حاجة إلى نمو يفتح الفرص أمام المهارات والعمالة الليبية .

ويجب أيضاً تطوير القطاع الخاص الليبي . وبالطبع يجب على الدولة توفير الأمن والبيئة التنظيمية المستقرة والفعالة بحيث يشعر القطاع الخاص بأن لديه صوتاً في الحكومة الجديدة .

التنمية على المدى الطويل تتطلب شراكة بين الدولة والقطاع الخاص ولوضع الخطط الإستراتيجية للنمو في مجالات معينة من الاقتصاد في المستقبل أقرب سيمثل الاستثمار الذي يوسع فرص العمل أولوية قصوى .

إن إدارة المياه وغيرها من الموارد الطبيعية بشكل سليم تساعد أيضاً في ضمان الاستدامة على المدى الطويل فوجود دولة قادرة وشرعية ضروري لمستقبل ليبيا الاقتصادي أكثر بكثير من توافر الموارد الطبيعية.

نظراً إلى الصعوبات السياسية التي تواجه الحكومة الليبية الجديدة ، فإن من غير المحتمل أن تكون لدى القيادة القدرة قريباً على تحسين حظوظ فرص العمال وبأجور كبيرة تتماشى مع المتطلبات الحياتية اليومية ويتعين أن تركز الجهود الدولية لمساعدة ليبيا في إعادة بناء البنية الأساسية المادية وتعزيز فرص العمل الداخلي ووضع برامج التدريب ومساعدة الدولة على بناء القدرات البيروقراطية ، ودعم تنمية القطاع الخاص الليبي وهذه التدابير قد تساهم في بناء الثقة في شرعية وقدرات الحكومة الجديدة التي بدورها ستمكن الحكومة الجديدة من البدء في خطط أوسع نطاقاً لتعزيز النمو الاقتصادي على المدى الطويل وفقاً للإمكانيات الليبية الداخلية وذلك من خلال استخدام عائدات النفط وتحديد مسار للتنمية والاستفادة من الفرص التي ينتجها وجود مثل هذه العائدات واستغلالها استغلالاً أمثل فلا يمكن قبول الفرص وفي نفس الوقت تجاهل المسؤوليات.

المراجع:

- 1- الأمانة العامة لجامعة الدول العربية , التقرير الاقتصادي العربي الموحد لسنة 2012.
- 2- طارق عبدا لله المنقوش السياسات التجارية العربية في ظل منظمة التجارة العالمية , رسالة ماجستير غير منشورة , أكاديمية الدراسات العليا طرابلس, 2000 .
- 3- <http://ar.wikipedia.org>
- 4- المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين ,التقرير الصناعي العربي 2011 , العدد الأول , ديسمبر 2011.
- 5- المنظمة العربية للتنمية الزراعية ,الكتاب السنوي للإحصاءات الزراعية , أعداد مختلفة , مطابع المنظمة العربية ,الخرطوم.

مساهمة الشركات متعددة الجنسيات في رفع مستوى التكنولوجيا في الاقتصاد الجزائري

أ. عثمان سالم علي

عضو هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بني وليد

المقدمة:

لاشك أن مسألة نقل التكنولوجيا من أهم الأمور التي شغلت ولا تزال تشغل الدول النامية بشكل عام والجزائر بشكل خاص، ذلك لارتباطها بتنمية القطاع الصناعي ومن تم بنمو وتقدم الاقتصاد المضيف، وقد أثبتت الدراسات التطبيقية أن الدول النامية تكاد تعتمد بالكامل على التكنولوجيا المستوردة (90%) في العمليات الانتاجية.

وهكذا نجد أن الحكومة الجزائرية عمدت إلى تشجيع تدفق التكنولوجيا الاجنبية إلى البلد، ومن أجل ذلك تبنت سياسة تهدف إلى تخفيف الرقابة على الواردات التكنولوجية، وامتنعت من إصدار إى قوانين من شأنها مراقبة أو الحد من دخول التكنولوجيا الاجنبية، إلا أنه وحتى الآن لم تؤدي مؤسسات العلم والتكنولوجيا فى الشركات المتعددة الجنسيات دوراً هاماً فى مجال التأثير على نقل التكنولوجيا، ولا توجد هناك إى محاولة هامة أو مؤثرة لتعديل أو دمج التكنولوجيا الأجنبية فى النسيج الجزائرى، وتتمحور اشكالية هذه الورقة فى السؤال التالى: هل ساهمة الشركات متعددة الجنسيات فى نقل التكنولوجيا لدولة الجزائر ؟ وكيف يتم نقل التكنولوجيا من قبل المستثمر الاجنبى ؟ وما هو الواقع التكنولوجى فى الجزائر وأهم معوقاته؟

وسوف يتم معالجة هذه الاشكالية من خلال اربعة محاور هى:

1- الشركات متعددة الجنسيات ونقل التكنولوجيا.

2- تحليل الواقع التكنولوجى فى الجزائر.

3- طرق نقل التكنولوجيا من خلال الشركات متعددة الجنسيات.

4- معوقات نقل التكنولوجيا فى الجزائر.

أولاً: الشركات متعددة الجنسيات ونقل التكنولوجيا.

بالنسبة للأدبيات الاقتصادية، يعتبر نقل التكنولوجيات هو أهم آلية تترجم التأثير الإيجابي للشركات متعددة الجنسيات على الاقتصاديات النامية المضيفة، نظراً لكون الشركات متعددة الجنسيات هي المصدر الأساسي لعمليات البحث والتطوير في العالم المتقدم، ومستواها التكنولوجي عموماً عالي مقارنة بالدول النامية مما يمكنها من خلق تقدم تقني مهم، إلا أن الدور الذي تلعبه الشركات متعددة الجنسيات في تسهيل نقل التكنولوجيا يختلف حسب قطاع النشاط والمناخ الاقتصادي السائد، ويتبع نقل التكنولوجيات الحديثة إلى الاقتصاديات النامية المضيفة ونشرها أربع آليات أساسية هي: الروابط العمودية مع الموردين المحليين، الروابط الأفقية مع الشركات المحلية المنافسة أو المكملة المنتمية إلى نفس قطاع النشاط، هجرة الموارد البشرية المؤهلة من الشركات متعددة الجنسيات إلى الشركات المحلية، وتدويل مشاريع البحث والتطوير من الدول المتقدمة إلى الدول المضيفة لفروع الشركات متعددة الجنسيات، ويكون تولد الأثار الإيجابية مرغوباً أكثر خصوصاً في حالة الروابط العمودية، بما في ذلك الروابط من المنبع مع الموردين المحليين في الدول النامية، حيث توفر الشركات متعددة الجنسيات الإشراف والمساعدة التقنية والمعلومات المختلفة اللازمة لتحسين جودة منتجات الموردين المحليين، كما يمكن أن تساعد الشركات متعددة الجنسيات مورديها المحليين على تجديد خطوطها الإنتاجية وشراء المواد الأولية من الأسواق العالمية.

ويبقى من الصعب الحصول على معلومات كافية حول الآثار الأفقية لان آثار دخول شركة متعددة الجنسيات إلى اقتصاد نامي مع الأخذ بعين الاعتبار هيكل السوق المحلي يعتبر من الأمور صعبة الإحاطة والحرص، إلا أن النتيجة المشتركة التي خلصت إليها بعض الدراسات حول الآثار الأفقية للشركات متعددة الجنسيات على الاقتصاديات النامية خصوصا ما تعلق بنقل التكنولوجيا إلى المنافسين هي أن هذه الآثار تبقى محدودة جدا.

ومن أهم الشروط أو بالأحرى الخصائص التي يجب توفرها في التكنولوجيا المنقولة ضرورة توافقها مع المستويات التقنية لمجموع الشركات المحلية أي بمعنى إمكانية استيعابها وتطبيقها على مستوى كل الشركات المحلية وحتى لا تبقى حكراً فقط على الشركات المحلية ذات التعامل المباشر مع الشركات متعددة الجنسيات، وبذلك كلما كان المستوى التكنولوجي بين الشركات المحلية والشركات متعددة الجنسيات مقاربا كانت الاستفادة أكبر وإمكانية تبني، التكنولوجيات الجديدة مصدرها دائما الشركات متعددة الجنسيات أكبر¹.

وتحتفظ الشركات متعددة الجنسيات عادة عند توجهها للاستثمار في الدول النامية بأحدث التكنولوجيا حتى تستفيد منها في تعظيم إنتاجيتها مقارنة بالمؤسسات المحلية، لكن في حالة زرعها لفروع في الخارج تحول معها ما يسمى بالحزمة التكنولوجية والمتكونة من مجموعة من التكنولوجيات والمعارف التنظيمية والإدارية المدمجة مع الآلات وتراخيص الإنتاج، هذه الحزمة تشكل الميزة النسبية للشركة الأم والتي ستسمح للفروع بمنافسة الشركات المحلية المستفيدة من معرفتها الجيدة للسوق المحلي وتفضيلات المستهلكين وممارسات الأعمال، وفي هذه الحالة تصبح التكنولوجيا المطورة من طرف الشركة الأم متاحة للانتشار في النسيج الصناعي المحلي من خلال عدة قنوات.

وتناولت أولى الدراسات المعنية بنقل التكنولوجيا أثر العدوى الذي تحدثه الشركات متعددة الجنسيات، حيث اعتبرت التكنولوجيا كالمريض الذي ينتشر بالاتصال البشري، هذه الدراسات وجدت أن الابتكارات التكنولوجية تقلد بطريقة متقنة جداً بالتواجد المادي والمستمر للشريك الذي يحوز التكنولوجيا إضافة إلى من يريد امتلاكها، ومن هذا المنظور تعتبر الشركات متعددة الجنسيات وسيلة فعالة جداً لنقل التكنولوجيا.

وفي الدول النامية، تنهياً الشركات المحلية وتترصد الفرصة لتحسين مساراتها الإنتاجية من خلال مراقبة ونقل ممارسات الشركات متعددة الجنسيات وكذا مشاريع الشراكة التي تشمل الاحتكاك المباشر، التعلم بالتفاعل، التعلم بالمراقبة، وهناك وسيلة أخرى لنشر التكنولوجيا وهي التعلم عن طريق الاستعمال والمتمثلة في جملة المهارات المنعكسة عن الاستعمال لمنتجات الشركات متعددة الجنسيات²، هذه السبل تنتهي بميلاد منتج توأم، للمنتج الأصلي بتكاليف اقل ومطور بفضل الجهود المحلية للإشارة فان حالة انتشار التكنولوجيا من خلال جملة المهارات المنعكسة عن الاستعمال تبدأ أثناء إشراف الطرف المحلي على مراحل بسيطة من مراحل الإنتاج مثل عمليات التجميع أو أثناء مراحل الإنتاج منخفضة القيمة المضافة، وكلما تطورت وتوسعت العمليات الموكلة للطرف المحلي زادت قدرته على التقاط التكنولوجيا وصولا إلى أعلى المراحل استخداما للتكنولوجيا الحديثة مثل

¹ - بيوض محمد العيد: تقييم أثر الاستثمار الاجنبي المباشر على النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في الاقتصاديات المغاربية، رسالة ماجستير غير منشورة، (الجزائر: جامعة فرحات عباس سطيف، 2011)، ص 67

² - بيوض محمد العيد: تقييم أثر الاستثمار الاجنبي المباشر على النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في الاقتصاديات المغاربية، رسالة ماجستير غير منشورة، مرجع سبق ذكره، ص 33

الإنتاج والتصميم، ويعتبر نجاح الشركات الكورية واليابانية خلال الفترة ما بين 1950 - 1970 أكبر دليل على أهمية المهارات المنعكسة في مسار التنمية التكنولوجية 1.

ثانياً: تحليل الواقع التكنولوجي في الجزائر.

يعتمد التقدم التكنولوجي في دول العالم، على مدى اهتمام الدولة بمجال البحث والتطوير التكنولوجي ودعم المستحاثات الفنية المترجمة لبراءات الاختراع، فالجزائر كغيرها من الدول النامية أبدت اهتماماً بارزاً بتحسين الواقع التكنولوجي من خلال التحفيز المادي والمعنوي لعمليات البحث والتطوير التكنولوجي وتشجيع براءات الاختراع، ويظهر ذلك من خلال وضع المرسوم التنفيذي رقم (98-68) حيث يتضمن إنشاء المعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية ويحدد قانونه الاساسي 2.

بالإضافة إلى ذلك يعتبر المرسوم التنفيذي رقم (98-68) بمثابة المرجعية الاساسية لكل الانشطة المتعلقة بالبحث والتطوير التكنولوجي وبراءات الاختراع في الجزائر، كما تعتبر الجزائر عضو في المنظمة العالمية للملكية الفكرية منذ سنة 1975، ومن هنا يتحتم الاشارة إلى النقاط التالية 3:

1- دراسة وضعية البحث والتطوير في الجزائر:

خلال الفترة التي سبقت سنة 1998 أشارت منظومة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في الجزائر لضعف عمليات البحث والتطوير التكنولوجي، إذا لم تخصص لها سوى 0.28% من الناتج المحلي الاجمالي الامر الذي نتج عنه العديد من السلبيات:

- قلة الانتاج العلمي من منشورات ومجلات ودراسات علمية.

- ضعف النماذج المبتكرة في مراكز البحث والانتاج.

ونظراً لأهمية البحث والتطوير في بناء إقتصاد تنافسي، إعتمت، الجهات المعنية (منظومة البحث العلمي لتطوير التكنولوجي، المعهد الوطني للملكية الصناعية) تشريعاً جديداً ، يتعلق بالقانون رقم 98 - 11 الخاص ببرنامج البحث العلمي والتطوير التكنولوجي لفترة (1998-2002) حيث يهدف أساساً إلى:

أ- ضمان ترقية البحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

ب- دعم القواعد العلمية والتكنولوجية في الجزائر.

¹ - Celine ozyurt, **foreign direct investment implied by the indirect effects to the developing countries?**, (Faculty of Economic Sciences, University of Montpellier, France September 2, 2008), p 3.

² - حسب المادة (2) من المرسوم التنفيذي رقم (98-68) : تنص على أن تنشأ تحت تسمية المعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تتمتع بشخصية مدنية واستقلال مالي، أما المادة (3): تنص على أن يحل المعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية محل المعهد الجزائري للتوحيد الصناعي والملكية الصناعية في أنشطته المتعلقة بالاختراعات، ومحل المركز الوطني للسجل التجاري في أنشطته المتعلقة بالرسوما والعلامات والنماذج الصناعية والتسميات، كما أن المعهد مكلف حسب المادة رقم (7) بما يلي:

- توفير حماية الحقوق في الملكية الصناعية، وحفز ودعم القدرات الإبداعية والإبتكارية، لا سيما تلك التي تتلائم مع المواطن وذلك بإتخاذ الاجراءات التشجيعية المادية والمنوية.
- تسهيل الوصول إلى المعلومات التقنية الموجودة في وثائق البراءات بإنتقائها وتوفيرها والتي تمثل حلولاً بديلة لتقنية معينة المستعملون من المواطنين والصناعيين ومؤسسات البحث والتطوير التكنولوجي والجامعات.
- تحسين ظروف إستيراد التقنيات الاجنبية إلى الجزائر بالتحليل والرقابة وتحديد مسار إقتناء التقنيات الأجنبية مع مراعاة حقوق الملكية الصناعية ودفع آتاوي هذه الحقوق في الخارج.

³ - تعرف براءة الاختراع على أنها الشهادة التي تمنحها الدولة بواسطة هيئة عمومية مختصة للمخترع كي يثبت له حق إحتكار إستغلال إختراعه مالياً، ولمدة زمنية محدودة وفي ظروف معينة

ج - تجديد وتوفير الوسائل الضرورية للبحث والتطوير .

د- العمل على تجميع نتائج البحث. 1

وقد نص القانون رقم 98-11 على عدة أحكام من أجل تجميع إمكانيات الهندسة والتجهيزات التكنولوجية المتوفرة وتحسين الطاقات الوطنية في مجال التحكم في مجال التكنولوجيا المستوردة وتطويرها وإعادة إنتاجها من خلال:

- تدعيم مراكز التطوير التكنولوجي وذلك بتحسين محيط البحث بها.

- إنشاء هياكل التجميع والدراسات التقنية والاقتصادية داخل مؤسسات التعليم العالي والبحث.

- إعادة تحديد مهام البحث والتطوير التكنولوجي داخل المؤسسات من أجل إعادة التركيز على علاقاتها مع

قطاع البحث

- إنشاء مراكز نقل التكنولوجيا.

- إنشاء الاقطاب التكنولوجية. 2

2- دراسة وضعية براءات الاختراع في الجزائر:

يتوقف النشاط الاقتصادي بالجزائر في موضوع التكنولوجيا وبراءات الاختراع على عوامل مؤسسية وعلى طبيعة النظام القضائي وعدة عوامل وطنية خاصة بحجم السكان، الاقتصاد، نفقات البحث والتطوير، مستحدثات فنية نتيجة براءات الاختراع المسجلة، الهياكل التكنولوجية، المعطيات حول تعدد براءات الاختراع يمكن أن يربط بها المتغيرات المتعلقة بالديمقراطية، بالاقتصاد والبحث، مما يسمح بالحصول على مؤشرات براءات الاختراع مستقلة عن حجم الدولة، والتي تعطى معلومات حول إنتاجية براءات الاختراع في دول مختلفة.

والمؤشرات الأكثر استعمالاً لتعدد براءات الاختراع هي العدد الكلي للطلبات الخارجية للبراءات الاختراع، إلى طلبات لدى الديوان الاوروبي والديوان الامريكى لبراءات الاختراع، ويمكن ربطهم بالمتغيرات التالية:

أ- براءة اختراع بالنسبة للنتائج المحلى الاجمالي.

ب - براءة اختراع بالنسبة لقيمة الصادرات.

ج - براءة الاختراع بالنسبة لنفقات البحث والتطوير (إجمالي أو النسبة المئوية).

د - براءة الاختراع بالنسبة لعدد الباحثين (العدد الوطني أو في الصناعة فقط). 3

وحسب تقرير المنظمة الدولية للملكية والفكرية الصادر في 2008 أسلمت دائرة براءات الاختراع الجزائرية 11 طلب براءة اختراع المسجلة في معهد التعاون بشأن براءات الاختراع في المرحلة الدولية والتي تمثل الابداعات التكنولوجية المسجلة في الخارج والتي أراد أصحابها حماية حقوقهم المهنية والمادية عن هذه الابتكارات عبر دول العالم المنضوية تحت نظام معاهدة التعاون الدولي للابداع الموحد في سنة 2007، ولقد بلغ مقدموا طلبات الاختراع من أصل جزائري والمسجلين عبر العالم 12 طلب براءة اختراع دولية مسجلة في معاهدة التعاون بشأن براءات الاختراع في سنة 2007.

¹ - محمد قويدري: "واقع وأفاق أنشطة البحث والتطوير في بعض البلدان المغاربية"، الملتقى الدولي حول التنمية وفرص

الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، 9-10 مارس 2004، ص ص 170-171

² - مصطفى مالكي: دور الاستثمار الاجنبي المباشر في نقل التكنولوجيا بالجزائر مع التركيز على قطاع المحروقات، رسالة ماجستير غير منشورة، (القاهرة: جامعة الدول العربية، 2009)، ص 151

³ - محمد قويدري: "واقع وأفاق أنشطة البحث والتطوير في بعض البلدان المغاربية"، الملتقى الدولي حول التنمية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، مرجع سبق ذكره، ص 150

ثالثاً: طرق نقل التكنولوجيا من خلال الشركات متعددة الجنسيات في الجزائر:

يعتبر نقل التكنولوجيا من خلال الشركات متعددة الجنسيات أحد المحاور الأساسية لتنمية القطاعات الاقتصادية في الجزائر بصفة خاصة، ذلك أن التكنولوجيا المنقولة من وجهة نظر الجزائر هي وسيلة من وسائل تنمية هذه القطاعات، وتأهيل العمالة المحلية في المشروعات المشتركة مع الطرف الاجنبي مورد التكنولوجيا، وفي هذا المحور سوف يتم التركيز على قطاع المحروقات باعتبار الشركات متعددة الجنسيات تنشط في هذا القطاع بشكل خاص، حيث يعتبر النقل المباشر للتكنولوجيا والمصاحب للاستثمار الاجنبي المباشر، من أهم الطرق لنقل التكنولوجيا في قطاع المحروقات، إذ يتم نقل التكنولوجيا بثلاثة طرق:

1- نقل التكنولوجيا عن طريق المشروعات المشتركة.

تعتبر الشركات متعددة الجنسيات في قطاع المحروقات بالجزائر في الغالب ذات تأثير مزدوج، إذ تقوم بتحويل رؤوس الاموال لتمويل المشاريع الضخمة التي يتميز بها القطاع، وينقل التكنولوجيا، ويتخذ هذا النوع من الاستثمارات عدة صور أهمها الاستثمار المشترك، وهو الصورة السائدة في الجزائر، إذ يجسد في شكله الكلاسيكي في قطاع المحروقات، والذي يمثل مجموعة من العقود التي تنقسم إلى إتفاق أساسى وعقود تابعة: ويتمثل الإتفاق الاساسى فى :

- كونه أساس المشروع المشترك، والموجه للعقود التابعة، ويضع الحدود العامة لإتفاق الاطراف، ورغم أهميته فلاتهتم به التشريعات سواء من حيث الشكل والمضمون، وينصب الاهتمام على الإتفاقيات التابعة مثل عقد الشركة أو عقود نقل التكنولوجيا، والتي تنص على سيطرة الطرف الاجنبي وإستخدام نقل التكنولوجيا كوسيلة للسيطرة سواء من حيث شكل العقد أو بالمغلاة فى تحديد النقل، إى فى كل حالة الطرف الاجنبي يهدف إلى السيطرة المالية والتكنولوجية على المشروع المشترك مستخدماً فى ذلك نقل التكنولوجيا ورأس المال وسيلة للسيطرة. 1

- نقل التكنولوجيا كوسيلة للسيطرة من خلال المشروع المشترك يتخذ هذا المشروع عادة شكل الشركة المساهمة، تتم السيطرة على الشركة المشتركة بواسطة نقل التكنولوجيا عن طريق المغلاة والتحكم فى نفقة نقل التكنولوجيا، وقد يكون هذا التحكم بشكل صريح أو بشكل ضمنى²، إى ضمن تكاليف المشروع، كما أن النفقة قد تكون نفقة مباشرة، حيث تتمثل فى كل ما يدفعه الطرف المحلى إلى الطرف الأجنبي مقابل ما يحصل عليه من المعارف التكنولوجية، والتي تتلخص فيما يلى:

أ- توفير المعرفة العلمية والفنية فى شكل دراسات جدوى، وخطط ورسوم بيانية، ونماذج ومواصفات وتعليمات، ووصفات التركيب، وتصميمات هندسية، لصالح الاطارات فى الشركة مثل المهندسين سواء فى الهندسة المدنية أو الهندسة البيروكيمياوية فى قطاع المحروقات فى الجزائر.

ب - توفير خدمات الخبراء فى تقديم المشورة الفنية والادارية، وتدريب العاملين، والدراسات الفيزيائية، مثل مكتب اينوفوروم المخصص لإدارة المعرفة، بالإضافة إلى شركة إيناجو 3 للدراسات الفيزيائية 1.

¹ - عقيلة عز الدين طه: "أثر الاستثمارات الأجنبية ونقل التكنولوجيا على التنمية الاقتصادية فى مصر"، رسالة دكتوراة غير منشورة، (القاهرة: جامعة القاهرة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم السياسية، 1990)، ص 370

² - ويظهر التحكم فى نفقة نقل التكنولوجيا بشكل صريح: من خلال الإتفاق الاساسى على إحداث تغييرات فى الهيكل التنظيمى للشركة التى ينشئها المشروع المشترك، بشكل يضمن للطرف الأجنبي السيطرة عليها، والاعتراض على قرارات التى لا تتفق ومصالحته من خلال عقود نقل التكنولوجيا.

³ - إيناجو (ENAGEO): المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء وهى مؤسسة تابعة لسوناطراك 100% عبر شركاتها القابضة SPP.

وعادة يتمكن الطرف الاجنبي من السيطرة على المشروع المشترك عن طريق المغالاة في تقدير قيمة التكنولوجيا وذلك عن طريق نقل التكنولوجيا كحصة في رأس مال الشركة أو كجزء من حصته في رأس مال الشركة.2

2- نقل التكنولوجيا بحصة في رأس مال الشركة:

إن المغالاة في تقدير قيمة الحصة التكنولوجية المستوردة يؤدي إلى الاضرار مباشرة بمصالح الشركة المحلية المساهمة في المشروع المشترك، وتشير دراسات إقتصادية في هذا المجال أن معظم المشروعات المشتركة في الدول النامية، ومنها الجزائر تعرضت لمغالاة في تقدير قيمة التكنولوجيا كحصة من رأس مال الشركة، وتجدر الإشارة للمغالاة في قيمة التكنولوجيا في المشروع المشترك (SORAL - CHIN) بين شركة سوناطراك (الجزائرية) والشركة الصينية (CNPC) المختصة في مجال تكرير البترول، حيث تمتلك سوناطراك 30% وتمتلك الشركة الصينية 70%.

إلى جانب ذلك اتخذت سوناطراك عدة طرق لنقل وتعظيم المنفعة من التكنولوجيا المستوردة والمعارف الفنية والإدارية، وحتى تحسين الاداء فيما يخص اللغة الانجليزية بهدف تسهيل عملية التعامل ما بين العمال المحليين والشريك الاجنبي وتنمية القدرات البشرية في الشركة، وإستعاب التكنولوجيا المنقولة من خلال إحتكاك العمالة المحلية بالمستثمر الاجنبي وتتمثل هذه الطرق فيما يلي:

- تحديد الأولويات في التكوين باعتماد المناهج العلمية والعملية في الشركة.

- دعم مؤسسات البحث العلمي وأجهزة البحث والتطوير التابعة لشركة سوناطراك بشكل جزئي أو كلي، وخلق الاجواء الملائمة للعاملين فيها وتوفير مستلزمات عملهم.

- توسيع التبادل العلمي مع المؤسسات المشابهة في الخارج في شكل مذكرات تفاهم لتبادل الخبرة، حيث قامت سوناطراك في 2006 بتوقيع مذكرة تفاهم مع شركة شل البريطانية، وتهدف هذه المدكرة إلى تحديد مجالات التعاون الممكن بين الشركتين داخل الجزائر وخارجها مثل تقاسم التجارة والخبرة في نشاط المنبع ودراسة إمكانية إنجاز مجمع لتميع الغاز الطبيعي وإنشاء برامج تطوير القدرات البشرية وتدعيم طاقات غاز البترول المميع والغاز الطبيعي المميع من سوناطراك.

- الاستفادة من مكاتب الخبرة والاستشارات لغرض تسهيل وتوفير المعلومات العلمية والتكنولوجية بإستخدام أنظمة معلوماتية حديثة.

- تطوير أساليب تكوين الاطارات بما يعزز قدراتها على استيعاب وإستغلال وتطوير التكنولوجيا الحديثة، حيث استفاد 254 عاملاً من دورات تحسين الأداء في ميادين التقنيب والاستثمار والحفر وهندسة الخزانات في سنة 2006.

- القيام بـ 20% من دورات التكوين التي ترتبط بمهن الإدارة والمساندة، وهي من نوع تحسين الأداء باللغة الانجليزية بالاتفاق مع شركة بريتش بتروليم.3

بالإضافة إلى أن هناك العديد من الطرق التي يتم بواسطتها نقل التكنولوجيا من الشركات متعددة الجنسيات صاحبت التكنولوجيا إلى الجزائر من خلال الاستثمار الاجنبي المباشر في قطاع المحروقات وذلك كما يلي:

¹ - مصطفى مالكي: دور الاستثمار الاجنبي المباشر في نقل التكنولوجيا بالجزائر مع التركيز على قطاع المحروقات، رسالة ماجستير غير منشورة، مرجع سبق ذكره، ص 161

² - عقيلة عز الدين طه: "أثر الاستثمارات الاجنبية ونقل التكنولوجيا على التنمية الاقتصادية في مصر"، رسالة دكتوراه غير منشورة، مرجع سبق ذكره، ص 373

³ - سوناطراك: التقرير السنوي 2006، ص ص 85، 86

أ- السلع الوسيطة والراسمالية ذات التكنولوجيا العالية المصاحبة للشركات المتعددة الجنسيات المستثمرة في قطاع المحروقات بالجزائر أو التي تشتريها الجزائر، مثل تجهيزات الانتاج، الحفارات، ناقلات البترول والغاز، كما يتم نقل التكنولوجيا من خلال أعمال الصيانة التي تقوم بها الشركات المتعددة الجنسيات بمشاركة الطرف المحلي.

ب - عقد التراخيص القائم بين الشركات متعددة الجنسيات لفائدة الشركات المحلية لإستغلال التكنولوجيا. كما أن هناك من يعتبر عقد التراخيص مجرد أداة لإستثمار رأس المال التكنولوجي، وليس أداة لنقل التكنولوجيا بالمعنى الحقيقي، إى بالمعنى الذى يؤدي إلى اكتساب الطرف المحلي للتكنولوجيا واستعابها. رابعاً: معوقات نقل التكنولوجيا فى الجزائر.

أن أهم ما يميز سوق التكنولوجيا هو أن جزء كبير من التكنولوجيا يتولد من عدد محدود من الشركات متعددة الجنسيات، وهذه الشركات تسعى جاهدة إلى المحافظة على ما تملكه من التكنولوجيا وذلك بهدف المحافظة على قدرتها التنافسية وضمان تفوقها العلمى والتكنولوجى على غيرها، وبالتالي فإن عملية نقل التكنولوجيا وتوطينها فى الجزائر لا تتم بسهولة فهى مرتبطة بمعوقات متنوعة، منها ما هو مرتبط بمالك التكنولوجيا، ومنها ما هو مرتبط بالجزائر فى حد ذاتها.

(أ) - معوقات نقل التكنولوجيا المرتبطة بالاقتصاد الجزائرى.

يمكن التمييز بين أحد عشر معوقاً لنقل التكنولوجيا من الطرف المضيف لهذه التكنولوجيا وهى دولة الجزائر:

- 1- إفتقار الجزائر إلى المعلومات والخبرات الخاصة بالوسائل التكنولوجية.
- 2- إنعدام التخطيط المركزى لنقل وتطوير وتوطين التكنولوجيا، وعدم توفر استراتيجية علمية تكنولوجية جزائرية واضحة المعالم.
- 3- عدم وجود معلومات كافية عن طبيعة التكنولوجيا فى الاسواق، بإعتبارها من الاصول غير الملموسة.
- 4- ضعف الموقف التفاوضى للجزائر فيما يتعلق بإمكانية نقل التكنولوجيا وتوطينها محلياً.
- 5- الافتقار إلى أنشطة البحث والتطوير التكنولوجى، رغم الاهتمام البارز من الذى توليه الدولة الجزائرية وذلك عن طريق تشجيع وتحفيز هذا النوع من الأنشطة.
- 6- قلة الموارد المالية المخصصة لعملية البحث والتطوير التكنولوجى فى الجزائر، وارتفاع تكاليف نقل التكنولوجيا.
- 7- نقص الامكانيات وندرة الكفاءات البشرية الجزائرية الماهرة اللازمة لتشغيل التكنولوجيا المستوردة، وبالتالي فإن عدم قدرة الكفاءات البشرية الجزائرية يؤدي إلى عدم تشغيل التقنيات بمعدلات الاداء المرجوة وهذا يؤدي إلى ضعف الاداء الفنى للشركات المحلية التى استوردت التكنولوجيا.
- 8- قلة أعمال التطوير والابتكارات التكنولوجية أو فى الاعتماد على الخبرة الاجنبية فى كل مراحل النقل.
- 9- تقادم نظم التعليم وتقنياته فى الجزائر، والاعتماد على التلقين دون تنمية القدرات الفكرية.
- 10- الافتقار إلى التنسيق بين مراكز الابحاث المختلفة وغياب التنسيق بين الجامعات بالجزائر فى مجال البحوث العلمية.
- 11- عدم فاعلية نظام حماية الحقوق الفكرية، وهذا راجع إلى وجود السوق غير الرسمية (السوق الموازية)، حيث يتم اختراق أغلب البرامج، ويعاد بيعها بأسعار رمزية مقارنة بسعرها الاصلى.1.

¹ - مصطفى مالكي: دور الاستثمار الاجنبى المباشر فى نقل التكنولوجيا بالجزائر مع التركيز على قطاع المحروقات، رسالة ماجستير غير منشورة، مرجع سبق ذكره، ص167

(ب) - معوقات نقل التكنولوجيا المرتبطة بالشركات متعددة الجنسيات في الجزائر. نتيجة لاهمية التكنولوجيا فقد ظهرت قيود وممارسات من الشركات متعددة الجنسيات المستثمرة في الجزائر للمحافظة على التكنولوجيا كقوة لها أو لمنع الجزائر من استخدامها، ويوجد بالجزائر معوقين يحولان دون نقل التكنولوجيا للجزائر وهما:

1- إسات أستعمال براءات الاختراع واتساع حجم السوق الموازية، وعمليات القرصنة في الجزائر مما يؤثر سلباً على نقل التكنولوجيا إلى الجزائر، بالإضافة إلى ذلك أن مدة حماية براءة الاختراع هي 20 عاماً وبالتالي فإن الشركات متعددة الجنسيات أول ما تدخل للاستثمار في الجزائر تقوم بتسجيل براءات الاختراع لغرض حماية الملكية الصناعية والتجارية دون أن تقوم الجزائر باستغلال هذه البراءات، وبذلك تكون الجزائر قد حرمت من الاستفادة من المعلومات التقنية التي تتطوى عليها براءات الاختراع الاجنبية.

2- محاولة الشركات متعددة الجنسيات (الطرف المالك للتكنولوجيا)، فرض أساليب وطرق لنقل التكنولوجيا لاتقبل بها الجزائر، كعقود التراخيص، وفي الزقت نفسه تقوم برفع أثمان التكنولوجيا من سنة إلى أخرى بغرض الحصول على مبالغ ضخمة. 1

النتائج:

- 1- أن امتلاك وإنتاج التكنولوجيا أبعد ما يكون من العالمية، فهو محتكر من قبل الشركات متعددة الجنسيات، إذ أن 80% من المنجزات التكنولوجية في العالم تعود إلى هذه الشركات.
- 2- أن الشركات متعددة الجنسيات وإن كانت تسعى إلى عولمة الأسواق فهي لا تسعى إلى عولمة الابتكارات التكنولوجية، إذ لا تنقل إلى العالم الخارجي خصوصاً النامى إلا الحلقات المتقدمة مت تلك التكنولوجيا، هذا أن فعلت ذلك أصلاً.
- 3- أن الجزائر في إطار سعيها إلى جلب الشركات متعددة الجنسيات عملت منذ فترة طويلة على سن قوانين وضممتها قدراً كبيراً من الحوافز والضمانات، وأن ذلك لم يؤدي إلى تدفق تلك الاستثمارات بشكل المرجو، ونستنتج من ذلك أن سخاء الإعفاءات والحوافز ليس هو الحاسم في جلب هذه الشركات إذا لم يرافقه قوة في العائد الاقتصادي المحتمل.
- 4- أنه حتى لو نجحت الجزائر في استقطاب بعض الشركات إلى نقل جزء من حلقات التكنولوجيا إليها فإن ذلك لا يضمن حدوث تنمية حقيقية في الجزائر ما لم تتم ملاءمة تلك التكنولوجيا مع الظروف المحلية لجزائر.
- 5- أن الاستفادة من نشاط الشركات متعددة الجنسيات تتوقف على حجم تدفق استثماراتها بالدرجة الأولى ونوعية هذا التدفق والنشاط المستهدف، وبما أن ما تتلقاه الجزائر من تلك الاستثمارات متواضعاً نسبياً، ونظراً لكون الجزائر تدرج تحت مجموعة الدول التي لا تتال حظاً كبيراً في استراتيجية الشركات متعددة الجنسيات المتعلقة بنقل التكنولوجيا، فيمكن القول بعدم نقل التكنولوجيا المتقدمة إليها، وإن كانت تتال حظاً من نقل التكنولوجيا المتوسطة التقدم كذلك المتعلقة بصناعات الثورة الصناعية الأولى، وهي بذلك أحسن من كثير من دول أفريقيا.

التوصيات:

- مع التأكيد على ضرورة اعتماد إستراتيجية استثمارية محلية تضع الاستثمارات الأجنبية الوافدة في خدمة قضية التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة والمستدامة لجزائر، وتدرك أنها وسيلة لتحقيق هذا الهدف السامى وليست هدفاً في حد ذاتها.
- وتمشياً مع واقع اقتصاد معلوم تحدم فيه المنافسة بين الدول لاجتذاب الشركات الأجنبية وما تحمله من تقنية متقدمة لاستثمار فيها، بنفس القدر الذى يفترض أن تحدم فيه المنافسة بين الاستثمارات لكسب الأسواق العالمية، وبناء على ما تم استخلاصه من نتائج من هذه الورقة فاننا نقترح على الجزائر مراعاة الأمور التالية:
- 1- إدراك أن الخطوة الأولى على طريق جذب الشركات متعددة الجنسيات ونشاطها الاستثمارى تبدأ بخلق مناخ استثمارى ملائم وهذا يتطلب تعزيز البنية الأساسية باعتبارها النواة لخلق تنمية محلية، والمحفز الأساسى المساعد على خلق مناخ ملائم لقدم أى استثمارات أجنبية.
 - 2- على الجزائر أن تعمل على خلق قاعدة تكنولوجية محلية من خلال دعم برامج البحث والتطوير، باعتبار أن ذلك هو الحل الأمثل لمشكلة الحصول على التكنولوجيا فى الأمد البعيد.
- خلاصة القول أن على القائمين على الاستثمارات الأجنبية فى الجزائر أن يدركوا أن الاستفادة من نشاط الشركات متعددة الجنسيات مرهون بالقوة التفاوضية للبلد المضيف، حيث ثبت أن تلك الشركات لا تبحث إل عن مصلحتها الذاتية وليست مستعدة لتقديم أى تنازلات لصالح البلد المضيف إل إذا شعرت أن مصالحها مهددة، وبالتالي على هؤلاء المعنيين بالاستثمار فى الجزائر أن يضعوا الشروط والضوابط على تلك الاستثمارات وأن يربطوا الحوافز والتسهيلات المقدمة للمستثمرين بمدى قدرتهم على خدمة الاهداف التنموية المرسومة.

المراجع:

اولاً: المراجع باللغة العربية:

- 1- بيوض محمد العيد: تقييم أثر الاستثمار الاجنبي المباشر على النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في الاقتصاديات المغربية، رسالة ماجستير غير منشورة ، (الجزائر: جامعة فرحات عباس سطيف، 2011).
- 2- محمد قويدري: "واقع وآفاق أنشطة البحث والتطوير في بعض البلدان المغربية" ، الملتقى الدولي حول التنمية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، 9-10 مارس 2004.
- 3- مصطفى مالكي: دور الاستثمار الاجنبي المباشر في نقل التكنولوجيا بالجزائر مع التركيز على قطاع المحروقات، رسالة ماجستير غير منشورة،(القاهرة: جامعة الدول العربية، 2009).
- 4- عقيلة عز الدين طه: "أثر الاستثمارات الاجنبية ونقل التكنولوجيا على التنمية الاقتصادية في مصر"، رسالة دكتوراة غير منشورة،(القاهرة: جامعة القاهرة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم السياسية، 1990).
- 5- سوناطراك: التقرير السنوي 2006.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

- 1-Celine ozyurt, foreign direct investment implied by the indirect effects to the developing countries?, (Faculty of Economic Sciences, University of Montpellier, France September 2, 2008).

قياس اتجاهات العاملين نحو استخدام الانترنت في تسويق الخدمة المصرفية دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في ليبيا

د. طارق الهادي علي النائلي

دكتوراه/ في إدارة الأعمال

المقدمة

بدأت المصارف في العالم تتسابق من اجل تقديم خدماتها المصرفية على أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى ذلك إلى انتشار استخدام مفهوم التسويق المصرفي من خلال تعدد مواقع المصارف على شبكة الانترنت لتلبية حاجات ورغبات الزبائن المصرفية في مستوى أسعارها وفي أسلوب أو طريقة تقديم الخدمة المصرفية عبر شبكة الانترنت، ومن أجل تمكين الإدارة المصرفية لهذه المصارف من توجيه مواردها واستخدامها استخداماً كفواً، واتخاذ القرارات المناسبة في ضل المنافسة القائمة والقوية من قبل المصارف الخاصة، على المصارف التجارية العامة في ليبيا تبني التسويق عبر الانترنت في عملها المصرفي لمواجهة تلك التحديات المستقبلية، وتأسيساً على ذلك سيعمل الباحث على قياس اتجاهات العاملين في المصارف التجارية العامة نحو استخدام الانترنت في إدارة وتنفيذ مجمل السياسات التسويقية في العمل المصرفي، وخاصة بعد ما شهده القطاع المصرفي في ليبيا في الآونة الأخيرة من تطوراً كبيراً على جميع المستويات سواءً من الناحية الإدارية أو من الناحية الفنية.

مخطط الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة:

من خلال المقابلات الشخصية التي أجراها الباحث مع بعض مديري التسويق في المصارف التجارية العامة قيد الدراسة، تبينت أعراض المشكلة من قلة اهتمامها بموضوع التسويق التقليدي فكيف الحال مع التسويق عبر الإنترنت وتقنياته، لذلك سوف تنحصر مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤلات التالية:

1- هل توجد اتجاهات إيجابية نحو استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية في المصارف قيد الدراسة؟

2- هل تختلف اتجاهات العاملين في المصارف نحو استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية باختلاف خصائصهم الديموغرافية؟

3- ما هي العوامل التي تساعد على استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية في المصارف قيد الدراسة ؟

ثانياً: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على اتجاهات العاملين نحو أهمية التسويق عبر الإنترنت في المصارف قيد الدراسة.
- 2- تحديد أهم الخصائص الديموغرافية (السن، الجنس، التعليم، المهنة، الخبرة) المؤثرة على اتجاهات العاملين نحو أهمية استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية.
- 3- التعرف على العوامل التي قد تساعد على استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية.

ثالثاً: فروض الدراسة:

تتمثل فروض الدراسة في الفرضيتين الأساسيتين وهما:

1- لا توجد اتجاهات إيجابية لدى العاملين نحو أهمية استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية في المصارف قيد الدراسة.

2- لا تختلف اتجاهات العاملين في المصارف قيد الدراسة نحو استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية باختلاف خصائصهم الديموغرافية.

رابعاً: أهمية الدراسة:

1. تأتي أهمية الدراسة من الدور الذي يلعبه التسويق في العمل المصرفي خاصة التسويق عبر الإنترنت في تحقيق أهداف المصارف التسويقية، وكيفية توفير الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف على شبكة الإنترنت حتى يستطيع أغلب عملاء المصرف الاستفادة منها وعلى مدار الساعة.

2. محاولة إثراء موضوع التسويق عبر الإنترنت ، وذلك من خلال دراسة اتجاهات العاملين بالمصارف نحو أهمية تبني التسويق عبر الإنترنت في تقديم الخدمة المصرفية للعملاء وتحليل هذه الاتجاهات.

خامساً: مجتمع (عينة) الدراسة:

يتكون مجتمع البحث من العاملين في إدارات التسويق على مستوى الإدارة العليا في المصارف التجارية العامة (التجاري، الجمهورية، الصحاري) داخل مدينة طرابلس الكبرى، وقد بلغ حجم المجتمع الكلي للدراسة 160 موظفاً، لذلك تم أخذ عينة عشوائية عددها 40 مفردة أي ما نسبته 25% من المجتمع الكلي للدراسة، وتم تقسيم مجتمع الدراسة الى طبقة المديرين والقائمين على إدارات التسويق أو من ينوب عنهم، وطبقة من العاملين في أقسام التسويق حيث أخذت عينات عشوائية من هؤلاء العاملين لاستقصاء آرائهم حول متغيرات الدراسة.

سادساً: حدود الدراسة:

1. **الحدود البشرية:** تتمثل الحدود البشرية في المدراء والعاملون في أقسام التسويق بالمصارف التجارية العامة في مدينة طرابلس.

2. **الحدود المكانية:** ستنحصر الدراسة على الإدارة العليا وأقسام التسويق في الإدارة العامة للمصارف الواقعة ضمن النطاق الجغرافي لمدينة طرابلس وهي (التجاري، الصحاري، الجمهورية).

سابعاً الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي اهتمت بدراسة موضوع التسويق عبر الإنترنت نذكر منها الآتي:

1. الدراسة الأولى: دراسة الباحث ابراهيم البكور بعنوان " معوقات تبني التسويق عبر الإنترنت في الشركات الصغيرة والمتوسطة" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة دمشق 2009 ، هدفت الدراسة إلى التأكيد على مدى وجود علاقة بين تبني التسويق عبر الإنترنت، وكل من المعوقات البيئية المتمثلة في العوامل التنظيمية، المنافسة، الثقافة المعلوماتية لدى المستهلك، البنية التحتية، حماية وأمن المعلومات، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها وجود ضعف في تبني تطبيقات التسويق عبر الإنترنت في الشركات محل الدراسة، وأن العوامل البيئية التي تناولتها الدراسة تشكل عائقاً أمام تبني التسويق عبر الإنترنت.

2. الدراسة الثانية: دراسة الباحث محمد دخان بعنوان " الكفاءة الإدارية والتسويقية للشبكات الحاسوبية" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة حلب 2004 ، هدفت الدراسة الى التحدث عن الشبكات من حيث المنشأ والأهمية والأنواع، وأمن الشبكات، والتسويق من المنظور الشبكي، وتوصلت الى مجموعة من النتائج أهمها أن الشبكات الحاسوبية المختلفة تفيد في زيادة كفاءة العمليات التسويقية.

3. الدراسة الثالثة: دراسة الباحثين شفيق حداد، ومحفوظ جودة بعنوان " التسويق الالكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية " بحث منشور في مجلة جامعة العلوم التطبيقية، الأردن، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك عملاء المصارف التجارية في الأردن لمفهوم التسويق الالكتروني وأهميتها، و دور التسويق الالكتروني في تعزيز العلاقة بين المصارف وعملائها، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك تأثيراً للتسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية وأن هناك علاقة بين توفر قاعدة معلوماتية للتسويق وجودة الخدمات المصرفية.

4. الدراسة الرابعة: دراسة ريمنت وندى، " تأثير تكامل التسويق عبر الإنترنت على الأداء التسويقي للتصدير " مجلة التسويق الدولي 2002 الإصدار الرابع الجزء التاسع، وقد أجريت على عينة مكونة من 381 شركة صناعية مصدرة في الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصل الباحثان إلى أن استخدام الإنترنت في التسويق يزيد من درجة كفاءة التسويق في دعم العلاقة مع العملاء، وكذلك مع المنافسين في الشركات المصدرة، كما كان من أهم نتائج الدراسة أن زيادة درجة كفاءة التسويق عبر الإنترنت تؤدي إلى تحسين الأداء فيما يتعلق بعمليات التصدير.

ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة وجد الباحث أنها تناولت مفهوم التسويق عبر الإنترنت، ومفهوم العلاقة مع العميل، التجارة الالكترونية وأهميتها، ولقد تبين أن أغلب هذه الدراسات لم تتناول دراسة قياس اتجاهات العاملين نحو أهمية استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية وهذا ما سيتم بحثه في هذه الدراسة، كما تتميز هذه الدراسة بأنها سوف تتجز في مصارف القطاع المصرفي العام الحيوي والمهم في الاقتصاد الوطني.

الإطار النظري للدراسة:-

أولاً: مفهوم التسويق عبر الإنترنت وأهميته:

بدأت فكرة استخدام الانترنت كوسيلة إعلانية وتسويقية في عام 1994، حيث لاحظ المعنيين في هذا المجال ازدياد عدد مستخدمي الإنترنت مما يجعل الإنترنت وسيلة إعلانية وتسويقية ناجحة، وفي عام 1996 وصل حجم الإنفاق الإعلاني على شبكة الانترنت ما بين 500 إلى 700 مليون دولار، مما يعني أن الشركات اندفعت بشكل قوي جداً للإعلان عبر الانترنت، ويتضح ذلك من الاستخدام الذي وصل إليه في ظرف سنتين، أما في العام 1997 وصل حجم الإنفاق إلى بليون دولار أمريكي مما يوضح أن التزايد في الإنفاق على إعلانات الإنترنت في تزايد كبير جداً (غيداء عبدالله:2008،ص4).

ويعد التسويق عبر الإنترنت القناة التسويقية الأكثر اتساعاً والأقل تكلفة، والأكثر تفاعلية وتحرراً من الماديات، ومن المكان السوقي بسبب الفضاء الرقمي، ومن المتجر المادي بسبب المتجر الافتراضي، ومن الإعلان التقليدي بكل أنواعه بسبب الإعلان الالكتروني، ومن التسعير الثابت إلى التسعير الديناميكي، ومن القنوات المحلية إلى الإنترنت القناة الأكثر عولمة حيث الثورة الرقمية قد غيرت بطريقة أساسية مفهومنا عن الفضاء والوقت والتكلفة،(Kotler:2006,p679) ويمكن تعريف التسويق عبر الإنترنت بأنه عملية الاستخدام والتطوير الفعال (وفق رؤية رقمية واضحة) والكفاءة (مقدره جوهريه) للموارد التسويقية الرقمية (الخبرات، المعارف، الأفراد،القواعد، البيانات، العلاقات..... وغيرها) والأدوات المتاحة على الإنترنت من اجل تحقيق ميزة تنافسية في سوق الأعمال الالكتروني(نجم عبود:2004،ص325) ويُعرف التسويق عبر الانترنت بأنه الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية للمعلومات والاتصالات لتفعيل إنتاجية التسويق وعملياته المتمثلة في الوظائف التنظيمية والعمليات والنشاطات الموجهة لتحديد حاجات الأسواق المستهدفة وتقديم السلع والخدمات إلى العملاء وأصحاب المصلحة في المنظمة (الطائي وآخرون:2006،ص338).

مما تقدم يمكن أن يُعد استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية تكنولوجيا التغيير في الخدمات المصرفية، وذلك لما حدث من تحولات جوهرية في مسار التسويق وفلسفته وتطبيقاته والتي يمكن تحديدها فيما يلي: (عبدالغني عمرو: 2005، ص5)

1- إن عملية التبادل التقليدية تبدأ بالمسوقين وتنتهي بهم، أما في عصر الإنترنت أصبح العملاء يحددون المعلومات التي يحتاجونها والعروض التي تستجيب لحاجاتهم ورغباتهم والأسعار التي تلائمهم، لذا أطلق على التسويق الإلكتروني مصطلح التسويق المعكوس.

2 - إن المعايير المستخدمة لتقييم أداء الأنشطة التسويقية أصبحت تحتل مكانة أعلى في عصر الإنترنت حيث أن العملاء من خلال المواقع الإلكترونية يبحثون عن منتجات ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة وخدمات أسرع وأفضل.

3 - لم تعد التبادلات التسويقية تدور حول عملية تبادل منفردة ، بل أصبح المسوقون في عصر الإنترنت يعملون باتجاه إشباع الحاجات والرغبات من خلال تقديم حزم سلعية وخدمية متنوعة ذات قيمة مضافة يدركها العملاء ويقدرونها.

ومن خلال ما تقدم نجد أن التسويق عبر الانترنت يعتمد بشكل أساسي على ممارسة الأنشطة التسويقية كافة، ويجد الباحث أن عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني تهدف وفقاً لتحليل القيمة إلى تقديم قيمة متميزة للعميل من خلال تكنولوجيا المعلومات وشبكة الانترنت، حيث يعتبر رضى العميل هو الهدف الرئيس لهذا المزيج وفق المفهوم التسويقي، بهذا نلتمس الأهمية التي يتمتع بها التسويق عبر الانترنت لزيادة كفاءة أداء الخدمات المصرفية.

ثانياً: العمل المصرفي والانترنت:

مع تطور ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منذ مطلع الثمانينات، أدركت المصارف بأن هذه التكنولوجيا هي مرتكز رئيس لتطوير نشاطها، وأصبح لا بد من إدخال الحاسوب إلى مختلف مواقع العمل وصولاً إلى تقديم خدمات متطورة ومتنوعة وللتسريع في أداء الخدمة والكفاءة الإنتاجية وترشيد النفقات، وهناك أسباب أدت إلى استخدام المصارف للإنترنت كوسيلة اتصال من خلالها يتم تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية لزيائنها تتمثل أولاً في، المنافسة حيث يجب على المصارف أن تأخذ في الحسبان توسيع البنى الهيكلية، ومعرفة كيفية إدارة أسس خدمة الانترنت، وثانياً في تقليل التكاليف، حيث أن معدل كلفة الخدمة المصرفية على الشبكة في حالة استخدام الإنترنت يعتبر قليلاً مقارنة بكلفة التسويق المادي وخاصة الحملات الإعلانية، أما السبب الثالث فيمكن في التوسع الجغرافي حيث تمكن الإنترنت المصارف من التوسع في التسويق وتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية لعدد أكبر من الزبائن عن طريق الاستفادة من الانتشار الجغرافي الذي توفره (مجدي محمود: 2005، ص8).

ومما تقدم نجد أن استخدام الانترنت في تسويق الخدمات المصرفية يؤدي بالمصارف إلى تعميق الولاء حيث إن كثيراً من الشركات تهتم بمعرفة نوعية العملاء الأكثر أهمية بالنسبة لها، والتركيز المتجدد على إيجاد ولاء العملاء والاحتفاظ به، ويكون ذلك من خلال تعقب حاجاتهم وتحليلها وتحديد المنتجات التي تلبى ذلك.

عرض وتحليل البيانات

1- أسلوب وأداة البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الميداني الذي جمع بين الوصف والتحليل للبيانات التي تم جمعها ميدانياً، من العينة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة، والمتمثلة في العاملين في قسم التسويق بالإدارة العامة للمصارف قيد الدراسة بمدينة طرابلس، حيث أخذت عينة عشوائية لهؤلاء العاملين في الإدارة العليا على مستوى إدارات التسويق، حيث بلغ حجم هذه العينة 40 مفردة.

ومن أجل الحصول على البيانات اللازمة التي تخدم فرضيات الدراسة وأهدافها صممت استبانته أعدت خصيصاً لذلك، وقسمت إلى ثلاثة أجزاء أو محاور حيث تناول المحور الأول الخصائص الديموغرافية للعينة، أما المحور الثاني فقد تناول قياس اتجاهات العاملين نحو أهمية التسويق عبر الانترنت، بينما تناول المحور الثالث قياس اتجاهات العاملين نحو أهم العوامل المساعدة على استخدام الانترنت في تسويق الخدمات المصرفية، ولقد تم قياس مجموعة البنود الخاصة بكل محور باستخدام مقياس (ليكرت) المتدرج والمكون من خمس درجات هي: (5) موافق تماماً، (4) موافق، (3) محايد، (2) غير موافق، (1) غير موافق على الإطلاق، وبعد ذلك تم توزيع (65) استبانته، على 65 موظف يمثلون أفراد عينة الدراسة، تم استرجاع (55) استبانته أي ما نسبته 84.6% من إجمالي عدد الاستمارات الموزعة، وبعد فرز الاستمارات المرجعة وجد أن هناك 40 استبانته صالحة للتحليل أي ما نسبته 25% من المجتمع الكلي للدراسة والجدول التالي رقم (1) يوضح ذلك.

| إدارات المصارف الصحاري، التجاري، الجمهورية | عدد الاستبانات الموزعة | الاستبانات المرجعة | الاستبانات المستبعدة | الاستبانات الخاضعة للتحليل |
|--|---------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------------|
| | 65 | 55 | 15 | 40 |

ولتحليل البيانات المتحصل عليها من خلال الاستبانته تم الاعتماد على أساليب التحليل الإحصائي، وذلك باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصاراً (SPSS) ولقد اشتمل التحليل الإحصائي على تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والاستنتاجي التي تتلاءم وطبيعة بيانات الدراسة، حيث تم استخدام بعض مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، هذا بالإضافة إلى استخدام اختبار (T) لاختبار الدلالة الإحصائية في إثبات الفرضيات التي قامت عليها هذه الدراسة، وكما سبق وذكر فإن عملية تحليل البيانات تقوم على جانبين أساسيين وهما التحليل الوصفي والتحليل الكمي أو الاستنتاجي.

2- صدق أداة الدراسة وثباتها:

لاختبار صدق وثبات أداة الدراسة عُرضت الاستبانته على بعض المختصين أو المحكمين في هذا المجال من أجل أخذ ملاحظاتهم حول الاستبانته فأبدوا موافقاتهم عليها مع بعض الملاحظات العلمية والخاصة بتعديل وصياغة بعض الفقرات الواردة بها، وذلك بما يساهم في عرض مشكلة الدراسة واختبار فرضياتها وتحقيق أهدافها، وللتعرف على درجة وضوح وفهم البنود الواردة في الاستبانته من وجهة نظر المبحوثين فقد تم أخذ عينة من المبحوثين بلغت (20) مفردة لهذا الغرض، حيث تم استخراج معامل (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي حيث وجد أنه يساوي (85.2%) وتعتبر نسبة ثبات عالية، حيث كانت متغيرات الدراسة كما هي موضحة في الجدول التالي رقم (2):

الجدول رقم (2)

يوضح نسبة تحليل (كرونباخ ألفا) لصدق وثبات الأداء

| ر. م | المتغير | كرونباخ ألفا |
|------|---|--------------|
| -1 | قياس اتجاهات العاملين نحو أهمية التسويق عبر الانترنت | 89.1% |
| -2 | قياس اتجاهات العاملين نحو أهم العوامل المساعدة على استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية | 81.3% |
| -3 | المتوسط | 85.2% |

1- التحليل الوصفي للبيانات:

تناول هذا التحليل تقديم وصفاً لأهم الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة وذلك من خلال بيان هذه العناصر وعدد تكراراتها والنسب المئوية لها، وكان من أهم الخصائص الديموغرافية التي تناولها هذا التحليل وهي (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

وبالإضافة للخصائص الديموغرافية فلقد تناول هذا التحليل تقديم تحليل وصفي لقياس اتجاهات العاملين نحو أهمية استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية في المصارف قيد الدراسة، كما قدم كذلك تحليلاً وصفاً لقياس أهم اتجاهات العاملين حول أهم العوامل المساعدة في تبني التسويق عبر الانترنت، وذلك كما هو موضح بالجدول التالي.

جدول رقم (3): يبين أهم الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

| ر. م | المتغير | البيان | التكرارات | النسبة المئوية |
|------|------------------|-------------------------|-----------|----------------|
| 1 | الجنس | ذكر | 32 | 80% |
| | | أنثى | 8 | 20% |
| 2 | العمر | من 20 إلى 29 | 8 | 20% |
| | | من 30 إلى 39 | 18 | 45% |
| | | من 40 إلى 49 | 8 | 20% |
| | | 50 فما فوق | 6 | 15% |
| 3 | المستوى التعليمي | ثانوية أو دون ذلك | 4 | 10% |
| | | دبلوم متوسط | 10 | 25% |
| | | دبلوم عالي | 10 | 25% |
| | | جامعي فما فوق | 16 | 40% |
| 4 | الخبرة | أقل من 5 سنوات | 8 | 20% |
| | | من 5 إلى 10 سنوات | 12 | 30% |
| | | من 11 إلى أقل من 15 سنة | 16 | 40% |
| | | 15 فأكثر. | 4 | 10% |

من خلال الجدول السابق رقم (3) والذي يصف أهم الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة والمتمثلة في الموظفين العاملين بالإدارة العامة لمصرف (التجاري، والصحاري، والجمهورية) في مدينة طرابلس نلاحظ ما يلي:

1- بالنسبة لمتغير الجنس وجد أن عدد الذكور كان أكثر من عدد الإناث، حيث بلغ تكرار الموظفين الذكور ما نسبته 80%، بينما بلغت نسبة الإناث 20% فقط.

2- أن الفئة العمرية الأكثر تكراراً كانت من (30 إلى 39) أي ما نسبته 45%، ثم تليها الفئتين العمريتين من (20 إلى 29)، من (40 إلى 49) وبنسبتين متساويتين حيث بلغت كل منهما ما نسبته 20%، ثم تليهما الفئة العمرية الأخيرة وهي 50 سنة فما فوق وقد بلغت نسبة هذه الفئة 15%.

3- من خلال ملاحظة الجدول السابق رقم (3) نجد أن المتغير الثالث هو المستوى التعليمي والذي يمثل العديد من المراحل أو المستويات التعليمية المختلفة فتبين أن المستوى الأكثر تكراراً هو المستوى الجامعي وما فوقه حيث بلغ ما نسبته 40% وبالنسبة لباقي المستويات التعليمية لمفردات عينة الدراسة نجد أن نسبة حملة الدبلوم العالي والمتوسط كانتا متساويتان حيث بلغ تكرار كل مستوى من هذه المستويات 10 أي ما نسبته 25% من إجمالي مفردات عينة لدراسة.

4- شكلت الخبرة المتغير الرابع في الخصائص أو المتغيرات الديموغرافية حيث تم تقسيمها إلى أربعة مستويات، وقد شكلت مدة الخبرة المتراوحة بين (11 إلى 15 سنة) أكثر تكراراً حيث بلغت 16 مفردة أي ما نسبته 40%، وتليها مدة الخبرة المتراوحة بين (5 إلى 10 سنوات) حيث كان تكراراً 12 وبنسبة 30%، وتأتي المجموعة الأقل خبرة في المرتبة الثالثة ويتكرر 8 أي بنسبة 20%، وأخيراً يأتي العاملين الأكثر خبرة والذين يشكلون تكراراً بسيطاً حيث بلغ 4 موظفين فقط أي ما نسبته 10%. والجدول التالي رقم (4) يوضح العديد من التساؤلات والتي تقيس اتجاهات العاملين حول أهمية استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية.

جدول رقم (4): يبين توزيع وتكرار مفردات عينة الدراسة حول أهم العوامل التي تساعد على استخدام الإنترنت

في تسويق الخدمات المصرفية

| ر.م | عوامل نجاح استخدام الانترنت | البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|-----|---|--|----------------------------|--|
| 1 | هل تدرك الإدارة ماهي نتائج استخدام التسويق عبر الانترنت؟ | موافق تماماً موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق | 17 12 1 10 صفر | 42.5% 30.0% 2.5% 25% صفر |
| 2 | هل يوجد إدارة متخصصة لتكنولوجيا المعلومات في المصرف؟ | موافق تماماً موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق | 11 19 1 9 صفر | 27.5% 47.5% 2.5% 22.5% صفر |
| 3 | هل ترى بأن المناخ الاقتصادي الحالي يساعد على نجاح تبني الانترنت في التسويق والاتصال بالعملاء؟ | موافق تماماً موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق | 9 22 1 8 صفر | 22.5% 55% 2.5% 20% صفر |

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|------------------------------------|
| 4 | هل يحتاج عملاء المصرف إلى أن تُسوق لهم الفكرة نفسها قبل استخدامها؟ | موافق تماماً موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق | 12 19 1 8 صفر | 30% 47.5% 2.5% 20% صفر |
| 5 | هل ترى بأن القيادات الإدارية الحالية قادرة على إنجاز استخدام الانترنت في التسويق؟ | موافق تماماً موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق | 7 24 1 8 صفر | 17.5% 60% 2.5% 20% صفر |
| 6 | لا يفضل العملاء زيارة الموقع الالكتروني للمصرف لأسباب تتعلق بالأمان؟ | موافق تماماً موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق | 12 19 1 8 صفر | 30% 47.5% 2.5% 20% صفر |
| 7 | توجد سياسات وتشريعات واضحة تنظم التعامل بين المصرف والعملاء على الشبكة الالكترونية. | موافق تماماً موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق | 10 21 1 8 صفر | 25% 52.5% 2.5% 20% صفر |

من خلال ملاحظة البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (4) والذي يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول أهم العوامل المساعدة على استخدام الانترنت في تسويق الخدمات المصرفية نستنتج ما يلي:

1- أكدت نسبة من مفردات العينة على أن إدراك الإدارة لنتائج استخدام الانترنت في تسويق الخدمات المصرفية يساعد على استخدامها حيث بلغت هذه النسبة 72.5%، وعلى العكس تماماً أبدت مجموعة أخرى من العاملين عدم رضاها وموافقتها على هذه النقطة حيث بلغت هذه النسبة 25%، بينما كانت النسبة التي كانت محايدة في إجابتها حول نفس النقطة 2.5%، ولم تُبدي أي موافقة أو رفض، ومن خلال ذلك نجد أن من العوامل التي تساعد على تبني التسويق عبر الانترنت هو كلما كان هناك إدراك من الإدارة لنتائج استخدام الانترنت في تسويق الخدمات المصرفية ساعد على استخدامها.

2- وُجد أن نسبة 75% أبدت رضاها وموافقتها حول وجود إدارة متخصصة لتكنولوجيا المعلومات في المصرف تساعد على نجاح استخدام التسويق عبر الانترنت، بينما كانت النسبة غير الموافقة على هذه النقطة 22.5%، والنسبة المحايدة حول هذا العامل نفسه بلغت 2.5%، ومن خلال ذلك نجد أن وجود إدارة متخصصة في تكنولوجيا المعلومات تساعد على استخدام الانترنت في تسويق الخدمات المصرفية.

3- أبدت نسبة كبيرة من مفردات العينة موافقتها على أن المناخ الاقتصادي الحالي الذي يشهده الاقتصاد الليبي مناسب جداً لتطبيق ونجاح تبني التسويق عبر الانترنت وبيرونة عاملاً أساسياً في هذا النجاح، وقد بلغت هذه

النسبة 77.5%، بينما رأت نسبة 20% من مفردات العينة أن المناخ الاقتصادي الحالي غير مناسب لتبني التسويق عبر الإنترنت، وكانت النسبة المتبقية محايدة حيث بلغت 2.5%، ومن خلال ذلك نجد أن العامل المساعد لتبني التسويق عبر الإنترنت هو استقرار المناخ الاقتصادي.

4- عند سؤال أفراد عينة الدراسة إن كانت هناك ضرورة إلى أن تسوق فكرة تعامل العملاء مع موقع المصرف لإتمام معاملاتهم المالية أكدت نسبة بلغت 77.5% من العاملين بالمصرف على ضرورة هذه الخطوة، بينما رأت مجموعة أخرى ذات تكرار بسيط، حيث بلغت نسبتهم 2.5% عكس ذلك، هذا فضلاً عن وجود مجموعة محايدة في إجابتها فلم ترفض ولم توافق على ضرورة أن تسوق فكرة تعامل العملاء مع موقع المصرف لإتمام معاملاتهم المالية وقد بلغت نسبة هؤلاء 20%، ونستنتج أن تسويق فكرة استخدام الإنترنت في التعاملات المصرفية للعملاء يعد عامل مساعد لتبنيه من قبل المصارف قيد الدراسة.

5- أكدت نسبة 77.5% من مفردات العينة على أن القيادات الإدارية الحالية مناسبة وتعتبر عاملاً مساعداً في نجاح استخدام التسويق عبر الإنترنت حيث أكدت على أهمية دورها تجاه هذا الموضوع، بينما أيدت نسبة أخرى من مفردات العينة على عدم اعتبار القيادات الإدارية الحالية عاملاً مساعداً على نجاح استخدام الإنترنت في تسويق خدمات المصرف حيث بلغت نسبتهم 22.5%، وبالتالي تعد القيادة الإدارية الجيدة عامل مهم في تبني الإنترنت في العمل المصرفي.

6- تبين أن شعور العملاء بالأمان عند زيارة الموقع الإلكتروني للمصرف لتنفيذ معاملاتهم المالية في المصرف محل الدراسة يعتبر عاملاً هاماً وسيساهم في نجاح تبني التسويق عبر الإنترنت وهذا بالطبع ما أكدته نسبة كبيرة من مفردات العينة حيث بلغت هذه النسبة 80%، وقد كانت النسبة التي رأت عكس ذلك قليلة جداً حيث بلغت 20% فقط، وبذلك يعد عامل الشعور بالأمان من قبل العملاء في تنفيذ معاملاتهم المالية عامل يساعد المصرف على استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية.

7- أكدت نسبة 87.5% من مفردات عينة الدراسة على أهمية وجود سياسات وتشريعات واضحة تنظم التعامل بين المصرف والعملاء على الشبكة الإلكترونية وهذا بدوره سوف يساعد على تبني الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية للعملاء، بينما رأت مجموعة بسيطة وكانت ذات تكرار قليل حيث بلغت نسبته 5% عكس ذلك. فضلاً عن وجود مجموعة محايدة فلم توافق ولم ترفض و بلغت نسبتها 7.5%، ونجد أن هذه النقطة أعطت نسبة عالية مما يؤكد أن وجود سياسات وتشريعات تنظم التعامل بين المصرف والعميل على شبكة الإنترنت تساعد المصرف على استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية.

4- اختبار فرضيات الدراسة:

بعد استعراض أهم نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، سيتم اختبار فرضيات الدراسة وذلك كما يلي:

I- اختبار الفرضية الأولى للدراسة وتنص على أنه:

لا توجد اتجاهات إيجابية لدى العاملين نحو أهمية استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية في المصارف قيد الدراسة.

وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار T وذلك لقياس الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين نحو أهمية استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية، والجدول التالي رقم (5) يبين ذلك:

جدول رقم (5) يبين قياس اتجاهات العاملين نحو استخدام التسويق عبر الانترنت

| القرار | مستوى المعنوية | قيمة T | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | اتجاهات العاملين نحو أهمية استخدام الانترنت في تسويق الخدمات المصرفية |
|--|-------------------|--------|----------------------|--------------------|--|
| توجد اتجاهات إيجابية لدى العاملين نحو استخدام الانترنت في تسويق الخدمات المصرفية | 0.000 | 6.919 | 0.891 | 3.975 | 1- هل هناك قناعة لدى إدارة المصرف بأن التسويق عبر الانترنت يؤدي إلى الرفع من أداء المصرف وزيادة كفاءته؟ |
| | 0.000 | 7.061 | 0.828 | 3.925 | 2 يُساعد التسويق عبر الانترنت في سرعة إنجاز الأعمال وتقديم أفضل الخدمات المصرفية والوصول إلى العملاء بشكل أسرع. |
| | 0.000 | 7.274 | 0.874 | 3.7 | 3- يساعد التسويق عبر الانترنت على وضع الإستراتيجية التسويقية للمصرف بتكلفة أقل وفاعلية أكبر. |
| | 0.000 | 7.123 | 0.932 | 4.05 | 4- هل تعتقد أن العملاء غير معتادين على التعامل مع شبكة الانترنت في الحصول على الخدمات المصرفية؟ |
| | 0.000 | 8.233 | 0.902 | 4.175 | 5- تعتقد بأن التسويق عبر الانترنت سوف يؤدي إلى دعم القدرة التنافسية للمصرف وستزيد من قدرته على مواجهة المصارف الخاصة والمحافظة على الحصة السوقية للمصرف. |
| | 0.000 | 8.101 | 0.881 | 4.025 | 6- هل أغلب موظفي المصرف على إلمام بالتسويق عبر الانترنت واستخداماته؟ |
| | 0.000 | 8.342 | 0.853 | 4.125 | 7- هل يساعد التسويق عبر الانترنت في الاتصال المباشر بين المصرف والعملاء. |
| | 0.000 | 8.505 | 0.873 | 4.175 | 8- يتطلب تبني التسويق عبر الانترنت إلى زيادة الاهتمام بتدريب وتنمية الموارد البشرية بالمصرف. |
| | 0.000 | 8.725 | 0.833 | 4.15 | 9- هل يعتبر مصرفكم الانترنت أداءه تسويقية جيدة؟ |
| | 0.000 | 8.149 | 0.814 | 4.05 | 10- يلاقي مصرفكم صعوبة في إدارة الخدمة الالكترونية وتوصيلها إلى الزبائن. |

ولاختبار صحة الفرضية الأولى للدراسة تم استخدام اختبار "T" لاختبار معنوية الفروق بين متوسطات الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين نحو أهمية استخدام الانترنت في تسويق الخدمات المصرفية وبين المتوسط الحسابي المعتمد في هذه الدراسة وهو (3)، وحيث أن قيمة "T" المحسوبة لكل اتجاهات العاملين أقل من "T" الجدولية، عند مستوى معنوية (0.05)، وكان مستوى الدلالة أقل من (0.05)، وتعكس تلك الدلالة قبول الفرض

البديل وهو وجود اتجاهات إيجابية لدى العاملين نحو أهمية استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية في المصارف قيد الدراسة.

II- اختبار الفرضية الثانية للدراسة:

تنص الفرضية الثانية للدراسة على أنه لا تختلف اتجاهات العاملين في المصارف قيد الدراسة نحو استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية باختلاف خصائصهم الديموغرافية. ولاختبار هذه الفرضية إحصائياً فإنه يتطلب إعادة صياغتها بصورة مُجزأة وذلك وفقاً للخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة وهي (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة). بحيث تكون على شكل فرضيات فرعية كما يلي:

- 1- لا تختلف اتجاهات العاملين نحو عوامل المساعدة في استخدام التسويق عبر الانترنت باختلاف الجنس.
 - 2- لا تختلف اتجاهات العاملين نحو عوامل المساعدة في استخدام التسويق عبر الانترنت باختلاف العمر.
 - 3- لا تختلف اتجاهات العاملين نحو عوامل المساعدة في استخدام التسويق عبر الانترنت باختلاف المستوى التعليمي.
 - 4- لا تختلف اتجاهات العاملين نحو عوامل المساعدة في استخدام التسويق عبر الانترنت باختلاف الخبرة.
- أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا تختلف اتجاهات العاملين في استخدام التسويق عبر الانترنت باختلاف الجنس.

ولإجراء الاختبار الإحصائي المناسب لهذه الفرضية فإنه يجب صياغتها في الصورة التالية:

H₀: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو عوامل المساعدة على استخدام الانترنت في تسويق الخدمات المصرفية يعزى للجنس.

H₁: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو عوامل المساعدة على استخدام الانترنت في تسويق الخدمات المصرفية يعزى للجنس.

ولاختبار الفرضية الإحصائية السابقة تم استخدام اختبار "T" لاختبار مدى وجود علاقة بين متغير الجنس واتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة على استخدام التسويق عبر الانترنت ، والجدول التالي رقم (6) يبين ذلك:

جدول رقم (6)

مدى وجود علاقة بين متغير الجنس واتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة على استخدام التسويق عبر

الانترنت

| الجنس | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة T | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|--------|-----------------|-------------------|--------|-------------|---------------|
| الذكور | 2.833 | 0.272 | 0.768 | 38 | 0.448 |
| الإناث | 2.781 | 0.260 | | | |

ومن خلال النتائج الواردة بالجدول السابق رقم (6) تبين أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت يعزى للجنس، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (0.768) وهي أقل من قيمة T الجدولية، وهي قيمة غير معنوية عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية 38، وأن مستوى الدلالة 0.448 أكبر من 0.05 لمستوى الدلالة المعتمد لهذه الدراسة، وفي ضوء

التحليل السابق يخلص الباحث إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت وبين متغير الجنس، وعلى هذا فإنه يتم قبول الفرض العدم ورفض الفرض البديل؛ وبالتالي تبين صحة الفرضية الفرعية الأولى.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا تختلف اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت باختلاف العمر.

ولإجراء الاختبار الإحصائي الذي يتناسب مع هذه الفرضية فإن هذا يتطلب صياغتها في الصورة التالية:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت وبين العمر.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو عوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت وبين العمر.

ولاختبار الفرضية الإحصائية السابقة، تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار مدى وجود علاقة بين متغير العمر وبين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت والجدول التالي رقم (7) يبين ذلك:

جدول رقم (7) مدى وجود علاقة بين متغير العمر واتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة على استخدام التسويق عبر الانترنت

| ر. م | المصدر | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط الحرية | قيمة F | مستوى المعنوية |
|------|----------------|----------------|--------------|--------------|--------|----------------|
| 1 | بين المجموعات | 70.900 | 3 | 23.633 | 0.482 | 0.697 |
| 2 | داخل المجموعات | 1766.875 | 36 | 49.080 | | |
| 3 | التباين الكلي | 1837.775 | 39 | | | |

من خلال النتائج الواردة بالجدول السابق رقم (7) وجد أنه لا توجد فروق معنوية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت وبين متغير العمر، حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (0.482) وهي أقل من قيمة "F" الجدولية، وهي قيمة غير معنوية عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية (36)، وأن مستوى الدلالة 0.697 هو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة والمساوي 0.05، وعلى هذا الأساس نستنتج بأنه لا توجد علاقة بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت يعزى للعمر، ولهذا فإن القرار هنا هو قبول فرض العدم ورفض الفرض البديل، وبالتالي يثبت هنا صحة الفرضية الفرعية الثانية.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على: أن اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت لا تختلف باختلاف المستوى التعليمي.

لقد تم إعادة صياغة هذه الفرضية بشكل يتناسب مع التحليل الإحصائي لها حيث أصبحت صيغتها على الشكل التالي:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت وبين المستوى التعليمي.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت وبين المستوى التعليمي. ولاختبار الفرضية الإحصائية السابقة تم استخدام تحليل التباين الأحادي لقياس أثر المستوى التعليمي على اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت والجدول التالي رقم (8) يبين نتائج هذا التحليل كما يلي:

جدول رقم (8)

مدى وجود علاقة بين متغير المستوى التعليمي واتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة على استخدام التسويق عبر الانترنت

| ر. م | المصدر | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة F | مستوى المعنوية |
|------|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|----------------|
| 1 | بين المجموعات | 113.038 | 3 | 37.679 | 0.786 | 0.509 |
| 2 | داخل المجموعات | 1724.738 | 36 | 47.909 | | |
| 3 | التباين الكلي | 1837.775 | | | | |

من خلال النتائج السابقة والواردة بالجدول رقم (8) تبين أنه لا توجد فروق معنوية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت وبين متغير المستوى التعليمي، حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة 0.786 وهي أقل من قيمة F الجدولية، وهي قيمة غير معنوية عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية (36.3)، وان مستوى الدلالة 0.509 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة والمساوي 0.05 وعلى هذا الأساس فإن القرار هنا هو قبول الفرض العدم ورفض الفرض البديل، وبالتالي بينت هنا صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

رابعاً: الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على: أنه لا تختلف اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت باختلاف الخبرة. وسيتم إعادة صياغة هذه الفرضية بشكل يتناسب مع الاختبار الإحصائي حيث تصبح هذه الفرضية على الشكل التالي:

Ho: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت وبين متغير الخبرة.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت وبين متغير الخبرة، ولإختبار الفرضية الإحصائية السابقة تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول التالي رقم (9) يبين ذلك:

جدول رقم (9)

مدى وجود علاقة بين متغير الخبرة واتجاهات العاملين

| مستوى المعنوية | قيمة F | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | المصدر | ر. م |
|-------------------|--------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|------|
| 0.391 | 1.030 | 48.425 | 3 | 145.275 | بين المجموعات | 1 |
| | | 47.014 | 36 | 1692.500 | داخل المجموعات | 2 |
| | | | | 1837.775 | التباين الكلي | 3 |

ومن خلال النتائج الواردة في الجدول السابق رقم (9) تبين أنه لا توجد فروق معنوية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت وبين متغير الخبرة حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة 1.030 وهي أقل من قيمة F الجدولية، وهي قيمة غير معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية (36.3)، وأن مستوى الدلالة 0.391 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة والمساوي 0.05 وعلى هذا الأساس نستنتج بأنه لا توجد علاقة بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت وبين متغير الخبرة، وعلى هذا الأساس فإن القرار هنا هو قبول الفرض العدم ورفض الفرض البديل، وبالتالي ثبتت هنا صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

النتائج والتوصيات

* أهم نتائج الدراسة:

1- لقد ثبت من خلال الدراسة أنه توجد اتجاهات ايجابية نحو تسويق خدمات المصارف قيد الدراسة عبر الانترنت وهذا بدوره يؤكد صحة الفرضية الأولى ويثبتها والتي تنص على أنه: توجد اتجاهات إيجابية لدى العاملين بالمصارف نحو أهمية تبني التسويق عبر الانترنت لتسويق الخدمات المصرفية ومن هذه الاتجاهات الايجابية ما يلي:

أ- يؤدي تسويق خدمات المصارف قيد الدراسة عبر الانترنت إلى ارتفاع مستوى كفاءة وأداء المصارف وتعميق الولاء بينها وبين العملاء والاحتفاظ بهم.

ب- يساهم تسويق خدمات المصارف قيد الدراسة عبر الانترنت في التواصل المباشر مع العملاء.

2- بعد اختبار الفرضية الثانية إحصائياً تم إثبات صحة هذه الفرضية والتي تنص على أنه لا تختلف اتجاهات العاملين بالمصرف قيد الدراسة نحو تبني تسويق خدمات المصارف قيد الدراسة عبر الانترنت باختلاف خصائصهم الديموغرافية.

3- أكد أفراد العينة على أن هناك مجموعة من العوامل التي يرونها تساعد في نجاح استخدام الإنترنت في تسويق الخدمات المصرفية في المصارف قيد الدراسة، ومن هذه العوامل مثلاً: إدراك أهمية التسويق عبر الانترنت من قبل الإدارة العليا، وجود إدارة متخصصة بتكنولوجيا المعلومات، انتعاش وتطور الاقتصاد بشكل عام، تسويق فكرة التعامل مع الانترنت لإتمام التعاملات المصرفية للعملاء، شعور العملاء بالأمان والسرية في إتمام معاملاتهم المصرفية عبر الإنترنت، وجود سياسات وتشريعات تضمن رقابة التعاملات المصرفية، وإن لم يتم الاهتمام بهذه العوامل والأخذ بها فإنها قد تشكل صعوبات في المستقبل.

* التوصيات:

من خلال نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

1- المتابعة الدورية للتطورات التي تحدث في بيئة العمل المصرفي وخاصة التطور الالكتروني ومحاولة تحديثه دورياً بما يتماشى والمتغيرات المحلية والدولية وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من استخدام التسويق عبر الانترنت وخدمة العملاء.

3- زيادة الاهتمام بتدريب العاملين وتنمية قدراتهم ومهاراتهم على أفضل الأساليب والتقنيات المتقدمة في مجال تسويق العمل المصرفي من أجل تقديم أفضل الخدمات المصرفية ومواكبة كل ما هو حديث ومنظور في هذا المجال.

4- العمل على تسويق فكرة استخدام الانترنت في تقديم الخدمة المصرفية والتعريف بها لعملاء المصرف وإعلامهم بنوعية وأهمية الخدمات المصرفية التي سيتم تقديمها على موقع المصرف في شبكة المعلومات الدولية.

5- تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والعمل المستمر على تنويع هذه الخدمات.

المراجع:-

- المراجع العربية والأجنبية

- 1- الطائي، وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث مدخل شامل (عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط1، 2006).
- 2- عبد الغني، عمرو، فرص وتحديات التسويق الالكتروني في ظل الاتجاه نحو العولمة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، القصيم، السعودية، (2005) .
- 3- عبدالله، غيداء، التسويق الالكتروني في المملكة العربية السعودية، ورقة عمل مقدمه إلى الملتقى الإداري الثاني، 2008، الرياض.
- 4- مجدي محمد محمود، توظيف التسويق الالكتروني كأداة للتميز بمنظمات الأعمال، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة التجارة الالكترونية، جامعة الملك خالد، السعودية (2005).
- 5- نجم، عبود، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف (الرياض: دار المريخ للنشر، 2004).
- 1- Philip Kotler (2006) "Marketing Management", Prentice-Hall, New Delhi, India.

الجريمة الايجابية بطريق سلمي (دراسة مقارنة)

د. مفتاح محمود محمود أجبارة

عضو هيئة تدريس كلية القانون بني وليد

المقدمة

يقع هذا النوع من الجرائم في الاصل بفعل إيجابي، غير أنه لا يستبعد أن ترتكب أحياناً بفعل سلبي بعدم أو غير عمد. ذلك ان القانون يحرم نتائج ضارة محددة بصرف النظر عن الوسيلة التي يستخدمها الفاعل لتحقيق تلك النتائج، فالوسائل جميعها في نظر المشرع سواء. فجريمة القتل يعاقب عليها القانون لحماية مصلحة محددة معلومة هي حماية الحياة البشرية ولايهم بعد ذلك أن تكون الوسيلة المؤدية لازهاق الروح إيجابية كانت أم سلبية، وعلى سبيل المثال يستوي في نظر القانون ان يحصل ازهاق الروح باطلاق النار وهو فعل إيجابي أم بالامتناع عن اطعام المجني عليه وهو فعل سلبي، وكل الذي يتطلبه القانون لتحقيق المسؤولية الجنائية توافر القصد الجنائي المتمثل بنية الجاني في ازهاق روح المجني عليه... أما إذا انتفى القصد الجنائي وثبت وجود الخطأ في إحدى صورته لدى الفاعل تكون الجريمة غير عمدية.

أولاً: - المشكلة وموضوع البحث.

من ندعوه بالمجرم هو ذلك الشخص الذي خالف مبادئ سلوكية معينة عدّها المجتمع الذي يعيش فيه مضرّة به وبالفرد، والمعاقب عليها جزاء حددته قوانين ذلك المجتمع. ولكي يُسأل المجرم عن فعله ويستحق العقاب المقرر قانوناً لابد من إسناد الفعل المرتكب اليه، والاسناد في النطاق الجنائي على نوعين، مادي ومعنوي، أما الإسناد المادي فيعني نسبة الجريمة إلى فاعل معين، وهذا هو الإسناد المفرد في ابسط صورته. كما قد يقتضي نسبة نتيجة ما إلى فعل ما بالإضافة إلى نسبة هذا الفعل إلى فاعل معين، وهذا هو الاسناد المزدوج، وهو لا يخرج في الحالتين عن دائرة الاسناد المادي، لأنه يتطلب في الحالتين معاً توافر رابطة السببية بين نشاط اجرامي معين وما أسفر عنه من نتائج يراد العقاب عليها. وأما الإسناد المعنوي فهو نسبة الجريمة إلى شخص يتمتع بالاهلية المطلوبة لتحمل المسؤولية الجنائية أي متمتع بتوافر الادراك لديه وحرية الاختيار، فاذا انتفى أيهما انتفى إمكان ((المسالة الجنائية))⁽¹¹⁾. ذلك أن المنطق وموجبات العدالة تقضي بعدم مساءلة شخص عن ارتكاب الفعل وان

¹ د. رؤوف عبيد، السببية الجنائية بين الفقه والقضاء، ط4، دار الفكر العربي، القاهرة، 1984، ص3.

عُدَّ في منطق القانون جريمة إذا لم يكن بمقدوره أن يدركه أو يختار ارتكابه. وعليه فإن كلا النوعين من الإسناد المادي والمعنوي هما قوام المسؤولية الجنائية، و إن موضوع البحث يدخل ضمن دائرة الاسناد المادي.

ثانياً : تحديد نطاق البحث

وإذا كان الأصل في القواعد العقابية إنها تضع التزاماً بامتناع عن عمل على عاتق المخاطبين بها هذا هو حال الجرائم الإيجابية عموماً، فإنها في بعض الاحوال تفرض التزاماً بعمل ويعاقب الفاعل على الامتناع عن تنفيذ ذلك الالتزام وتتحقق الجريمة بمجرد تحقق الامتناع بغض النظر عن النتيجة وهذا هو النموذج القانوني للجريمة السلبية، وموضوع البحث لا يتعلق بكلا النوعين من الجرائم، وإنما يختص بنوع ثالث يأخذ من النوعين المتقدمين صفة معينة، ذلك هو ما يسمى بالجريمة الإيجابية بطريق سلبي، والنوع الثالث من انواع الجرائم هو الذي يعيننا في نطاق البحث.

ومن اجل الاحاطة بموضوع البحث من جوانبه المختلفة، ارتأينا تجزئته إلى مبحثين، ندرس في الاول التعريف بالجريمة الإيجابية بطريق سلبي. ونخصص الثاني لدراسة العلاقة السببية في هذا النوع من الجرائم.

المبحث الأول

مفهوم الجريمة الإيجابية بطريق سلبي وصورها

للقوف على ماهية الجريمة الإيجابية بطريق سلبي، لابد من تحديد مفهومها وبيان صورها، وهو ما يحدونا لإيضاح ذلك تباعاً.

المطلب الأول

مفهوم الجريمة الإيجابية بطريق سلبي

والجرائم الإيجابية بطريق سلبي تقع ضمن التقسيم العام للجرائم بحسب طبيعة الركن المادي لها ضمن مجموعة جرائم (الامتناع)⁽¹⁾، ويتحقق الامتناع حيث يأمر القانون بعمل، وعليه فالامتناع يفترض ان هناك الزام قانوني، لذلك فإن الأساس في الامتناع هو ((القاعدة القانونية)) والتي تلزم الأفراد بإتيان عمل وتقرر العقاب على من يحجم عن ذلك، ((وقد يعبر عن الامتناع بالفعل السلبي وهو لا يختلف عن الفعل الإيجابي إلا من حيث الماديات، حيث يتطلب الفعل الإيجابي حركة عضوية أو مجموعة حركات عضوية من شأنها إحداث التغيير في العالم الخارجي، وراء هذه الحركة العضوية ارادة شخص معين، في حين يتطلب الفعل السلبي الامسك عن

¹ - يذهب غالبية الفقه الجنائي إلى تقسيم جرائم الامتناع إلى ثلاثة أنواع وهي :

أ- جرائم الامتناع البسيط، أو ما يسمى بالجريمة السلبية، وكفي لقيام هذا النوع من الجرائم مجرد الامتناع ولا يشترط لتحقيقها نتيجة معينة، غير ان المهم في تحقيقها ان يحصل الامتناع في فترة محددة أو في مكان محدد... كجريمة الامتناع عن الحضور في الزمان والمكان المعينين بمقتضى تبليغ أو أمر رسمي أو بيان صادر من محكمة أو سلطة قضائية وهي الجريمة المشار إليها في المادة 238 من قانون العقوبات العراقي رقم 111 لسنة 1969 المعدل، وينظر كذلك : المواد 242، 306، 371 من القانون نفسه.

ب- جرائم الامتناع المسبوق بفعل إيجابي، وتجمع هذه بين نوعين من السلوك، سلبي وإيجابي، حيث يقع النشاط الإيجابي أولاً ثم يعقبه النشاط السلبي، ومثالها اغواء انثى ومواقعتها على امل الزواج منها ثم يرفض الزواج منها بعد ذلك وهو الفعل المنصوص عليه في المادة 395 من قانون العقوبات.

ج - الجريمة الإيجابية بطريق الترك أو الامتناع أو بالطريق السلبي وهي موضوع البحث.

جندي عبد الملك، الموسوعة الجنائية، ج3، مطبعة دار الكتب المصرية بالقاهرة، 1932، ص 266-267.

الحقيقة أن الامتناع قديم قدم الإنسان على المعمورة، فقد خلق الله تعالى آدم عليه السلام وأمر الله الملائكة أن تسجد له فأطاعوا الأمر وسجدوا إلا إبليس أبى أن يكون من الساجدين، فكانت جريمته أول جريمة امتناع ذكرها القرآن الكريم في أكثر من موضع كما ذكرتها السنة النبوية المطهرة.

وقد عرّفت القوانين الوضعية في مصر الفرعونية، وكذلك قانون حمورابي صوراً من جرائم الامتناع. إلا أن القانون الروماني يُعدّ بحق أول قانون وضعي يُقرُّ صوراً للجرائم الإيجابية بطريق سلبي :ومن تلك الصور من يمتنع عن تغذية طفل رضيع قاصداً قتله، يعاقب بعقوبة جريمة القتل إذا أدى هذا الامتناع إلى موته.

الحركة بواسطة الإرادة)) وهو بذلك مساو للفعل الإيجابي لما يحدثه في العالم الخارجي من تغييرات. وعليه فكلما يكون الفعل إرادياً فإن الامتناع يكون إرادياً كذلك، فالإرادة إذا عنصر جوهري في الامتناع، لأن الامتناع سلوك ولا يعتد به القانون ما لم يكن كذلك (1).

وينبغي الإشارة إلى أن النص القانوني قد يوحى بمضمونه ان الجريمة ترتكب بسلوك إيجابي وهذا هو حال غالبية الجرائم ولكن في العمل قد يتوصل الجاني إلى تنفيذ جريمته بموقف سلبي فيقال إنها جريمة إيجابية بطريق سلبي (2)، ومن الطبيعي القول إن هذا النوع من الجرائم قاصر على الجرائم ذات النتيجة، أما الجرائم التي لا ينتظر من خلال امتناع الجاني تحقق نتيجة ما فهي جرائم سلبية بحتة. وعلى هذا الأساس يُفضّل البعض استعمال عبارة ((الجرائم السلبية ذات النتيجة))، وبرأيه فإن عبارة ((الجرائم الإيجابية بطريق الامتناع)) وبالطريق السلبي هو تعبير معيب لأنه يدل على صورة نشاط إيجابي وواقع الأمر خلاف ذلك، كما قد يفهم منه اجتماع ((الارتكاب والامتناع)) في جريمة واحدة (3)، غير إننا لا نرى ما يعيب التسمية التي نحن بصددتها واعني بها ((الجرائم الإيجابية بطريق سلبي)) لأن الأصل في ارتكاب الجريمة هو السلوك الإيجابي للجاني، ولكن قد يتوصل الجاني أحياناً سلوكاً سلبياً لإحداث ذات النتيجة فلا يقال عنها أنها جريمة سلبية وإنما هي جريمة إيجابية ارتكبت بطريق سلبي، بمعنى إنها إيجابية الارتكاب أصلاً ولكن الجاني يتوصل إليها بسلوك سلبي. كما ينبغي عدم الخلط بين الجريمة الإيجابية بطريق سلبي وبين جريمة الامتناع عن مساعدة شخص بحاجة إلى الإغاثة (4)، ذلك ان العنصر السلبي متحقق فعلاً في كلا النوعين من الجرائم، غير أن العنصر المعنوي يختلف فيهما اختلافاً واضحاً. ففي جريمة القتل العمد بطريق سلبي يتكون من نية ازهاق الروح، في حين أنه في حالة الامتناع عن الاغاثة يتحقق من مجرد نية الامتناع عن تقديم المساعدة الضرورية لانقاذ الشخص الواقع تحت خطر داهم وبغض النظر عن النتيجة التي ستترتب على ذلك الامتناع (5). ولهذا فإن الجريمة الثانية واعني بها جريمة الامتناع عن الاغاثة هي جريمة خاصة ولا علاقة لها بموضوع البحث.

1- د. عمر ممدوح مصطفى، القانون الروماني، ط6-دار المعارف بمصر، 1976، ص444. و فهد بن علي القحطاني، جرائم الامتناع (دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون وتطبيقاتها في القضاء السعودي)، رسالة ماجستير مقدمة إلى جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2005، ص63-64.
2- د. محمود نجيب حسني، شرح قانون العقوبات (القسم العام)، دار النهضة العربية، القاهرة، 1962، ص 308.
3- محمد أحمد مصطفى أبوب، رسالة دكتوراه، مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة القاهرة، 2003، ص28.
4- د. محمود نجيب حسني، المصدر السابق، ص352.
5- تنص المادة 370 من قانون العقوبات العراقي رقم 111 لسنة 1969 المعدل على أنه : ((1- يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على ستة اشهر وبغرامة لا تزيد على خمسين دينار أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من امتنع أو توانى بدون عذر عن تقديم معونة طلبها موظف أو مكلف بخدمة

المطلب الثاني

صور الجريمة الإيجابية بطريق سلبي

للجريمة الإيجابية بطريق سلبي صورٌ متعددة، فمن الجدير بالذكر ان هذا النوع من الجرائم غالباً ما يثار النقاش بشأنه في جريمة القتل العمد ومدى امكان حصولها بفعل سلبي، ويضرب الفقهاء لذلك امثلة متعددة⁽¹⁾. غير أنه لا يستبعد إطلاقاً أن ترتكب جرائم أخرى غير القتل العمد بهذا الاسلوب، ففي جريمة التزوير يشترط قيام الجاني بتغيير الحقيقة وهذه الجريمة ترتكب في الأصل بفعل إيجابي غير إنها من الممكن أن تقع بفعل سلبي ومثالها ((ترك البيانات التي كان يجب تدوينها))⁽²⁾ في الوثيقة أو السند من الموظف المختص. كما لو قام موظف الاحوال المدنية بتزويد شخص بصورة قيد العائلة دون أن يدرج في الحقل المخصص وفاة عدد منهم رغم كونهم مؤشرين في سجله أنهم متوفون بقصد أن يستفيد المراجع من حصص المتوفين التمييزية.

وكما يرتكب الجاني (الفاعل) جريمته بفعل سلبي، فإن الاشتراك قد يحصل بفعل سلبي سواء كانت الجريمة المحرض عليها أو التي ساعد في ارتكابها قد وقعت بفعل أو ترك. فالتحريض الذي يقع بطريق سلبي من الممكن تصويره كما في حالة الظهور على مسرح الجريمة والذي ينطوي على تشجيع للفاعل، وفي ذلك يقول الاستاذ الدكتور محمود مصطفى ((ليس ثمة ما يمنع من مؤاخذة الشخص على اشتراك بطريق الامتناع متى ساهم بنشاطه السلبي في حصول النتيجة وكان راغباً فيها كان يكون لمن صدر عنه الامتناع وكان حاضراً وقت ارتكاب الجريمة من المركز والتأثير أو الوضع الاجتماعي ما يجعل حضوره في الظروف القائمة حاملاً في

عامه مختص عند حصول حريق أو غرق أو كارثة اخرى. 2- ويعاقب بالعقوبة ذاتها من امتنع أو توانى بدون عذر عن اغاثة ملهوف في كارثة أو مجني عليه في جريمة)).

وتنص المادة 371 من القانون ذاته على أنه : ((يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على سنة وبغرامة لا تزيد على مائة دينار أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من كان مكلفاً قانوناً أو اتفاقاً برعاية شخص عاجز بسبب صغر سنه أو شيخوخته أو بسبب حالته الصحية أو النفسية أو العقلية فامتنع بدون عذر عن القيام بواجبه)).

1- د.حميد السعدي، شرح قانون العقوبات الجديد، مطبعة المعارف، بغداد، 1970، ص54.

2- من هذه الامثلة : (شخص شاهد آخر أعمى على وشك الوقوع في حفرة فامتنع عمداً عن تنبيهه للخطر لعداوة قديمة بينهما فسقط الأعمى في الحفرة ومات، وشخص شاهد آخر على وشك الغرق وكان في استطاعته ان ينزل إلى الماء وينقذه ولكنه امتنع عمداً عن نجاته لعداوة بينهما وترتب على ذلك أن مات الآخر غرقاً، وشخص رأى آخر على وشك الهلاك جوعاً فامتنع عمداً عن إعطائه ما يسد به رمقه لعداوة بينهما فهلك الآخر جوعاً، و أحد رجال الشرطة وهو في الدورية شاهد زبداً على وشك أن يطعن عمر بسكين فامتنع عمداً عن منع زيد من ارتكاب القتل لعداوة بينه وبين عمر فوقعت الجريمة ومات عمر، وأحد رجال المطافئ شاهد أثناء إطفائه حريق عدواً له تحيط به النيران وكان في مكانه نجاته ولكن للعداوة المتمكنة بينهما امتنع عمداً عن إنقاذه فمات عدوه حرقاً، وأم امتنعت عن ربط الحبل السري لطفلها الحديث الولادة أو امتنعت عمداً عن إرضاعه وفعلاً مات الطفل، ومثلها الممرضة إذا امتنعت عن إعطاء الدواء للمريض عمداً ويقصد قتله، ومحولي سكة حديدية نظراً لعداوة بينه وبين سائق القطار امتنع عمداً عن فتح الطريق للقطار بقصد احداث اصطدام وقتل السائق وفعلاً اصطدم القطار بقطار آخر ومات السائق).

ذاته وتشجيعاً مباشراً على ارتكاب الجريمة⁽¹⁾. بينما يذهب جانباً آخر من الفقه إلى اعتبار أفعال الاشتراك إيجابية، وإن الاشتراك لا يمكن أن ينتج عن أعمال سلبية. فالشخص الذي شاهد الجريمة ترتكب ولم يتحرك لمنعها لا يمكن أن نعهده شريكاً فيها حتى ولو كان امتناعه القصد من تمكين الجاني من ارتكابها، ومثالها حالة الشرطي الذي يمتنع عن القيام بواجبه في منع الجاني من تنفيذ جريمة القتل إذ ليس بين الجاني والشرطي في هذه الحالة أي صلة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة⁽²⁾. وبتقديرنا فإن ظهور الشخص على مسرح الجريمة إذا كان مقصوداً من تشجيع الفاعل أو مساعدته فإن ذلك لا يُعدُّ من جانبه نشاطاً سلبياً وإنما هو اشتراك بالتحريض المعاقب عليه بمعنى الكلمة، وإذا كان من حَصَرَ مسرح الجريمة شرطياً فامتنع عن القيام بواجبه في منع تعقبه الجريمة هادفاً إلى تحقيقها وراغباً بها فإن امتناعه يُعدُّ تمهيداً في ارتكابها والتسهيل من صور المساعدة التي نص عليها القانون. ونجد لهذه الحالة تطبيقات في القضاء العراقي، غير أنه يدور في تقدير ما إذا كان الممتنع شريكاً من عدمه لا إلى توافر الامتناع من عدمه ولكن إلى توافر القصد الجنائي لدى الممتنع. ففي قرار لمحكمة التمييز جاء فيه بأن ((الأدلة تثبت أن الأوليين قاما بارتكاب السرقة بنفسهما و أن الأخير كان شريكاً لهما غير أنه لم يحضر محل الجريمة، وإنما ظلَّ مراقباً لهما على التلَّ فيكون كل من المتهمين الأول والثاني فاعلاً أصلياً... وان المتهم الثالث يصبح شريكاً لهما))⁽³⁾. وبهذا الصدد نرى أن الشريك قام بفعل إيجابي من شأنه تسهيل ارتكاب الجريمة وهو عمله في المراقبة إذ لا يشترط في الاشتراك أن يكون للشريك دوراً مباشراً في ارتكاب الجريمة. وفي قرار آخر لمحكمة التمييز ذهبت فيه إلى ((نقض القرار الصادر من محكمة الجنايات بحق المتهم (و) وفق المادة 406/1- ج عقوبات لاتهامها بالاشتراك مع المتهم (ش) وهو غريمها بقتل المجني عليه (ر) بدافع دنيء تخلصاً من فضيحتها، من حيث ان المتهم (ش) كان يتردد لدارها لمواقعتها مستغلاً عدم وجود زوجها في الدار، معللة المحكمة قرارها بان جريمة القتل كانت قد حصلت بغرفة تجاور الغرفة التي كانت المتهم (و) تشارك المتهم (ش) بالجلوس فيها، كما و إنه لم تبدُ منها أي مبادرة لمكافحة الجريمة وإنما كانت في حالة ترقب وانتباه لنتيجة قتل (ر) لاسيما وإنما كانت على تصميم سابق بالزواج من (ش)، ثم ذهبت محكمة التمييز إلى القول بأنها ((لم تجد من وقائع القضية ما يشير إلى اعتبار المتهم (و) ذات صلة

1- د. محمد مصطفى القلي، في المسؤولية الجنائية، مطبعة الاعتماد، القاهرة، 1944/1945، ص57.

2- المصدر نفسه، ص65.

3- د. محمود محمود مصطفى، شرح قانون العقوبات (القسم العام)، ط5، دار النهضة العربية، القاهرة، 1982، ص316.

بجريمة قتل (ر) سواء بصفة فاعل أصلي أو شريك، لذا تقرر الغاء التهمة والإفراج عنها...⁽¹⁾ غير إننا نميل إلى تأييد الرأي القائل بإمكانية تحقق الاشتراك بالمساعدة عن طريق الامتناع، وبهذا الصدد يقول الدكتور فخري عبدالرزاق الحديثي ((على رأي في الفقه نؤيده، إن المساعدة كما تكون بفعل إيجابي يمكن أن تكون بامتناع عن فعل إيجابي، وتأخذ المساعدة السلبية صورة ازالة العقوبات التي تعترض طريق الفاعل في تنفيذ الجريمة، وهذه الصورة للمساعدة حوتها جملة أو مساعدة عمداً بأي طريقة أخرى في الأعمال المجهزة أو المسهلة أو المتممة لارتكابها)) ومضى يقول ((على كل إذا صدر الامتناع عن شخص انيط به واجب قانوني ولم يحم به بقصد تسهيل الجريمة أو إتمامها مما أدى إلى وقوعها، فإن هذا الشخص يكون شريكاً في الجريمة بطريق المساعدة، هذا إذا ثبت أن الممتنع كان بمقدوره القيام بالعمل الذي من شأنه منع وقوع الجريمة، أما إذا ثبت أنه تعرض لإكراه مادي أو معنوي أو إذا أُغمي عليه فجأة فلا يُسأل جزائياً بصفة شريك في الجريمة بطريق المساعدة⁽²⁾). وهذا هو الرأي الراجح، ووفقاً لما تقدم نرى ان الحارس المكلف بحراسة المحال التجارية ليلاً مقابل أجر يتقاضاه من اصحاب تلك المحلات إذا أحجم عن منع السارق من سرقة إحدى المحال رغم استطاعته ذلك يكون قد ساعد السارق في تنفيذ السرقة وبذلك يُسأل جزائياً بصفة شريك في المساعدة، ويعد أيضاً فاعلاً للجريمة طبقاً لنص المادة 49 عقوبات والتي بموجبها يُعدُّ فاعلاً للجريمة كل شريك كان حاضراً أثناء ارتكابها أو ارتكاب أي فعل من الأفعال المكونة لها.

¹ - د. أحمد علي المجذوب، التحريض على الجريمة (دراسة مقارنة)، الهيئة العامة لشؤون المطابع الاميرية، القاهرة، 1970، ص391.

² - قرار محكمة التمييز رقم 1358/ج/1937. منشور في كتاب الاستاذ سلمان بيات، القضاء الجنائي العراقي، ج1، بغداد، بلا سنة طبع، ص76.

المبحث الثاني

العلاقة السببية في الجرائم الإيجابية بطريق سلبي والشروع فيها

لما كانت النتيجة عنصراً لازماً للركن المادي لهذه الجرائم، فإن البحث في علاقة السببية يصبح أمراً لازماً، وكذلك يجب التوصل إلى معرفة تحقق الشروع فيها، وهو ما يحدونا إلى إيضاح ذلك تباعاً.

المطلب الأول

العلاقة السببية في الجرائم الإيجابية بطريق سلبي

اختلفت الآراء بصدد العلاقة السببية في الجرائم الإيجابية بطريق سلبي، ولاسيما ما يتصل منها بجريمة القتل العمد إلى اتجاهات أساسية ثلاثة :

الاتجاه الأول / ويتزعمه العلامة الفرنسي (جارسون) ويذهب انصاره إلى عدم إمكانية مساءلة الشخص عن موقف سلبي في جريمة إيجابية كالقتل، ذلك لأن الامتناع عندهم عدم ولا يمكن ان ينتج عن العدم شي غير العدم هذا من جهة. ومن جهة ثانية فإن تجريم الامتناع يستلزم وجود نص قانوني لذلك فهم يحتجون بمبدأ (الشرعية) وبالتالي لا يجوز العقاب على الامتناع مع غياب النص، ومن جهة ثالثة لا يجوز مساءلة الممتنع عن النتيجة استناداً إلى النص العام الذي يجرم احداث النتيجة، فهذا يعني أنه جرم (قياساً) و(القياس) في مجال التجريم محظور⁽¹⁾. ويمقتضى هذا الاتجاه فانه من غير الممكن تسويغ مسؤولية المتهم عن جريمة القتل بسلوك سلبي نظراً لعدم وجود النص. ويترتب على هذا الرأي التفرقة بين الجرائم العمدية وغير العمدية، حيث لا يمكن مساءلة الممتنع عن جريمة القتل العمد مع اتجاه نيته إلى إزهاق الروح، بينما من الممكن تصور وقوع جريمة القتل الخطأ بهذا الاسلوب (الامتناع) لأن صياغة النص تسمح بذلك كونها تتكلم عمّن ارتكب القتل أو تسبب فيه⁽²⁾. وبهذا الصدد يرى الفقيه (جارسون) ان حل المشكلة لا يمكن ان يحصل الا عن طريق التشريع⁽³⁾. وتُجاري الأحكام القضائية (المصرية) الصادرة بهذا الصدد هذا الاتجاه، فقد حكم بأنه: ((على فرض ثبوت أن أمّاً تركت طفلها

1- قرار محكمة التمييز رقم 669/ جنابات / 1979 في 1979/12/11، مجلة الوقائع العدلية، ع 10، س2، 1980، ص56.

2- د. فخري عبد الرزاق الحديثي، شرح قانون العقوبات (القسم العام)، مطبعة اوفسيت الزمان، بغداد، 1992، ص 250.

3- محمد أحمد مصطفى أيوب، المصدر السابق، ص103.

عمداً بدون ربط الحبل السري أو بدون غذاء فإنها لا تقع تحت مواد القتل العمد⁽¹⁾). ويلاحظ الاستاذ القلبي ((أنه في القضيتين اللتين عرض فيهما البحث أمام القضاء المصري لم تكن الأدلة قاطعة بثبوت قصد القتل لدى الأم))⁽²⁾. وقضي أيضاً ((بان سكوت ضابط البوليس عما يجري في حضوره من تعذيب للمتهم لحمله على الاعتراف لا يجعله مسؤولاً عن جريمة التعذيب ولا يجعله شريكاً حتى في تهمة الضرب أو إحداث الجرح))⁽³⁾.

والملاحظ على هذا الاتجاه أنه اخذ بالانحسار، للانتقادات المتعددة التي تعرض لها ولعل أهمها ما يأتي :
أ- ليس صحيحاً القول ان الامتناع (عدم) بل ((هو كيان قانوني له وجوده كظاهرة قانونية)) وهو بهذا التحديد يصلح أن يكون سبباً لنتيجة إجرامية. فكما هو الحال في الجرائم السلبية البسيطة التي يعاقب فيها القانون على مجرد الامتناع بغض النظر عن تحقق نتيجة ما عن ذلك الامتناع من عدمه، فكذلك الحال في الجرائم الإيجابية بطريق سلبي، ولا يصح القول ان الامتناع في الجرائم السلبية البسيطة له كيان قانوني في حين لا وجود لذلك الكيان في الجرائم الإيجابية بطريق سلبي. فالمشرع عندما يعاقب على القتل فلانه ينظر اليه بوصفه ضرراً خطيراً يهدد أمن المجتمع، فهو يعاقب من (أحدثه) دون أن يعنيه وسيلة احداثه ذلك لأن الضرر والخطورة في النتيجة لا في الوسيلة. ولما كانت الخطورة واحدة سواء استعمل الجاني وسيلة إيجابية أو وسيلة سلبية فليس هناك ادنى مسوغ للقول بالعقاب في الاولى دون الثانية، فاي فرق في حالة الام التي تقتل ابنها خنقاً وحالة التي تقتله بالامتناع عن إرضاعه أو بعدم ربط الحبل السري له ؟ الضرر في الحالتين واحد، كما ان خطورة الجريمة في الحالتين واحدة أيضاً، ولهذا لا يمكن التسليم بهذه التفرقة، ولا يتصور ان يريد المشرع هذه التفرقة⁽⁴⁾.

ب- ويصدد التفرقة بين الجرائم العمدية وغير العمدية، فانه ليس من المنطق أن يعاقب الممتنع (غير المتعمد) بوصفه محدثاً للنتيجة، فإن زادت خطورته على المجتمع بأن توافر العمد لديه فلا عقاب عليه⁽⁵⁾.

ج- ومما قيل في نقد الاتجاه المتقدم ((إن من يترك متعمداً نتيجة معينة تتحقق مع أنه كان في مقدوره منعها انما يتسبب فيها، إذا السببية ما هي إلا إرادة الإنسان عندما تستخدم في الوقت المناسب قوى الطبيعة المختلفة

1- تنص المادة 405 من قانون العقوبات على أنه ((من قتل نفساً عمداً...)) وكذلك الحال في المادة 406 من قانون العقوبات حيث تقرر ((1- يعاقب بالاعدام من قتل نفساً عمداً...)) في حين تنص المادة 411 من ذات القانون على أنه ((من قتل شخصاً أو تسبب في قتله...)).

2- د. حميد السعدي، المصدر السابق، ص 155.

3- القرار أشار إليه د. محمد مصطفى القلبي، المصدر السابق، ص 61.

4- المصدر نفسه، ص 61.

5- القرار أشار إليه د. أحمد فتحي سرور، الأصول العامة لقانون العقوبات، دار النهضة العربية، القاهرة، 1972، ص 331.

في تحقق رغباتها، فإذا كان من الممكن تفادي قتل المجني عليه لو تدخل الجاني في الوقت المناسب لانتقاذه فإن هذا وحده يعني توافر رابطة السببية بين الأمرين⁽¹⁾.

د- كما ليس صحيحاً بان المساعدة (بوصفها من صور الاشتراك) تتطلب نشاطاً إيجابياً دائماً، بل في كثير من الأحيان تحقق المساعدة بسلوك سلبي سواء بالتغاضي أو عدم القيام بالواجب الذي يفرض القانون على الشخص مما يسهل ارتكاب الجريمة من قبل الآخرين⁽²⁾.

الاتجاه الثاني / ويذهب إلى القول بتوافر العلاقة السببية بين الامتناع والنتيجة وبالتالي امكانية مساءلة الممتنع عن النتيجة بحجة إن عدم تدخله قد ساعد في حدوثها، وأساس المساءلة لديهم قصد الجاني ولا عبرة بالوسيلة المستعملة في تنفيذ الجريمة⁽³⁾. ووفقاً لهذا الاتجاه فإن الامتناع يصلح لأن يكون سبباً للجريمة إذ لو حصل التدخل لكان في الامكان الحيلولة دون وقوع الجريمة، فالشخص الذي يتعمد ترك ظرف جنائي يتحقق في حين كان في استطاعته منعه يكون كمن سبب هذا الظرف، ذلك لأن إرادته لها دخل على الاقل غير مباشر في حلوله. ويضربون مثلاً لهذه الحالة الشخص الذي يطلق الرصاص على عدوه فيقتله (بفعل إيجابي) لا يختلف كثيراً عن الشخص الذي يترك عدوه فريسة للنيران حتى تلتهمه ويموت (بفعل سلبي)، فكلا الشخصين ازهق روح انسان وكلاهما حقق النتيجة المجرمة قانوناً والمضرة بالمجتمع. أما كيف يمكن استظهار قصد القتل في حالة الامتناع فالمسألة تحقيقية صرفة⁽⁴⁾. ويرى الدكتور رؤوف عبيد بهذا الصدد ان النشاط الإيجابي والسلبي بالنسبة للانسان صورتان متقابلتان لارادة واحدة، متساويتا القدر من ناحية ترتيب النتائج والاثار القانونية⁽⁵⁾.

هذا وقد اختلفت وجهات نظر اصحاب هذا الرأي من مسألة إثبات سببية الامتناع، فمنهم من نسب السببية إلى الفعل الإيجابي المعاصر للامتناع، حيث قالوا بان الاسناد لا يلزم حين امتناع الجاني، وانما يقوم الجاني خلال ذلك بفعل إيجابي معين وهذا الفعل الإيجابي هو سبب للنتيجة. ويرد على هذا الاتجاه بان الفعل الإيجابي المعاصر الذي يصدر عن الممتنع خلال امتناعه قد لا تكون له اهمية قانونية ومن ثم لا يمكن تصور اعتداد المشرع به. فقيام الام باعمال المنزل في الوقت الذي كان يتعين عليها ارضاع طفلها لا يمكن اعتباره سبباً في

1- د. محمد مصطفى القلبي، المصدر السابق، ص 62.

2- د. رؤوف عبيد، المصدر السابق، ص 324. و د. محمود نجيب حسني، المصدر السابق، ص 354.

3- د. رؤوف عبيد، المصدر السابق، ص 325.

4- محمد أحمد مصطفى أيوب، المصدر السابق، ص 133.

5- محروس نصار، النتيجة الجرمية، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية القانون بجامعة بغداد، 1989، طبع بالرونيو، ص 57.

المعنى القانوني لوفاة الطفل، فاعمال المنزل وهي اعمال إيجابية لا يمكن القول عنها إنها تكون الركن المادي لجريمة القتل. يضاف إلى ما تقدم فإن الممتنع أحياناً قد لا يأتي بأي فعل إيجابي عند امتناعه، كما لو نامت الام بالوقت الذي يتوجب عليها ارضاع طفلها ففي هذه الحالة تعجز النظرية عن تحديد سبب للنتيجة الامر الذي يناقض قانون السببية⁽¹⁾. ومنهم من نسب السببية إلى الفعل الإيجابي السابق للامتناع، وملخص رأيهم بان الامتناع يستمد كيانه القانوني من فعل إيجابي يسبقه، ويضربون لذلك مثلاً الطبيب الذي يشرع بإجراء عملية جراحية للمريض ويستأصل عضواً من جسمه، ثم يمتنع عن إيقاف النزف فيموت المريض. فسبب الحدث ليس امتناع الطبيب عن إيقاف النزف وإنما الفعل الإيجابي السابق الذي اجراه الطبيب. وينتقد هذا الرأي بأن الامتناع ليس بجميع الاحوال مسبقاً بفعل إيجابي، كما ان الأخذ بهذا الرأي يتناقض مع قاعدة اساسية في القانون الجنائي وهي معاصرة السلوك الإجرامي للركن المعنوي، فإن كان السلوك الإجرامي يتمثل بفعل إيجابي سابق للامتناع والذي يُعدُّ سبباً للنتيجة فإن القصد الجرمي أو الخطأ لا يتوفر إلا لحظة الامتناع وهي لحظة لاحقة على الفعل⁽²⁾. ونحن نرى ان السلوك المعاقب عليه بموجب هذا الاتجاه هو السلوك السلبي المتمثل بالامتناع عن القيام بعمل ما، طالما كان من شأن ذلك الامتناع إحداث النتيجة. وبغض النظر على الأفعال الإيجابية السابقة أو المعاصرة للامتناع، وسواء وجدت مثل تلك الأفعال الإيجابية أم لم توجد أساساً. وتأخذ بعض التشريعات الاجنبية بهذا الاتجاه⁽³⁾. وقد اخذ المشرع العراقي بهذا الاتجاه في المادة 19 فقرة 4 من قانون العقوبات.

الاتجاه الثالث / ويتزعمه كل من (روتز) في فرنسا و(فويرباخ) في المانيا. ويعد بحق اتجاهاً وسطاً بين الاتجاهات المتقدمة، وهو بدوره يفرق بين حالتين :

الحالة الاولى : إذا لم يكن الشخص مكافئاً بالعمل قانوناً أو بمقتضى التزام شخصي فلا يكون مسؤولاً عن النتيجة. ويستندون في ذلك على القول بان القانون لا يفرض الشجاعة والاحسان على من هم تحت نطاقه.

الحالة الثانية : وهي إذا كان الشخص ملزماً بالعمل قانوناً أو بمقتضى التزام شخصي فيكون مسؤولاً إذا توفر القصد الجنائي لديه وقامت العلاقة السببية بين الترك والنتيجة الإجرامية⁽⁴⁾.

1- د. حميد السعدي، المصدر السابق، ص156-157.

2- د. رؤوف عبيد، مبادئ القسم العام من التشريع العقابي، ط3، القاهرة، 1966، ص170.

3- محمد أحمد مصطفى أيوب، المصدر السابق، ص187.

4- محمد أحمد مصطفى أيوب، المصدر السابق، ص133.

ومما تقدم يتضح إن أصحاب هذا الاتجاه يؤكدون ضرورة توافر شرطين لقيام السببية في الجرائم الإيجابية المرتكبة بطريق سلبي هما : وجود صلة منطقية بين الامتناع والنتيجة والثاني وجود واجب قانوني أو التزام شخصي يقع على عاتق الممتنع للحيلولة دون حدوث النتيجة. فالشرط الاول وهو الصلة المنطقية بين الامتناع والنتيجة الإجرامية يفسره الفقهاء القائلون بهذا الرأي بان هذه الصلة (لا تُعدُّ علاقة سببية) وإنما تُعدُّ (علاقة منطقية) فقط، أما العلاقة السببية فهي بين الفعل الإيجابي الذي كان على الممتنع القيام به وبين النتيجة، أي ان الفعل الإيجابي لو قام به الفاعل لما حدثت النتيجة. وهذه العبارة تساوي القول ((لولا الامتناع لما قامت النتيجة)). وهذه العلاقة التي يسميها قسم من الفقهاء (علاقة منطقية) ويسميها قسم آخر (علاقة شبه سببية) وليست سببية حقيقية، هي من وجهة نظر الدكتورة واثبة السعدي، والذي نؤيده هي علاقة سببية واضحة إذ أن عبارة (لولا الامتناع لما وقعت النتيجة) تساوي تماماً عبارة (لولا فعل الفاعل لما حدثت النتيجة) وهذه العبارة الاخيرة هي ضابط العلاقة السببية في نظرية تعادل الأسباب (1).

اما الشرط الثاني، فيجب ان يكون هناك الزام قانوني أو شخصي على الفاعل القيام به أو الحيلولة دون حدوثه (2)، ومن امثلتها الأم التي تمتنع عن ارضاع طفلها أو ربط الحبل السري لوليدها فيفارق الحياة، والمرضة التي ترفض تقديم الدواء لأحد المرضى في المستشفى الذي تعمل فيه فيموت، والسجان الذي يمتنع عن اعطاء الطعام للسجين فيموت من الجوع، ورجل المطافئ الذي يمتنع عن انقاذ شخص حاصرته النيران فيموت محترقا... الخ. في كل هذه الصور وما يماثلها فإن المتهم مكلف بالعمل بحكم القانون، كما ان امتناعه يكون مخالفة للقانون أو الاتفاق شخصي، وبما أنه يسبب بامتناعه العمدي وفاة المعرضين للخطر فيمكن مساءلته جنائياً عن جريمة القتل إذا توافر القصد الجنائي والمتمثل بنية ازهاق الروح لديه (3). ومجمل القول أنه لكي يكون للامتناع وجود في نظر القانون يجب ان يكون في صورة احجام عن تنفيذ امر القانون أو التزام شخصي لا في مجرد النكول

1- من ذلك المادة الاولى من قانون العقوبات النمساوي والتي تنص على أن : ((القصد الجرمي يتطلب في جميع الجرائم، وهو يقوم أو يحصل ليس فقط في وقت ارتكاب الفعل الضار أو الامتناع المؤدي للجريمة المزمع ارتكابها، بل كذلك عندما تكون هناك اغراض جرمية اخرى...)). وتنص المادة الرابعة عشرة من قانون العقوبات اليوناني على : ((ان تعريف الفعل في القانون الجنائي يتضمن الامتناع أيضاً)). أشار اليها محروس نصار، المصدر السابق، ص58.

2- محروس نصار، المصدر السابق، ص57 و د. حميد السعدي، المصدر السابق، ص157-158.

3- د. واثبة داود السعدي، محاضرات ألقبت على طلبة الماجستير / القسم الجنائي في كلية القانون بجامعة بغداد للعام الدراسي 1998/1997 بعنوان : السببية في القانون الجنائي.

عن القيام بواجب ادبي، ويضاف إلى ما تقدم فإن الامتناع عن العمل يتطلب (القدرة على تنفيذه) ⁽¹⁾. لأنها لا تتزاحم مع الالتزام بمسئولية، فالاب الذي يرى ابنه يسقط في نهر دجلة ولا يمد له يد الانقاذ لا يُعَدُّ ممتنعاً إذا كان الأب غير قادر على السباحة ولم يستطع الاستعانة بمن ينقذه، وكذلك الحال بالنسبة للام التي لم تقدم الطعام لوليدها أو الحليب لإرضاعه إذا لم يكن لديها الطعام أو الحليب ولم يمكنها الحصول عليه.. الخ.

وتأخذ بهذا الاتجاه العديد من التشريعات ⁽²⁾، ومنها التشريع العراقي، حيث حسم المشرع العراقي هذه المسألة بنص واضح وهو المادة 34 من قانون العقوبات بالقول ((تكون الجريمة عمدية إذا توافر القصد الجرمي لدى فاعلها، وتعد الجريمة عمدية كذلك إذا فرض القانون أو الاتفاق واجباً على شخص وامتنع عن ادائه قاصداً إحداث الجريمة التي نشأت مباشرة عن هذا الامتناع)).

والمقتضى هذا النص فإن كل من كان مكلفاً قانوناً أو بمقتضى اتفاق أو التزام شخصي للقيام بعمل فامتنع عن ادائه يجعله ذلك الامتناع مسؤولاً عن الجريمة مادام مؤيداً لنتيجتها الجرمية. وبهذا الصدد يقول الدكتور سليم إبراهيم حربه أن المشرع العراقي قد اخذ بنظرية السبب المباشر في جرائم الامتناع استناداً لنص المادة 34 من قانون العقوبات ⁽³⁾.

¹ - علاء الدين محمد علي، الاشتراك في الجريمة بين القانون الوضعي والشريعة الإسلامية، رسالة دكتوراه مقدمة إلى كلية الحقوق، جامعة القاهرة، 1997، ص 189-190.

² - د. حميد السعدي، المصدر السابق، ص 158.

³ - د. احمد فتحي سرور، المصدر السابق، ص 232.

المطلب الثاني

الشروع في الجريمة الإيجابية بطريق سلبي

من النتائج التي تترتب على وجود نتيجة لهذا النوع من الجرائم، وهي امكانية تصور الشروع فيها. ومع ذلك لم يكن هذا التصور محل اتفاق دائم، فقد ذهب رأي إلى أن الشروع غير متصور فيها، لأنه بالرجوع إلى تعريف الشروع الوارد في المادة (30) من قانون العقوبات العراقي والتي نصت على أن الشروع : ((هو البدء في تنفيذ فعل بقصد ارتكاب جنائية أو جنحة إذا أوقف أو خاب أثره لأسباب لا دخل لإرادة الفاعل فيها، نجده لايتوافق مع طبيعة الامتناع التي تعني عدم القيام بفعل. وخالصة هذا الرأي إن هذه الجرائم إما أن تقع كاملة أو أن لا تكون هناك جريمة اطلاقاً في الحالة التي لا تتحقق نتيجة فيها⁽¹⁾.

ويعاب على هذا الرأي أنه لم يأخذ بالحسبان إن هناك نظريتين قد تنازعتا في تحديد الشروع، هما النظرية المادية⁽²⁾، والنظرية الشخصية، وهذه الاخيرة لا تستدعي القول بقيام الشروع بتنفيذ الجانب المادي المكون للجريمة، وإنما يمكن التعبير عن النية الإجرامية بأفعال إيجابية وسلبية على السواء. فالقصد الجنائي في الجرائم العمدية يمكن استظهاره من الامتناع عن عمل طالما أن الامتناع يؤدي إلى النتيجة والأثر نفسه، وعلى سبيل المثال جريمة القتل العمد النتيجة هي الوفاة والامتناع من الممكن أن يؤدي إلى ذات النتيجة وهي الوفاة في جريمة امتناع الأم عن إرضاع الطفل بقصد قتله، وبالتالي فإن الشروع فيها متصور كما إذا اكتشف امتناع الأم قبل وفاة الطفل وأمكن إنقاذه⁽³⁾.

وقيل أيضاً من إن البدء في التنفيذ يكون في اللحظة التي يثبت فيها الخطر مباشرة بسبب الامتناع. فلو كان هناك إلزاماً على شخص يتطلب منه القيام بعمل لإنقاذ آخرين فإن شروعه بارتكاب جريمة الامتناع يكون عندما يترتب على امتناعه نشوء الخطر مباشرة على المجني عليه وعليه بالامكان مساءلة الممتنع جنائياً عن الشروع

¹ - من ذلك : قانون العقوبات اللبناني (المواد 9 و 204) والايطالي (المادة 2/40) والنمساوي (المادة الاولى) واليوناني (المادة 15) والبولندي (المادة 1/4) انظر في تفصيلات هذه المواد : محروس نصار، المصدر السابق، ص58-59.

² - د. سليم ابراهيم حريه، القتل العمد واوصافه المختلفة، ط1، 1987، هامش رقم (1)، ص48.

³ - د. سمير الشناوي، الشروع في الجريمة (دراسة مقارنة)، دار النهضة العربية، القاهرة، 1971، ص271. و مزهر جمعة عبد، جريمة الامتناع في التشريع العراقي (دراسة مقارنة)، رسالة دكتوراه مقدمة إلى كلية القانون بجامعة بغداد، 1987، طبع بالرونيو،

كلما توافرت العلاقة بين امتناعه والخطر الذي احاق بالمجني عليه بشرط توافر القصد الجرمي والالزام القانوني أو الاتفاق⁽¹⁾.

الخاتمة

من خلال دراستنا للجرائم الإيجابية بطريق سلبي، يلاحظ بأنه ليس هناك من اثر من حيث المسؤولية والعقاب سواء أكانت الجريمة مرتكبة بفعل إيجابي أم بسلوك سلبي، وكل الذي يدور عليه البحث اختلافات فقهية ونظرية بحتة طالما أن المشرع قد حسَم المسألة وساوى بين نوعي السلوك (الإيجابي والسلبي). كما أنه اتجاء تفرضه السياسة العامة لمكافحة الجريمة التي من مقتضاها عدم ترك اية فسحة للجناة كي يتخلصوا من العقاب بدعوى أن ما قاموا به (امتناعاً) وليس (فعلاً إيجابياً). وبهذا النص أصبحت الوسائل جميعها بنظر المشرع سواء سلبية كانت أم إيجابية.

¹ - عبدالستار البزركان، قانون العقوبات (القسم العام) بين التشريع والفقه والقضاء، لا يوجد دار نشر، 2002، ص 114.

مصادر البحث

- 1- أحمد علي المجذوب، التحريض على الجريمة (دراسة مقارنة)، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، القاهرة، 1970.
- 2- أحمد فتحي سرور، الأصول العامة لقانون العقوبات، دار النهضة العربية، القاهرة، 1972.
- 3- جندي عبد الملك، الموسوعة الجنائية، ج3، مطبعة دار الكتب المصرية بالقاهرة، 1932.
- 4- حميد السعدي، شرح قانون العقوبات الجديد، مطبعة المعارف، بغداد، 1970.
- 5- سلمان بيات، القضاء الجنائي العراقي، ج1، بغداد، بلا سنة طبع.
- 6- سليم ابراهيم حربيه، القتل العمد واوصافه المختلفة، ط1، 1987.
- 7- سمير الشناوي، الشروع في الجريمة (دراسة مقارنة)، دار النهضة العربية، القاهرة، 1971.
- 8- رؤوف عبيد، السببية الجنائية بين الفقه والقضاء، ط4، دار الفكر العربي، القاهرة، 1984.
- 9- رؤوف عبيد، مبادئ القسم العام من التشريع العقابي، ط3، القاهرة، 1966.
- 10- عبدالستار البزركان، قانون العقوبات (القسم العام) بين التشريع والفقه والقضاء، لا يوجد دار نشر، 2002.
- 11- علاء الدين محمد علي، الاشتراك في الجريمة بين القانون الوضعي والشريعة الإسلامية، رسالة دكتوراه مقدمة إلى كلية الحقوق، جامعة القاهرة، 1997.
- 13- عمر ممدوح مصطفى، القانون الروماني، ط6-دار المعارف بمصر، 1976.
- 14- فخري عبد الرزاق الحديثي، شرح قانون العقوبات (القسم العام)، مطبعة اوفسيت الزمان، بغداد، 1992.
- 15- فهد بن علي القحطاني، جرائم الامتناع (دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون وتطبيقاتها في القضاء السعودي)، رسالة ماجستير مقدمة إلى جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2005.
- 16- محروس نصار، النتيجة الجرمية، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية القانون بجامعة بغداد، 1989.
- 17- محمد أحمد مصطفى أيوب، رسالة دكتوراه، مقدمة إلى كلية الحقوق جامعة القاهرة، 2003.
- 18- محمد مصطفى القللي، في المسؤولية الجنائية، مطبعة الاعتماد، القاهرة، 1945/1944.
- 19- محمود محمود مصطفى، شرح قانون العقوبات (القسم العام)، ط5، دار النهضة العربية، القاهرة، 1982.
- 20- محمود نجيب حسني، شرح قانون العقوبات (القسم العام)، دار النهضة العربية، القاهرة، 1962.

21- مزهر جمعة عبد، جريمة الامتناع في التشريع العراقي (دراسة مقارنة)، رسالة دكتوراه مقدمة إلى كلية القانون بجامعة بغداد، 1987.

22- ناصر أحمد ناصر الشايع، القتل بالترك بين الشريعة والقانون، رسالة ماجستير مقدمة إلى جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض عام 1422هـ-2002 م.

23- واثبة داود السعدي، محاضرات أُلقيت على طلبة الماجستير / القسم الجنائي في كلية القانون بجامعة بغداد للعام الدراسي 1998/1997 بعنوان : السببية في القانون الجنائي.

قياس رضا العملاء عن الخدمات المصرفية

المقدمة إليهم باستخدام تقنيات المعلومات

أ. حمودة أحمد العسكري

د. فخرالدين عبد السلام عبد المطلب

الأكاديمية الليبية

كلية الاقتصاد - جامعة الزيتونة

المبحث الأول

التعريف بالمصرف قيد الدراسة

مصرف الصحاري شركة مساهمة ليبية، تأسس طبقاً لأحكام القانون رقم (4) لسنة 1963م، نتيجة لقبول (مصرف سيشيليا مبدأ التلييب مع دخول شريك أجنبي آخر، هو (مصرف أوف أمريكا)، لمشاركته الحصة الأجنبية المسموح بها في رأس مال المصرف الجديد، وفقاً لما تنص عليه أحكام القانون المذكور، وعلى هذا الأساس، تم إنشاء مصرف الصحاري في عام 1964م، بمساهمة القطاع الخاص بحصة بلغت (51%) من رأس المال ومشاركة الشركيين الأجبيين (مصرف سيشيليا، ومصرف أوف أمريكا) بالنسبة الباقية، أي (49%) من رأس المال، غير أنه بصدور قرار في شهر يوليو 1970م، بشأن تأميم الحصة الأجنبية في المصارف التجارية، وإعادة تنظيمها، تم تأميم حصة الشريك الأجنبي الآخر (مصرف أوف أمريكا) البالغة (29%)، وبذلك أصبح رأس مال مصرف الصحاري ملكية عامة بالكامل.

ويعتبر مصرف الصحاري من أهم المصارف التجارية العاملة بليبيا باعتباره مجمعاً من مجمعات السيولة، ومصدراً من مصادر الائتمان لمختلف الأنشطة الاقتصادية، والاستثمارية في شتى ميادين التنمية الصناعية والاقتصادية، ويتخذ مصرف الصحاري من مدينة طرابلس مركزاً رئيسياً⁽¹⁾.

ويقدم المصرف باقة متنوعة من الخدمات المصرفية الحديثة والمتطورة، ويقدم التمويل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، وكذلك تمويل التجارة الخارجية من أفراد وشركات، ويساهم في تمويل النشاط الاقتصادي في البلاد من خلال شبكة الفروع المنتشرة في أنحاء ليبيا والبالغ عددها 48 فرعاً ووكالة، كما يتطلع المصرف بالفترة القريبة بإنشاء فروع جديدة وذلك بهدف تقرب الخدمة للزبائن بأفضل السبل وأيسر الطرق. هذا واتسع نشاط المصرف في التعامل مع الخارج من خلال تعاملاته مع ما يقرب من 460 مراسلاً في مختلف أنحاء العالم، وتم في الفترة الأخيرة توقيع العديد من الاتفاقيات مع عدد من المصارف العربية والأجنبية بشأن المشاركة في تعزيز الاعتمادات وغيرها.

وقد تميز مصرف الصحاري بين المصارف العاملة بليبيا خلال سنة 2006م بأنه تحصل على الترتيب الأول من حيث حقوق المساهمين والترتيب الثاني من حيث الودائع وإجمالي الأصول والترتيب الثالث من حيث القروض والسلف الائتمانية وتحسن أداء المصرف حتى منتصف سنة 2007م ليكون الأول أيضاً من حيث الودائع وإجمالي الأصول، والجدير بالذكر أن المصرف قد تحصل على الترتيب 19 في سنة 2005م على مستوى أفضل بنك أفريقي من حيث حقوق المساهمين، وكذلك الترتيب 813 في إحدى السنوات الماضية على مستوى العالم، وهو أبرزته مجلة مصرف الصحاري (فلاش) في عددها السادس لسنة 2009.

(1) جمعية المصارف الليبية، نبذة عن المصارف في ليبيا، طرابلس: 2000م، ع 4، ص 10.

المبحث الثاني

الإطار العام للمنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية

يهدف هذا المبحث إلى معرفة الخطوات الإحصائية التي تم اتباعها في سبيل إجراء الدراسة الميدانية، ولقد تم تحديد هذه الخطوات في الآتي:

أولاً: فرضيات الدراسة:

تتمثل فرضيات الدراسة في الفرضيات البحثية الآتية:

1- الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد رضا للعملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة إليهم باستخدام تقنية المعلومات.

ولاختبار هذه الفرضية يتم اختبار الفرضيات البحثية الفرعية التالية.

- أ- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد رضا للعملاء عن خبرة ومهارة الموظفين في المصرف قيد الدراسة.
 - ب- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد رضا للعملاء عن خدمة شبكة الاتصال في المصرف قيد الدراسة.
 - ج- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد رضا للعملاء عن فاعلية التقنيات المستخدمة في المصرف قيد الدراسة.
 - د. الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد رضا للعملاء عن مواكبة أطر المستجندات في مجال التقنية المصرفية.
 - هـ- الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد رضا للعملاء عن الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة إليهم.
2. الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للمتغيرات الشخصية المتمثلة في (الفرع التابع له، نوع الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة، مستوى الدخل الشهري) على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة إليهم باستخدام تقنية المعلومات.

ثانياً: بيئة ومجتمع وعينة الدراسة:

- 1 - بيئة الدراسة: تمثلت بيئة الدراسة في القطاع المصرفي في ليبيا.
- 2 - مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في مجموع عملاء مصرف الصحاري والفروع التابعة له بمدينة طرابلس والذين بلغ عددهم وقت إعداد الدراسة الميدانية حوالي (61376) عميل، حيث تم الرجوع إلى كشوف حسابات العملاء بالإدارة الرئيسية لمصرف الصحاري "إدارة الحسابات والاستثمار" بتاريخ (22-1-2011 م) للحصول على حجم المجتمع وتوزيعه.

جدول (1) توزيع حجم مجتمع الدراسة حسب الفروع

| م | الفرع | عدد العملاء |
|---|-------------|-------------|
| 1 | الرئيسي | 19683 |
| 2 | حي الأندلس | 13705 |
| 3 | أبو سليم | 13456 |
| 4 | المغارية | 10554 |
| 5 | الرشيد | 1099 |
| 6 | عمر المختار | 1099 |
| 7 | بن عاشور | 1780 |
| | المجموع | 61376 |

(المصدر: إعداد الباحثان)

1- عينة الدراسة: نظراً لكبر مجتمع الدراسة و صعوبة الاتصال بجميع مفرداته، ونظراً لتباين فروع المصرف من حيث عدد العملاء كل منهم فقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية تناسبية من عملاء مصرف الصحاري والفروع التابعة له بمدينة طرابلس، حيث تم تقسيم المصرف إلى طبقات وهي هنا تمثل فروع المصرف المذكور، واختيار عينة عشوائية بسيطة من كل طبقة من هذه الطبقات باستخدام التوزيع المتناسب، ويكون حجم العينة مناسباً تم استخدام قانون تحديد حجم العينة المعلومة من المجتمع التالي: (1)

$$n = \frac{Np(1-p)Z^2_{(1-\frac{\alpha}{2})}}{(N-1)B^2 + P(1-P)Z^2_{(1-\frac{\alpha}{2})}}$$

حيث n: تمثل حجم العينة.

B: تمثل مقدار الخطأ الذي يمكن تحمله. P: تمثل النسبة المفترضة.

Z_(1- $\frac{\alpha}{2}$): قيمة جدولية من جدول التوزيع الطبيعي. α : مستوى المعنوية.وبفرض أن P=0.5، B=0.05، $\alpha = 0.05$ نجد أن $Z_{(1-\frac{\alpha}{2})} = Z_{(0.975)} = 1.96$ ومنها تم تحديد حجم العينة كالتالي:

$$n = \frac{Np(1-p)Z^2_{(1-\frac{\alpha}{2})}}{(N-1)B^2 + P(1-P)Z^2_{(1-\frac{\alpha}{2})}} = \frac{61376 \times 0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2}{61376 \times (0.05)^2 + 0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2} = \frac{58945.51}{154.4004} = 382$$

وباستخدام أسلوب التوزيع المتناسب في اختيار العينة العشوائية طبقية تم توزيع حجم عينة الدراسة

على فروع المصرف قيد الدراسة، حيث رمزنا إلى حجم العينة المأخوذة من الفرع (الطبقة) i بالرمز n_i ، وإلى

(1) سليمان محمد طشوش، أساسيات المعاينة الإحصائية (عمان: دار الشروق لنشر والتوزيع، 2001م)، ص85.

حجم الفرع (الطبقة) i بالرمز N_i ، وإلى حجم المجتمع بالرمز N ، فإن توزيع مفردات عينة الدراسة كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول (2) توزيع جميع عينة الدراسة حسب الفروع

| م | الفرع | العدد |
|---|-------------|-------|
| 1 | الرئيسي | 122 |
| 2 | حي الأندلس | 85 |
| 3 | أبو سليم | 84 |
| 4 | المغاربة | 66 |
| 5 | الرشيد | 7 |
| 6 | عمر المختار | 7 |
| 7 | بن عاشور | 11 |
| | المجموع | 382 |

ثالثاً: أداة جمع البيانات:

اعتمد الباحث على تصميم استمارة استبيان للحصول على البيانات الأولية التي تتطلبها الدراسة والتي تساعده كذلك في اختبار فرضياتها، وللتحقق من صدق استمارة استبيان تم استخدام أسلوب صدق المحتوى بطريقة صدق المحكمين (Construct Validity)، حيث تم عرض استمارة استبيان في صورتها المبدئية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة، والإحصاء، والتسويق، وتقنية المعلومات، وطلب منهم الحكم على مدى مناسبة الفقرات لموضوعها، وتقدير مدى مناسبة فقرات المقياس للبند التي يشتمل عليها هذا المقياس، وقد تم إدخال بعض التعديلات على بنود استمارة الاستبيان على ضوء ملاحظاتهم واقتراحاتهم، بحيث تضمنت استمارة الاستبيان ست مجموعات رئيسية من الأسئلة وهي كالآتي:

المجموعة الأولى: وتضم 6 أسئلة شخصية وتشمل الفرع المصرفي، ونوع الجنس، والسن، والمستوى العلمي، و الوظيفة، ومستوى الدخل الشهري.

المجموعة الثانية: وتشمل 7 عبارات حول مدى رضا العملاء عن وخبرة مهارة الموارد البشرية.

المجموعة الثالثة: وتشمل 6 عبارات حول مدى رضا العملاء عن خدمات شبكة الاتصال في المصرف.

المجموعة الرابعة: وتشمل 7 عبارات حول مدى رضا العملاء عن فاعلية التقنيات المستخدمة في المصرف.

المجموعة الخامسة: وتشمل 8 عبارات حول مدى رضا العملاء عن مواكبة أحر المستجدات التقنية.

المجموعة السادسة: وتشمل 7 عبارات حول مدى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة.

وبعد عملية التحكيم قام الباحثان بتوزيع عدد 382 استمارة استبيان على الذين تم اختيارهم من عملاء المصرف الذين يمثلون عينة الدراسة بطريقة عشوائية، وبعد فترة تم استعادة عدد 308 استمارة استبيان من الاستثمارات الموزعة، والجدول (3) يبين عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها.

(1) سليمان محمد طشطوش، أساسيات المعاينة الإحصائية، مرجع سبق ذكره، ص 116.

جدول التالي (3) الاستثمارات الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها

| الفرع | الاستثمارات الموزعة | الاستثمارات المتحصل عليها | الفاقد | نسبة الفاقد % |
|-------------|---------------------|---------------------------|--------|---------------|
| الرئيسي | 122 | 99 | 23 | 18.85 |
| حي الأندلس | 85 | 64 | 21 | 24.71 |
| أبوسليم | 84 | 61 | 23 | 27.38 |
| المغارية | 66 | 59 | 7 | 10.61 |
| الرشيد | 7 | 7 | 00 | 000 |
| عمر المختار | 7 | 7 | 00 | 00 |
| بن عاشور | 11 | 11 | 00 | 00 |
| المجموع | 382 | 308 | 74 | 19.37 |

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات الأولية للدراسة:

1 - اختبار كرونباخ ألفا (α) للصدق والثبات:

اختبار كرونباخ ألفا (α) هو اختبار يبين مدى الارتباط بين إجابات مفردات العينة على مجموعة من الأسئلة المقاسة بمقياس واحد. (1)

$$\alpha = \left(\frac{N}{N-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_q^2}{\sigma_t^2} \right)$$

حيث: α = معامل الثبات، N = عدد الأسئلة صحيحة استبيان، σ_q^2 = تباين السؤال، σ_t^2 = تباين جميع الأسئلة.

وتكون قيمة معامل كرونباخ ألفا ما بين (0، 1) فعندما تكون قيمة معامل كرونباخ ألفا صفراً فيدل ذلك على عدم وجود ارتباط مطلق ما بين إجابات مفردات العينة. أما إذا كانت قيمة معامل كرونباخ ألفا واحد صحيح، فهذا يدل على أن هناك ارتباط تام بين إجابات مفردات العينة. ومن المعروف أن أصغر قيمة مقبولة لمعامل كرونباخ ألفا (α) هي (0.60)، وأفضل قيمة تتراوح بين (0.70 إلى 0.80)، وكلما زادت قيمته عن 0.80 كان ذلك أفضل.

2 - التوزيع النسبي:

يستخدم أسلوب التوزيع النسبي لوصف طبيعة إجابات مفردات عينة الدارسة عن سؤال معين، فإذا كان المقياس المستخدم هو مقياس ليكرت الخماسي يتم الوصف كالآتي: (2)
أ- إذا كانت نسبة إجابات مفردات عينة الدراسة مرتفعة في (غير راضي على الإطلاق) يشير إلى أن درجة الرضا منخفضة جداً.

(1) محمود مهدي البياتي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، (عمان: دار الحامد، 2005م)، ص 49.
(2) عابدة نخلة رزق الله، دليل الباحثين في التحليل الإحصائي (القاهرة: دار الكتب، 2002م)، ص 158.

- ب- إذا كانت نسبة إجابات مفردات العينة مرتفعة في (غير راضي) يشير إلى أن درجة الرضا منخفضة.
 ج- إذا كانت نسبة إجابات مفردات العينة مرتفعة في (محايد) يشير إلى أن درجة الرضا متوسطة.
 د- إذا كانت نسبة إجابات مفردات العينة مرتفعة في (راضي) يشير إلى أن درجة الرضا مرتفعة.
 هـ- إذا كانت نسبة إجابات مفردات العينة مرتفعة في (راضي تماماً) يشير إلى أن درجة الرضا مرتفعة جداً.

3 - اختبار ولكوكسن حول المتوسط (Wilcoxon - test):

يستخدم اختبار ولكوكسن لاختبار الفرضيات الإحصائية المتعلقة بمتوسط مجتمع الدراسة إذا كانت بيانات عينة الدراسة وصفية قابلة للترتيب أو كمية ولا تتبع التوزيع الطبيعي، لذلك يتم استخدام هذا الاختبار لاختبار معنوية درجة الرضا على كل عبارة من عبارات الاستبيان حيث تكون: (1)

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الرضا على العبارة لا يختلف معنوياً عن المتوسط المفترض ($\mu_0 = 3$).

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الرضا على العبارة يختلف معنوياً عن المتوسط المفترض ($\mu_0 = 3$).

وحيث أن حجم العينة كبير يكون إحصائي الاختبار Z

$$Z = \frac{R - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

حيث:

علماً بأن R تمثل مجموع رتب الفروق التي إشاراتها سالبة (R-) أو مجموع رتب الفروق التي إشاراتها موجبة (R+) أيهما أقل. وبالتالي يتم إيجاد قيمة الدلالة المعنوية المحسوبة باستخدام التوزيع الطبيعي المعياري، ومقارنته بمستوى المعنوية المأخوذ في الاعتبار (عادة 5%)، فإذا كانت قيمة الدلالة المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية المأخوذ في الاعتبار (عادة 5%)، نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. وهذا يدل على أن متوسط درجة الرضا على العبارة يختلف معنوياً عن المتوسط المفترض ($\mu_0 = 3$).

ولمعرفة ما إذا كانت درجة الرضا مرتفعة أو منخفضة نقارن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة

بالمتوسط المفترض ($\mu_0 = 3$)، فإذا كان متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة أكبر من المتوسط المفترض (

$\mu_0 = 3$) فهذا يشير إلى ارتفاع درجة الرضا.

في حين إذا كان متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة أقل من المتوسط المفترض ($\mu_0 = 3$)، فهذا

يدل على انخفاض درجة الرضا.

4 - اختبار Z حول المتوسط:

يستخدم اختبار Z حول المتوسط لاختبار الفرضيات الإحصائية المتعلقة بمتوسط المجتمع إذا كانت

بيانات العينة كمية أي (في المستوى الفترتي على الأقل) وتتبع التوزيع الطبيعي أو حجم العينة كبير، وبالتالي يتم استخدام هذا الاختبار لاختبار الفرضيات الفرعية والرئيسية حيث تكون (2):

(1) مجدي عبدا لكريم حبيب، الإحصاء اللابارامترى (القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، 2001م)، ص 156.
 (2) عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الإحصاء للعلوم الإدارية والتطبيقية (عمان: دار الشروق، 1997م)، ص 332.

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الرضا على المحور لا يختلف معنوياً عن المتوسط المفترض ($\mu_0 = 3$).
مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الرضا على المحور يختلف معنوياً عن المتوسط المفترض ($\mu_0 = 3$).

$$Z = \frac{\sqrt{n}(\bar{x} - \mu_0)}{S}$$

وحيث إن حجم العينة كبير ($n > 30$) يكون إحصائي الاختبار Z علماً بأن وبالتالي يتم إيجاد قيمة الدلالة المعنوية المحسوبة باستخدام التوزيع الطبيعي المعياري، ومقارنته بمستوى المعنوية المأخوذ في الاعتبار (عادةً 5%)، فإذا كانت قيمة الدلالة المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية المأخوذ في الاعتبار (عادةً 5%)، نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. وهذا يدل على أن متوسط درجة الرضا على المحور يختلف معنوياً عن المتوسط المفترض ($\mu_0 = 3$). ولمعرفة ما إذا كانت درجة الرضا على المحور مرتفعة أو منخفضة نقارن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على المحور بالمتوسط المفترض ($\mu_0 = 3$) فإذا كان المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على المحور أكبر من المتوسط المفترض ($\mu_0 = 3$) فهذا يشير إلى ارتفاع درجة الرضا على المحور. في حين إذا كان المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على المحور أقل من المتوسط المفترض ($\mu_0 = 3$) فهذا يشير إلى انخفاض درجة الرضا على المحور.

5- تحليل التباين الأحادي:

يستخدم أسلوب تحليل التباين لتحديد أثر متغير مستقل (وصفي) على متغير تابع (كمي)، في حالة ما يكون المتغير المستقل مقسم إلى أكثر من حالتين، والمتغير التابع كمي، مثل تحديد أثر المؤهل العلمي (متغير مستقل) على الدخل الشهري، إذا كان المؤهل العلمي مقسماً مثلاً إلى (ابتدائي، إعدادي، ثانوي، جامعي، ما فوق الجامعي)، والدخل الشهري متغير كمي. (1)

ويشترط لاستخدام تحليل التباين ما يلي:

- 1- أن تكون المجتمعات قيد الدراسة مستقلة عن بعضها البعض
- 2- أن تكون المجتمعات قيد الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي
- 3- أن تكون العينات المسحوبة من المجتمعات قيد الدراسة عشوائية
- 4- أن تكون تباينات المجتمعات متساوية

حيث تكون:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل على المتغير التابع.
مقابل الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل على المتغير التابع.

$$F = \frac{MSB}{MSW}$$

وبالتالي يكون إحصائي الاختبار F علماً بأن

(1) عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الإحصاء للعلوم الإدارية والتطبيقية، مرجع سبق ذكره، ص 401.

حيث: (MSB) تمثل متوسط مربعات انحرافات متوسطات المجموعات عن المتوسط العام. و (MBW) يمثل متوسط مربعات انحرافات مشاهدات كل عينة عن متوسطها.

وبالتالي يتم إيجاد مستوى الدلالة المعنوية المحسوبة من جدول توزيع F ومقارنته بمستوى المعنوية المأخوذ في الاعتبار (عادة 5%)، ونرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية المأخوذ في الاعتبار.

المبحث الثالث / تحليل البيانات الأولية للدراسة واختبار الفرضيات.

بعد تجميع صحائف الاستبيان استخدم الباحثان الطريقة الرقمية في ترميز إجابات مفردات عينة الدراسة، حيث تم ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس لكبيرت الخماسي كما بالجدول التالي رقم (4):

جدول (4) ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس لكارت الخماسي

| الإجابة | غير راضي على الإطلاق | غير راضي | محايد | راضي | راضي تماماً |
|---------|----------------------|----------|-------|------|-------------|
| الرمز | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

من خلال الجدول السابق رقم (4) نلاحظ أن متوسط هذه الدرجات (3). فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات عينة الدراسة لا تختلف معنوياً عن (3)، فيدل على أن درجة الرضا متوسطة، وإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد معنوياً عن (3) فيدل على ارتفاع درجة الرضا. أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات عينة الدراسة تقل معنوياً عن 3 فيدل على انخفاض درجة الرضا، وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات عينة الدراسة تختلف معنوياً عن (3) أم لا. ويعد الانتهاء من ترميز الإجابات و إدخال البيانات باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة (SPSS) Statistical Package For (Social Science)، تم استخدام هذه الحزمة في تحليل البيانات كما يلي:

أولاً: نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) للصدق والثبات:

من أجل اختبار مصداقية إجابات مفردات العينة عن أسئلة الاستبيان فقد تم استخدام معامل ألفا (α)، فوجد أن قيم معامل كرونباخ ألفا لكل مجموعة من العبارات ولجميع العبارات معاً كما بالجدول التالي رقم (5).

جدول (5) نتائج اختبار كرونباخ ألفا

| م | مجموعة العبارات | قيمة معامل ألفاء |
|---|---|------------------|
| 1 | مدى رضا العملاء عن وخبرة مهارة الموارد البشرية | 0.803 |
| 2 | مدى رضا العملاء عن خدمات شبكة الاتصال في المصرف | 0.732 |
| 3 | مدى رضا العملاء عن فاعلية التقنيات المستخدمة في المصرف | 0.742 |
| 4 | مدى رضا العملاء عن مواكبة أهر المستجديات التقنية. | 0.739 |
| 5 | مدى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة | 0.718 |
| 6 | جميع العبارات | 0.898 |

من خلال الجدول السابق رقم (5) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان ولجميع العبارات أكبر من (0.60)، وهذا يدل على وجود ارتباط بين إجابات مفردات عينة

الدراسة على كل مجموعة من عبارات صحيفة الاستبيان. مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها.

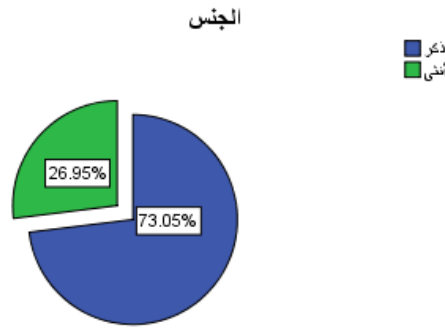
ثانيا: خصائص مفردات عينة الدراسة:

1 - توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول التالي (6) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب نوع الجنس، والشكل رقم (1) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة.

جدول (6) التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس له

| النسبة % | التكرار | الجنس |
|----------|---------|---------|
| 73.1 | 225 | ذكر |
| 26.9 | 83 | أنثى |
| 100 | 308 | المجموع |



شكل (1) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب نوع الجنس

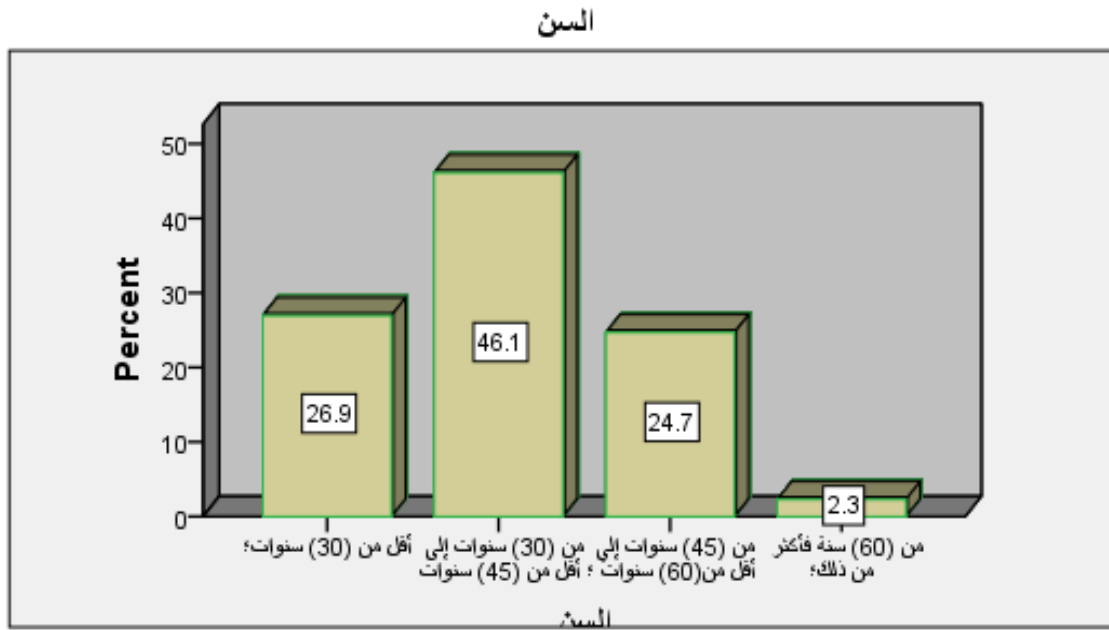
من خلال الجدول السابق (6) والشكل السابق (1) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة هم من الذكور ويمثلون نسبة (73.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي من الإناث ويمثلون نسبة (26.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

2 - توزيع مفردات عينة الدراسة حسب السن:

الجدول التالي رقم (7) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب السن، والشكل التالي رقم (2) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذا الحالة.

جدول (7) التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب السن

| العمر | التكرار | النسبة % |
|-----------------------------|---------|----------|
| أقل من 30 سنة | 83 | 26.9 |
| من 30 سنة إلى أقل من 45 سنة | 142 | 46.1 |
| من 45 سنة إلى أقل من 60 سنة | 76 | 24.7 |
| من 60 سنة فأكثر | 7 | 2.3 |
| المجموع | 308 | 100 |



شكل (2) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب السن

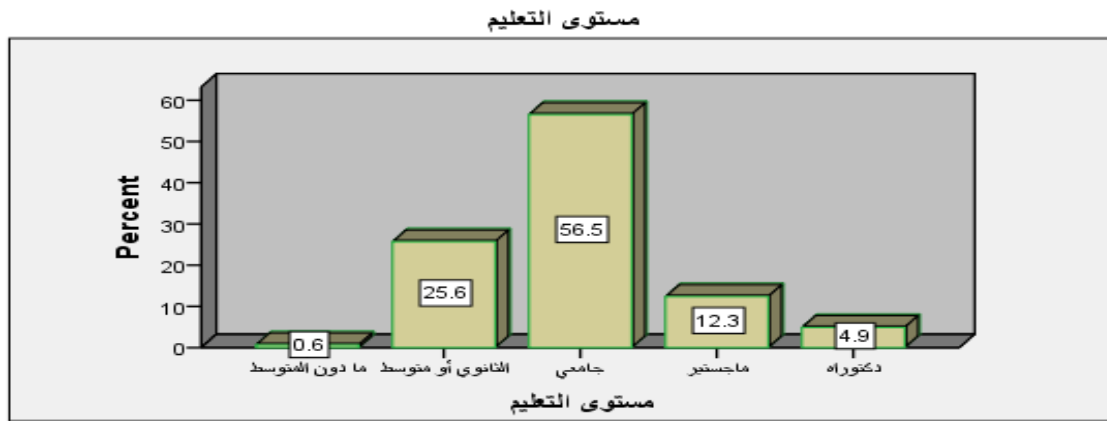
من خلال الجدول السابق (7) والشكل السابق (2) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة هم من تتراوح أعمارهم ما بين 30 سنة إلى أقل من 45 سنة ويمثلون نسبة (46.1%) من مفردات عينة الدراسة، تم يليه ممن أعمارهم أقل من 30 سنة ويمثلون نسبة (26.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليه هم من أعمارهم تتراوح ما بين 45 سنة إلى أقل من 60 سنة ويمثلون نسبة (24.7%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي ممن أعمارهم تتراوح ما بين 60 سنة فأكثر ويمثلون نسبة (2.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة، وهذا يدل على أن معظم عملاء المصرف هم في سن الشباب.

3 - توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

الجدول التالي رقم (8) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي والشكل التالي رقم (3) يمثل الشكل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة.

جدول (8) التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

| النسبة % | التكرار | المؤهل العلمي |
|----------|---------|------------------|
| 0.6 | 2 | ما دون المتوسط |
| 25.6 | 79 | الثانوي أو متوسط |
| 56.5 | 174 | جامعي |
| 12.3 | 38 | ماجستير |
| 4.9 | 15 | دكتوراه |
| 100 | 308 | المجموع |



شكل (3) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

من خلال الجدول السابق رقم (8) والشكل السابق رقم (3) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة ذو المستوى التعليمي جامعي ويمثلون نسبة (56.5%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم المستوى التعليمي الثانوي أو متوسط ويمثلون نسبة (25.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم الذين مستواهم التعليمي ماجستير ويمثلون نسبة (12.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم الذين مستواهم التعليمي دكتوراه يمثلون نسبة (4.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي ممن مستواهم التعليمي ما دون المتوسط ويمثلون نسبة (0.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ومن خلال الجدول السابق يتضح أن النسبة الأكبر من مفردات عينة الدراسة هم من حملة المؤهل العلمي الجامعي، وهذا يدل على أن الشريحة الأكبر من العملاء متعلمون.

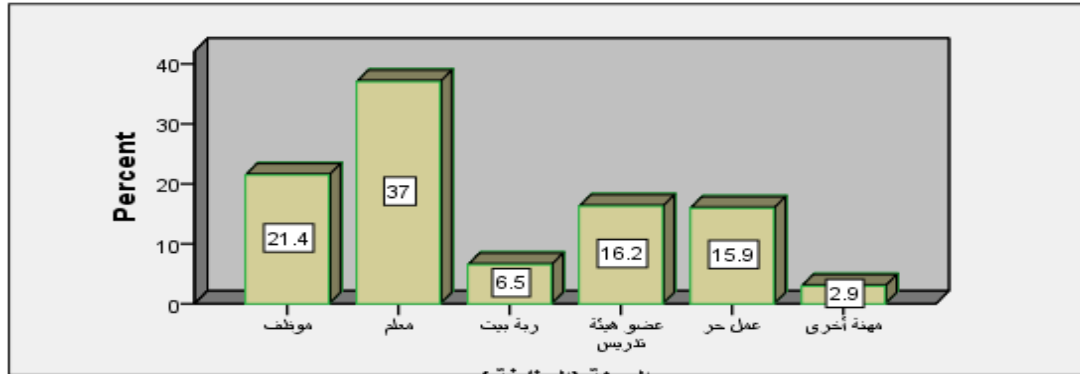
4 - توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المهنة (الوظيفة)

الجدول التالي رقم (9) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المهنة (الوظيفة)، والشكل التالي رقم (4) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة.

جدول (9) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المهنة (الوظيفة)

| النسبة % | التكرار | الوظيفة |
|----------|---------|------------------|
| 21.4 | 66 | موظف |
| 37.0 | 114 | معلم |
| 6.5 | 20 | ربة بيت |
| 16.2 | 50 | عضو هيئة التدريس |
| 15.9 | 49 | عمل حر |
| 2.9 | 9 | وظيفة أخرى |
| 100 | 308 | المجموع |

المهنة (الوظيفة)



شكل (4) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية

من خلال الجدول السابق رقم (9) والشكل السابق رقم (4) نلاحظ أن أكثر مفردات عينة الدراسة وظيفتهم معلم ويمثلون نسبة (37%) من جميع مفردات عينة الدراسة تم يليه ممن وظيفتهم موظف ويمثلون (21.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليه ممن وظيفتهم عضو هيئة تدريس ويمثلون (16.2%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليه ممن وظيفتهم عمل حر ويمثل نسبة (15.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي ممن وظيفتهم وظيفة أخرى، ويمثلون نسبة (2.9%) من جميع مفردات العينة، وهذا يدل على أن معظم عملاء المصرف يمتهنون التدريس.

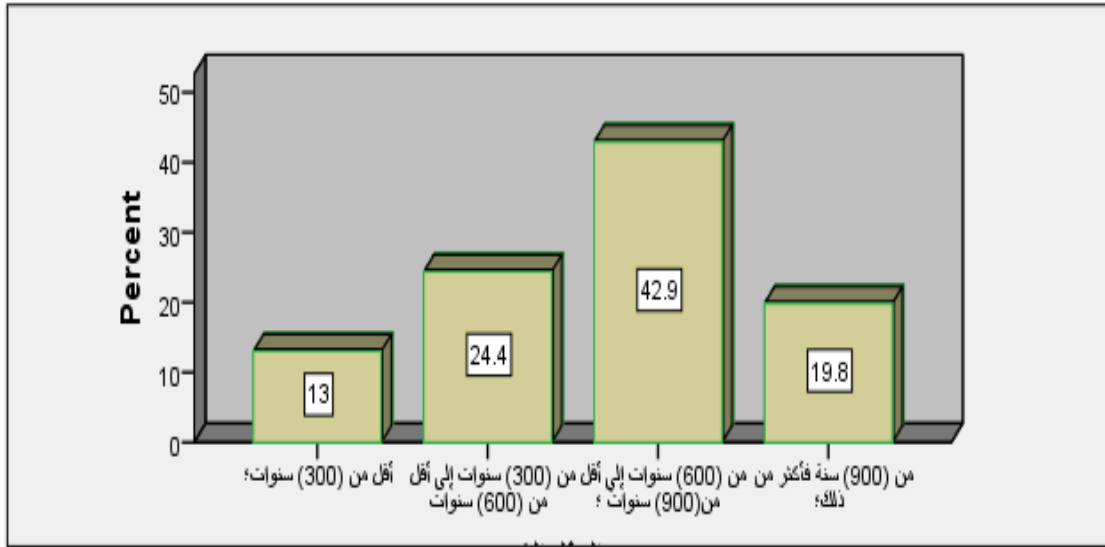
5 - توزيع مفردات عينة الدراسة حسب مستوي الدخل الشهري:

الجدول التالي رقم (10) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب مستوى الدخل الشهري، والشكل التالي رقم (5) يبين التمثيل البياني للتوزيع التكراري لهذا الحالة.

جدول (10) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب مستوى الدخل الشهري

| النسبة % | التكرار | الدخل الشهري |
|----------|---------|-------------------------------|
| 13.0 | 40 | أقل من 300 د.ل |
| 24.4 | 75 | من 300 د.ل إلى أقل من 600 د.ل |
| 42.9 | 132 | من 600 د.ل إلى أقل من 900 د.ل |
| 19.8 | 61 | من 900 د.ل فأكثر |
| 100 | 308 | المجموع |

مستوى الدخل الشهري



شكل (5) التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الدخل الشهري

من خلال الجدول السابق رقم (10) والشكل السابق رقم (5) نلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة مستوى دخولهم الشهرية من 600 د.ل إلى أقل من 900 د.ل، ويمثلون نسبة (42%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم ممن دخولهم الشهرية من 300 د.ل إلى أقل من 600 د.ل، ويمثلون نسبة (24.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة، ثم الذين دخولهم الشهرية من 900 د.ل فأكثر، ويمثلون نسبة (19.8%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي ممن دخولهم الشهرية أقل من 300 د.ل ويمثلون نسبة (13%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

المبحث الرابع / النتائج والتوصيات

من خلال تحليل البيانات الأولية للدراسة بواسطة صحيفة الاستبيان الموزعة على مفردات عينة الدراسة
خلص الباحثان إلى النتائج التالية:

أولاً: النتائج:

- 1- أظهرت الدراسة وجود انخفاض ملحوظ في درجات رضا العملاء عينة الدراسة عن الخدمات المصرفية المقدمة إليهم باستخدام تقنية المعلومات ويتضح هذا الانخفاض من خلال الآتي:
 - أ. وجود انخفاض في مستوى رضا العملاء عن خبرة ، ومهارة الموارد البشرية حيث كان مستوى الرضا (2.728) وهذا يقل عن المتوسط المفترض للرضا وهو (3).
 - ب. وجود انخفاض في مستوى رضا العملاء عن خدمات شبكة الاتصال في المصرف، حيث كان مستوى الرضا (2.317) وهذا يقل عن المتوسط المفترض للرضا وهو (3).
 - ج. انخفاض في مستوى رضا العملاء عن فاعلية التقنيات المستخدمة في المصرف، فقد كان مستوى الرضا هو (2.199)، وهذا يقل عن المتوسط المفترض للرضا وهو (3).
 - د. انخفاض في مستوى رضا العملاء عن مواكبة آخر المستجدات التقنية فكانت درجة الرضا (2.239)، وهذا يقل عن المتوسط المفترض للرضا وهو (3).
 - هـ. انخفاض في مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة حيث كان مستوى الرضا (2.366).
- 2- وجود أثر ذو دلالة معنوية للفرع على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة إليهم باستخدام تقنية المعلومات.
- 3- وجود أثر ذو دلالة معنوية لنوع الجنس على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة إليهم باستخدام تقنية المعلومات، فقد كان رضا العملاء الإناث أعلى من مستوى رضا العملاء الذكور.
- 4- ضعف وجود أثر ذو دلالة معنوية للسن أو فئات العمر المختلفة فيما يتعلق بمستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة إليهم باستخدام تقنية المعلومات.
- 5- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للمستوى التعليمي على مستوى رضا العملاء.
- 6- وجود أثر ذو دلالة معنوية للوظيفة على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة إليهم باستخدام تقنية المعلومات.
- 7- وجود أثر ذو دلالة معنوية لمستوى الدخل الشهري على مستوى رضا العملاء عن المصارف المصرفية المقدمة إليهم باستخدام تقنية المعلومات.
- 8- وجود درجات رضا عالية لدى العملاء حول مدى إتاحة خدمة الصراف الآلي (ATM)، وخدمة المقاسمة الآلية في الشيكات بين الفروع، إلا أن نتائج الدراسة لا تدل على وجود مستويات عالية من الرضا حول مدى توافر خدمة بطاقة الفيزا (ذهبية، فضية، برونزية) مما يعني أن الخدمات غير مفعلة نظراً إلى قلة الاهتمام من قبل المصرف بالعميل، وعلى المصرف أن يبذل قصارى جهده في هذا النوع من التقصير.

ثانياً: التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يوصى بمايلي:

- 1- العمل على تطوير الموارد البشرية الموجودة في المصرف، وإقامة دورات تدريبية لهم.
- 2- الاهتمام بشبكة الاتصال بالمصرف من حيث الاتصال بالانترنت والهاتف السلكي واللاسلكي، والتغلب على حالات انقطاع الاتصالات عن طريق إضافة خطوط إضافية، بحيث إذا حدث عطل في خط لا تتوقف عملية الاتصال بالانترنت في بقية الخطوط الأخرى، مما يؤدي إلى استمرار العمل، ولا يحدث فيه توقفات تؤثر على الزبون حيث تقدم الخدمة في الوقت المناسب.
- 3- العمل على إدخال تقنيات سريعة الاستجابة ومتطورة تنافس المصارف الأخرى، والعمل على تفعيل الخدمة المتوقعة من الخدمات الموجودة في المصرف، حيث أن هناك بعض التقنيات متوقفة في فرع أبو سليم.
- 4- الاهتمام بقياس رضا العملاء عن الخدمات المصرفية بصورة دورية لمتابعة جهود تحسين وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويمكن أن يكون هذا عن طريق استبيان يوزع على العملاء أو عن طريق صندوق الشكاوي أو عن طريق الموقع الإلكتروني، ويكون هذا القياس مرتين في السنة (كل ست أشهر) لأن احتياجات ورغبات العملاء سريعة التغير.
- 5- الاهتمام بإتباع الإستراتيجيات التسويقية التي تتناسب مع كل فئة من فئات العملاء طبقاً لخصائصهم الديموغرافية، بحيث يتم تقسيم العملاء إلى فئات (نوع الجنس، مستوى التعليم، السن، الوظيفة، الدخل الشهري) حيث تشابه خصائصهم الديموغرافية، ويتم تصميم إستراتيجية تتناسب مع كل فئة من هذه الفئات لكي يتم استهدافها الاستهداف الجيد من حيث الترويج والإعلان.
- 6- إنشاء مكتب لاستقبال شكاوي ومقترحات العملاء الذي يمكن من خلاله التعبير عن حاجاتهم ورغباتهم، واقتراحاتهم مع توفير الموارد البشرية المؤهلة والموارد المادية اللازمة له.
- 7- أجري مثل هذه الدراسة في فترة تاريخية مستقبلية بحيث تكون فيها المؤسسات أو المصارف أكثر تحرراً من القيود المفروضة عليها، كما هو الحال الآن.

المراجع:

- (1) جمعية المصارف الليبية، نبذة عن المصارف في ليبيا، طرابلس: 2000م، ع 4، ص 10.
- (2) سليمان محمد طشطوش، أساسيات المعاينة الإحصائية (عمان: دار الشروق لنشر والتوزيع، 2001م)، ص 85.
- (3) سليمان محمد طشطوش، أساسيات المعاينة الإحصائية، مرجع سبق ذكره، ص 116.
- (4) محمود مهدي البياتي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، (عمان: دار الحامد، 2005م)، ص 49.
- (5) عايدة نخلة رزق الله، دليل الباحثين في التحليل الإحصائي (القاهرة: دار الكتب، 2002م)، ص 158.
- (6) مجدي عبد لكريم حبيب، الإحصاء اللابارامترى (القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، 2001م)، ص 156.
- (7) عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الإحصاء للعلوم الإدارية والتطبيقية (عمان: دار الشروق، 1997م)، ص 332.
- (8) عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الإحصاء للعلوم الإدارية والتطبيقية، مرجع سبق ذكره، ص 401.

الخطورة الإجرامية

خالد عبد الله محمد قرقر

أستاذ قانون الجنائي / جامعة الزيتونة

المقدمة

تحتل دراسة ظاهرة الجريمة مركزا مهما في مجال الدراسات الاجتماعية، إذ تحرص المجتمعات الإنسانية على بذل أقصى الجهود لمكافحة هذه الظاهرة السلبية التي تهدد كيانها، وذلك بغية إستئصالها أو الحد من أثارها الضارة قدر الامكان.

وقد ظهرت منذ قرنين من الزمان، تيارات فكرية ونظريات متعددة تهدف جميعها إلى مقاومة ظاهرة الاجرام، باعتبارها احد أخطر عوامل الشر التي تلحق الازى بالمجتمع.

وتحرص المجتمعات وهي تحارب ظاهرة الاجرام، على مراعاة مبدأ الشرعية واعتبارات العدالة، لكونها من القيم الثابتة التي تقوم عليها السياسة الجنائية في التشريعات المختلفة، إذ يقوم مبدأ الشرعية على فكرة أن على الدولة أن تحدد سلفا الافعال الجرمية التي تعطىها حق التدخل بالعقاب عند ارتكابها، كما أن عليها أن تحدد العقوبة أو الجزاء الذي ينبغي توقيعه على الجاني ارضاء للشعور العام وتحقيقا للعدالة.

ويقتضي تحقيق العدالة وجود تناسب دقيق بين درجة جسامة الفعل الجرمي ودرجة جسامة الجزاء الجنائي من حيث نوعه ومقداره وأسلوب تنفيذه من جهة، وان يتناسب هذا الجزاء مع شخصية المجرم وظروفها وبواعثها على الاجرام من جهة اخرى، وهذا يعني ضرورة أن يتناسب الجزاء مع مدى جسامة الجريمة بالدرجة الأولى، مع الاخذ بعين الاعتبار مقدار الخطورة الإجرامية لمرتكب الجريمة، ومدى إستعداده أو ميله للاجرام⁽¹⁾، لأن الجناة يتباينون في شخصياتهم وفيما يعتمل في نفسية كل منهم، وفي الظروف المحيطة بهم، وبذلك، تتفاوت درجة الخطورة الإجرامية بمقدار التفاوت في مدى الالتزام بالقواعد المنظمة للسلوك الاجتماعي⁽²⁾.

ومع تطور المجتمعات، فقد تطور النظام العقابي، وتبعاً لذلك تطور مفهوم العقوبة، ولكن الغرض منها وهو مكافحة الجريمة بقي كما هو، إلا أن طريقة الوصول لتحقيق هذا الهدف قد تغيرت، وصارت النظرة إلى الجاني تأخذ منحى آخر، فبدلاً من اعتبار مرتكب الجريمة عدواً للمجتمع، مما كان يبرر توقيع اقسى العقوبات عليه، اصبح مرتكب الجريمة عبارة عن شخص خضع لتأثير بعض العوامل المفسدة، فانحرف عن جادة الصواب. وبناء على هذه النظرة الجديدة للجريمة وللمجرم، اصبح من الواجب عند توقيع الجزاء على مرتكب الجريمة، أن يوجه هذا الجزاء نحو تحقيق غرض اكثر جدوى من اللوم والتكيل، وهو إصلاح الجاني وإعادة تأهيلة⁽³⁾، وفي هذا السياق، فإن القاضي حين يصدر حكماً بالإدانة، سوف يستند إلى عدة عوامل عند اختياره للجزاء الجنائي، وهذه العوامل تظهر في مجموعها حالة المجرم، مما يسهل على القاضي اختيار الجزاء المناسب الذي يمكن أن يتحقق به صلاح الجاني وإعادة تأهيلة، ذلك أن معرفة السوابق القضائية للمجرم واخلاقه وبيئته و حالته النفسية والعصبية تكشف عن مدى الإستعداد الجرمي لديه وعن مدى خطورته الإجرامية، الأمر الذي يتيح للقاضي فرصة اختيار الجزاء الاكثر ملاءمة لحالة هذا المجرم من اجل مواجهة خطورته ووقاية المجتمع منها.

1 - الدكتور محمود نجيب حسني، علم العقاب، دار النهضة العربية، القاهرة 1967 ص 71.
2 - الدكتور محمد شلال حبيب، الخطورة الإجرامية - دراسة مقارنة - رسالة دكتوراه مقدمة لكلية القانون والسياسة، جامعة بغداد، الطبعة الأولى، 1980، ص 19.
3 - الدكتور محمد سعيد نمور، وقف تنفيذ العقوبة، نظام نفاذه في تشريعاتنا الجزائية في الاردن، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد الثالث، العدد 2/، س 1988، ص 18.

وهكذا نشأت فكرة الخطورة الإجرامية، ويرجع الفضل في نشأتها لأبحاث ودراسات المدرسة الوضعية في إيطاليا، والتي نادى بوجود أن يتحدد رد الفعل القضائي ضد الجريمة وفقا للخطورة الإجرامية للجاني، رافضة بذلك فكرة المدرسة التقليدية التي كانت تتادي بالمقاصة بين الجريمة والعقوبة⁽¹⁾. إذ أن المدرسة الوضعية تنكر مبدأ حرية الاختيار لدى الجاني، وتتجه إلى القول بحتمية الظاهرة الإجرامية Determinism، أي مبدأ الجبرية، ومعناه أن المجرم ينفاد إلى الجريمة تحت تأثير عوامل عدة، منها ما هو داخلي يرجع إلى التكوين العضوي والنفسي للمجرم، ومنها ما هو خارجي يرجع إلى بيئة هذا المجرم وظروفه وما دام الأمر كذلك فليس هناك وجه لمساءلته أو لومه على أساس اخلاقي⁽²⁾، ولكنه يسأل اجتماعيا باعتباره مصدر خطر على المجتمع، مما يستوجب وقاية المجتمع منه، وذلك باتخاذ تدابير إحترازية ضده، وتعد مثل هذه التدابير الوسيلة الأكثر ملاءمة للدفاع الاجتماعي، وهي تهدف إلى توقي الخطورة الإجرامية للمجرم وذلك بوضعه في مركز لا يستطيع فيه الاضرار بالمجتمع⁽³⁾. وبذلك، ظهر اتجاه فكري هدفه الدفاع الاجتماعي ضد ظاهرة الجريمة، وهو يقضي بوجود التركيز على مكتب الجريمة وعلى درجة خطورته ووضع التدابير الملائمة لمواجهة هذه الخطورة، وذلك من منطلق أن الغرض من العقوبة يجب أن يكون دائما هو حماية المجتمع من الجريمة، ولكي يتسنى تحقيق هذا الغرض، فلا بد وان يتجه الجزاء الجنائي نحو هدف معين هو إصلاح المجرم من جهة ووقاية المجتمع من أن تقع جريمة أخرى مستقبلا من جهة أخرى⁽⁴⁾، وبناء عليه، فقد نادى الفقه بضرورة تنظيم العقاب على وجه يصلح المجرم أو يبعد اذاه عن المجتمع أن كان هذا المجرم غير قابل للإصلاح فالمجرم يجب أن يكون هو المقصود بالعقاب دون جريمته ما دام أن الغرض من العقاب هو اصلاحه قبل اي شيء آخر⁽⁵⁾.

وبظهور حركة الدفاع الاجتماعي، كثر الجدل الفقهي حول مفهوم الخطورة الإجرامية والتدابير التي تتخذ لمواجهةها، وقد اختلفت الآراء تبعا لتأثر كل منها بالنظريات الفلسفية والعقابية الحديثة⁽⁶⁾. ولعل اهم الآراء التي برزت في هذا المجال ما نادى به المستشار مارك أنسل لمواجهة خطورة المجرم بارساء قواعد جديدة لسياسة جنائية جديدة لا تحل كثيرا بالمناقشات والجدل الفقهي وتتسم بنزعة انسانية تحرص على كرامة الفرد ولو كان مرتكبا لجريمة كما تحرص في الوقت نفسه على حماية القيم الراسخة في المجتمع، فهي تعترف بالمسؤولية الاخلاقية كأساس للمسؤولية الجزائية، وهي حريصة ايضا على الطابع القانوني للنظام الجنائي وتعترف للقضاء بدوره الأساسي فيه⁽⁷⁾ وينادي مارك أنسل بموقف إيجابي فعال لمواجهة الخطورة الإجرامية وذلك بتحديد الجزاء

- 1- الدكتور احمد فتحي سرور، نظرية الخطورة الإجرامية، مجلة القانون والاقتصاد العدد 2/، س 34، يونيه 1964، ص 491.
- 2- الدكتور محمود نجيب حسني، المرجع السابق، ص 76، الدكتور عادل عازر، طبيعة حالة الخطورة وآثارها الجزائية، المجلة الجنائية القومية، العدد الأول، المجلد 11/، س 1968، ص 186.
- 3- R. Schmelck et G.Picca, Penologie, et Droit Penitentiaire, Cujias, Paris, 1967, p. 127.
- 4- الدكتور عبد الفتاح الصيفي، الجزاء الجنائي، دراسة تاريخية وفلسفية وفقهية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت 1972، ص 69، وانظر :
- G. Stefani, G. Levasseur et R. Jambu-Merlin, Criminologie et Science Pentiaire, 4 eme , ed, Dalloz , 1976, p. 268, R. Schmelck et G. Picca, op. cit p127.
- 5- الدكتور محمود مصطفى توجيه السياسة الجنائية نحو فردية العقاب، مجلة القانون والاقتصاد، العدد الأول، السنة 9/، سنة 1939، ص 141.
- 6- تبلورت الاتجاهات الفكرية بالنسبة للدفاع الاجتماعي ضد ظاهرة الجريمة في اتجاهين : اتجاه متطرف يمثل جرماتيكيا Grammatica وينادي بالغاء قانون العقوبات، واتخاذ تدابير إجتماعية لمواجهة الخلل الاجتماعي، ومعالجة أسباب انحراف المجرم اجتماعيا، واتجاه معتدل يمثل مارك أنسل Marc Ancel وينادي بما أسماه بمذهب الدفاع الاجتماعي الجديد La Defens Social nouvelle وهو يهدف إلى التوفيق بين الفكر التقليدي في التمسك بمبدأ الشرعية وحرية الإرادة والمسؤولية الجنائية وبين الأخذ ببعض افكار نظرية الدفاع الاجتماعي للوقاية من بعض الحالات الخطرة، وذلك عن طريق اتخاذ تدابير الدفاع الاجتماعي، انظر : الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، ص 188.
- 7- الدكتور محمود نجيب حسني، المرجع السابق، ص 91.

الجنائي بما يتلاءم مع مدى إستعداد المجرم للتأهيل والاصلاح مما يتعين معه الاعتداد بشخصية المجرم بما تتطوي عليه من خطورة، وعلى ذلك فإن حركة الدفاع الاجتماعي الجديد تجعل من فكرة الخطورة الإجرامية معيارا لتحديد مضمون الجزاء الجنائي، ولا تجعل منها بديلا لفكرة المسؤولية الاخلاقية لتحديد مضمون الجزاء الجنائي، الذي لا يجوز توقيعه إلا على مجرم توافرت لديه حرية الاختيار⁽¹⁾.

وقد داعت تعاليم هذه المدرسة بعد أن حظيت باهتمام الباحثين في ظاهرة الجريمة من شتى انحاء العالم ومن مختلف الجنسيات⁽²⁾. كما تأثرت تشريعات عديدة بهذه الاتجاهات الحديثة، واخذت بقدر من هذه الافكار، وتمسك بعضها بفكرة الخطورة الإجرامية، فأصبحت هذه الفكرة ظاهرة تشريعية منذ اوائل القرن العشرين⁽³⁾، وقد اشترطت معظم هذه التشريعات أن يكون الشخص قد ارتكب جريمة تظهر طبيعتها والظروف المحيطة بها خطورة مرتكبها وإحتمال ارتكابه لجرائم جديدة في المستقبل حتى يمكن الاعتداد بالحالة الخطرة لديه⁽⁴⁾. ونذكر من هذه التشريعات قانون العقوبات الإسباني الصادر في عام 1928، وقانون العقوبات الايطالي لسنة 1930، وقانون العقوبات البرازيلي لسنة 1940، وكذلك قانون الاوروجواي لسنة 1941، وقد اتجهت طائفة من التشريعات، ومنها قانون العقوبات الفرنسي لسنة 1958، إلى الاعتداد ببعض حالات الخطورة السابقة على ارتكاب الجريمة وذلك من اجل وقاية المجتمع من احتمال وقوع الجريمة مستقبلا.

وبالنسبة للمشرع الاردني، فإنه لم يأخذ بفكرة الخطورة الإجرامية بصورة صريحة إذ نجد أن قانون العقوبات رقم 16 لسنة 1960، ينص في المادة 28 على بعض التدابير الاحترازية التي قد تطبق على مرتكب الجريمة بالاضافة إلى العقوبات التي فرضها هذا القانون، ومثال على ذلك الاخذ بالتدابير الاحترازية المانعة للحرية بالنسبة لكل من قضى عليه بالحجز في مأوى احترازي، إذ يودع في مستشفى خاص حيث يعنى به العناية التي تدعو اليها حالته (المادة /92 من قانون العقوبات).

كما أن المشرع الاردني - كالمشرع الفرنسي - يتجه إلى الاعتداد ببعض حالات الخطورة السابقة على ارتكاب الجريمة كحالة الحدث المتشرد التي وردت في قانون الاحداث لسنة 1968 وحالة الإشباه التي وردت في قانون منع الجرائم الصادر عام 1954.

أهمية البحث :

تدعو السياسة الجنائية الحديثة إلى العناية بأشخاص المجرمين الذين يظهرون خطورة تهدد سلامة وامن المجتمع، ولمواجهة هؤلاء الاشخاص الخطرين، فان الدراسات تتركز على محاولة معرفة الاسباب والدوافع التي دفعتهم للاجرام من اجل معالجتها والحد من الخطورة الإجرامية لمرتكبي الجريمة، وفي سبيل ذلك تفرض بعض التدابير عليهم من اجل حماية المجتمع من ظاهرة الجريمة، وقد كثر الجدل حول مفهوم الخطورة الإجرامية بعد أن اصبحت تحتل مكان الصدارة في مجال العلوم الجنائية، ولا شك أن البحث في هذا الموضوع سوف يثير الكثير من الصعوبات، نظرا لانه يتعلق بشخصية الفرد وما يبطنه من ميول وعواطف وانفعالات تنعكس على سلوكه الظاهر، مما يستلزم وضع ضوابط أو معايير لتقدير مدى الخطورة الإجرامية للفرد لكي يتمكن القاضي

¹ - الدكتور أحمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 493.

² - ومن هؤلاء جرافن Graven من سويسرا وهورفيتش Hurwitz من الدنمارك وسيلين Sellin من بنسلفانيا وليجال Legal وليفاسير Levasseur من فرنسا .

³ - كشف البحث التاريخي عن ظهور فكرة الخطورة الإجرامية في بعض التشريعات القديمة، مثل قانون العقوبات الفرنسي الصادر في عهد Charles - Quint سنة 1532، والقانون الإسباني الصادر في عام 1777، وعلى الرغم من ميل بعض التشريعات في القرن التاسع عشر إلى الاخذ بفكرة الخطورة، إلا انها اقتصرت على اعتناق بعض نتائجها دون ايضاح تعريفها، وقد تجلى ذلك في الاخذ بنظام التدابير الاحترازية دون بيان ما هية الخطورة أو تحديد فكرتها، انظر : الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 501.

⁴ - الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، ص 189.

من تقييمها لاختيار الاجراء أو الجزاء الذي يناسبه عقابيا كان ام علاجيا⁽¹⁾ لذا فقد دعنا هذه الاعتبارات إلى القيام بهذه الدراسة من اجل القاء المزيد من الضوء على هذا الموضوع الحيوي، بعد أن اصبح القانون الجنائي يعتمد على الحقائق العلمية المستمدة من علم الاجرام وعلم النفس، لتطبيق المبادئ الأساسية لفكرة إعادة إصلاح المجرم وتأهيلة .

خطة البحث :

سوف نقسم هذا البحث إلى خمسة فصول يسبقها فصل تمهيدي نتناول فيه ماهية الخطورة الإجرامية (تعريفها وطبيعتها) وفي الفصل الأول ندرس خصائص الخطورة الإجرامية، اما الفصل الثاني فيخصص لمعرفة عناصر الخطورة الإجرامية والعوامل المنبهة لها، ونتعرض في فصل ثالث لانواع الخطورة الإجرامية، وفي الفصل الرابع اثار الخطورة الإجرامية، اما الفصل الخامس والآخر فسوف يخصص لموضع اثبات الخطورة الإجرامية ثم نتبع هذه الدراسة بخاتمة نستعرض فيها اهم ما توصلنا اليه في دراستنا لهذا الموضوع من نتائج ؟.

فصل تمهيدي

ماهية الخطورة الإجرامية

تقوم فكرة الخطورة الإجرامية على أساس انها إستعداد لدى شخص يتصف بصفات نفسية معينة ووجد في ظروف معينة تدفعه لان يرتكب جريمة في المستقبل. ومعنى هذا أن الخطورة الإجرامية ما هي إلا وصف لشخصية الفرد، وهذا الوصف يعطي مؤشرات أو دلائل تنذر بإحتمال ارتكابه لجريمة مستقبلا. ولتحديد ماهية الخطورة الإجرامية، فلا بد من وضع تعريف لها ثم بيان لخصائصها وعناصرها والعوامل المنبهة لها، الأمر الذي يتطلب منا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، نخصص الأول منهما لتعريف الخطورة الإجرامية بينما نتناول في المبحث الثاني طبيعة الخطورة الإجرامية.

المبحث الأول

تعريف الخطورة الإجرامية

اختلف الفقه الجنائي في تعريف الخطورة الإجرامية، وكان السبب وراء هذا الاختلاف هو تباين وجهات النظر حول تحديد مفهوم الخطورة، فمن الفقهاء من يتجه اتجاها اجتماعيا عند تعريفه لها، ومنهم من يتجه اتجاها نفسيا على اعتبار أن الخطورة الإجرامية حالة نفسية يمر بها الشخص فتؤثر على سلوكه⁽²⁾. وقد عرف جاروفالو R. Garofalo الخطورة الإجرامية في كتابه "علم الاجرام" الذي صدرت طبعته الأولى في عام 1885، بأنها الامارات التي تبين ما يبدو على المجرم من فساد وتحدد كمية الشر التي يجب أن يتوقع صدورها عنه فهي تعني اهلية المجرم الجنائية temibilite⁽³⁾. وفي مرحلة لاحقة، وبعد أن لاحظ جاروفالو أن هذا التعريف يعطي لفكرة الخطورة الإجرامية مفهوما في غاية الضيق والسلبية، فقد اضاف اليه عنصرا آخر مفاده أن تقدير الخطورة الإجرامية يجب أن يراعى فيه مدى قابلية المجرم للتجاوب مع المجتمع، وهو ما يعرف بالتكيف الاجتماعي L,adaptation social⁽⁴⁾. وبناء على هذا التعريف، فإن تقدير درجة

¹ - الدكتور محمد شلال حبيب، المرجع السابق، ص 11.

² - M.Collin Etudes de Cirminilgie Clinique, Collection de Medecine Legale, Ed. Masson et Cie, Lyon, P. 15.

³ - P. Bouzat et j. Pinatel, Traite de Droit Penal et de Criminologie , Tome III, Cirminologie , par, J. Pinatel, 3e ed, Dalloz, P. 533.

محمد شلال حبيب المرجع السابق، ص 25.

⁴ - J. Pinatel, Op.cit ., P. 567

الخطورة الإجرامية - وفقا لرأي جاروفالو - يقتضي البحث في مدى الاهلية الجنائية للمجرم، أي ما يتوقع أن يصدر عنه من جرائم، والبحث أيضا في مدى إمكانية تجاوبه مع المجتمع، أي البحث في الأحوال الاجتماعية التي تحيط بالمجرم والتي يفترض أن توقف من خطورته، وكأن هناك تلازم بين الاهلية الجنائية ومدى التجاوب الاجتماعي للمجرم، وقد انتقد الاستاذ بيناتل Pinatel هذا التوجه، وذهب إلى القول بأنه لا يشترط التلازم الدائم بين العنصرين المذكورين، لأن كلا من هذين العنصرين له مجاله المستقل عن الآخر⁽¹⁾. إذ أن هناك (أشخاص) لديهم قدر كبير من الاهلية الجنائية، ويتمتعون بقدرة كافية على التجاوب الاجتماعي، كما أن من الأشخاص من لديهم قدر قليل من الاهلية الجنائية مع قدر ضئيل من الاهلية الجنائية ولديهم في نفس الوقت قدر كبير من التجاوب الاجتماعي، كما يوجد من الأشخاص من لديهم قدر كبير من الاهلية الجنائية مع قدر ضئيل من القدرة على التجاوب الاجتماعي⁽²⁾.

واتبع الفقيه دي أسوا De Asua نفس النهج الذي سار عليه جاروفالو، إذ عرف دي أسوا الخطورة الإجرامية بأنها الإحتمال الأكثر وضوحا في أن يصبح الشخص مرتكبا للجرائم أو أن يعود إلى ارتكاب جرائم جديدة. وأضاف لهذا التعريف أن الخطورة الإجرامية - بمعنى الكلمة - تتطوي على إحتمال أن يرتكب الشخص أعمالا غير إجتماعية، إلا أنه وعند الكلام عن القانون الوضعي، يجب تقييد هذه الفكرة بإحتمال ارتكاب الجريمة⁽³⁾.

وقد لوحظ على هذا التعريف أنه جاء خلوا من بيان طبيعة (الإحتمال)، وما إذا كان هذا الإحتمال يرجع إلى حالة داخلية كامنة في شخصية المجرم، وما هي طبيعة هذه الحالة، وهل هي نفسية ام بيولوجية، أم يرجع إلى ظروف خارجية، كما لوحظ بأن دي أسوا كان قد تأثر بالتعريف الاجتماعي للجريمة في علم الاجرام، وهذا التعريف لا يتلاقى مع التعريف القانوني للجريمة، حيث ذهب دي أسوا إلى القول بأن الخطورة في نظر القانون الوضعي هي التي تفيد الإحتمال نحو ارتكاب الجريمة، وانها في نظر علم الاجرام تفيد الإحتمال نحو ارتكاب عمل غير اجتماعي⁽⁴⁾.

وقد ذهب فريق آخر من الفقه إلى القول بتحديد مفهوم الخطورة الإجرامية على أنها حالة نفسية، وعرفوها على هذا الأساس، ومن هؤلاء الفقهاء جرسيني F. Grisigni الذي عرف الخطورة الإجرامية على أنها "اهلية الشخص في أن يصبح مصدرا محتملا لارتكاب جرائم مستقبلية"⁽⁵⁾. ومن هذا التعريف يتضح أن الخطورة الإجرامية تتمثل (من الناحية النفسية) في حالة الشخص وصفته وظروفه الطبيعية في أن يصبح مرتكبا للجريمة، كما تتمثل هذه الخطورة (من الناحية القانونية) في حالة يرتكب فيها الشخص فعلا مخالفا للقانون مما يترتب عليه

¹ - On Voit donc que les deux elements de L'état dangereux ne varient pas parallèlement mais bien au contraire, se developpent independamment L'un de l'autre, J. Pinatel, op. cit, P. 567.

² - الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 496

³ - اضاف الاستاذ دي أسوا هذا التعريف في تقريره المقدم إلى الحلقة الدراسية الثانية لعلم الاجرام المنعقدة في باريس سنة 1953، انظر :

De Asua, la Systematisation Juridique de L'état dangereux, Deuxieme Cours International de Criminologie, Paris, 1953 p. 358.

أشار اليه الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، 498 هامش رقم (1).

⁴ - الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 497، الدكتور محمد شلال حبيب، المرجع السابق، ص 28، حيث يذهب إلى القول بأنه لا يتفق مع ما جاء في تعريف الاستاذ دي أسوا لان الخطورة الإجرامية في رأيه ما هي إلا حالة نفسية تكمن في صدر الجاني، وتنبئ عن امكان ارتكاب الشخص جريمة في المستقبل .

⁵ - الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، ص 195، انظر :

J. Pinatel, Op. cit, p. 568

- قانونا - توقيع جزاء جنائي عليه⁽¹⁾ ومجمل القول، فإن الخطورة الإجرامية حسب هذا التعريف، هي تكييف شخصي وقانوني يتكون من عوامل متعددة اخلاقية واجتماعية⁽²⁾.

وقد اخذ جرسيني بعين الاعتبار - عند تعريفه للخطورة - الحالة النفسية للشخص والتي يمكن أن تدفعه إلى ارتكاب الجريمة، كما انه ربط بين الخطورة الإجرامية، وبين الجزاء الجنائي، فجعل الخطورة صفة تلحق بصاحبها وتعرضه من الوجهة القانونية للجزاء الجنائي⁽³⁾. وقد اتبع الاستاذ لوديه Loudet نهج جرسيني حين عرف الشخص ذا الخطورة الإجرامية بأنه ذلك الشخص الذي تعثره حالة نفسية، بسبب ما لديه من عدم توازن دائم أو مؤقت لان يرتكب عملا غير اجتماعي حال. وعلى ذلك، فإن لوديه يعتبر أن الخطورة الإجرامية حالة نفسية، وحرص مع ذلك على القول بأن هذه الحالة قد تنشأ عن اسباب إجتماعية⁽⁴⁾.

وقد اتجهت طائفة من الفقهاء إلى القول بأن الخطورة الإجرامية هي عبارة عن حالة أو صفة تنشأ نتيجة عوامل شخصية وموضوعية اذا ما اقترنت بسلوك الشخص، يصبح ارتكابه لجرائم مستقبله أمرا محتملا، ومن هؤلاء الفقهاء الايطالي بتروشيلي Petrocelli، الذي لفت الانتباه إلى وجوب الاعتداد بجميع العوامل المؤثرة في نشأة حالة الخطورة الإجرامية، إلا أن هذا الرأي يؤخذ عليه انه يخلط بين مفهوم الخطورة وبين العوامل التي تؤدي - متى اجتمعت وتفاعلت معا - إلى نشأة حالة الخطورة، فهذه العوامل ليست هي في حد ذاتها جوهر الخطورة إنما هي اسباب تسهم في خلق حالة شخصية تسمى الخطورة الإجرامية⁽⁵⁾.

أما بالنسبة للفقهاء العرب، فقد ذهب البعض منهم، في تعريفه للخطورة الإجرامية، إلى تبني الاتجاه النفسي، فيعرفها البعض منهم بأنها حالة تتوافر لدى الشخص تقيد أن لديه إحتمال واضح نحو ارتكاب الجريمة أو العود إليها⁽⁶⁾. بينما لم يصرح البعض الآخر من هؤلاء الفقهاء بتبني اي من الاتجاه النفسي أو الاجتماعي عند تعريف الخطورة الإجرامية، فعرفها بأنها إحتمال المجرم جريمة تالية⁽⁷⁾.

ونحن نميل إلى الأخذ بالرأي القائل بأن الخطورة الإجرامية هي حالة نفسية تتكون لدى الشخص نتيجة تضافر عوامل شخصية وموضوعية تجعله في وضع يبنى بوضوح عن إحتمال ارتكابه للجريمة مستقبلا⁽⁸⁾. فالخطورة الإجرامية هي وصف لحالة المجرم النفسية، التي يتم الكشف عنها من خلال سلوكه وتصرفاته وبخاصة عند ارتكابه لجريمته.

¹ - الاستاذ علي بدوي، الحالة الخطرة للمجرم، مجلة القانون والاقتصاد السنة الأولى، العدد1، 1931، القسم الفرنسي من المجلة، ص 23.

² - الدكتور مأمون محمد سلامة، حدود سلطة القاضي الجنائي في تطبيق العقوبة، دار الفكر العربي القاهرة، بلا تاريخ ص 109.

³ - الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 497.

⁴ - الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 498.

⁵ - الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، ص 498.

⁶ - الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 499، وهو وان كان يؤيد فكرة الربط بين الخطورة والجزاء الجنائي، إلا أن الاهمية القانونية لنظرية الخطورة الإجرامية لا تتوقف على ارتباطها بفكرة الجزاء الجنائي الملائم، ومن الفقهاء العرب الذين اخذوا بالاتجاه النفسي عند تعريفهم للخطورة الإجرامية الدكتور جلال ثروت الذي عرفها بأنها حالة في الشخص تنذر بإحتمال ارتكابه جريمة اخرى في المستقبل، انظر : الدكتور جلال ثروت، الظاهرة الإجرامية، مؤسسة الثقافة الجامعية، الاسكندرية، 1982، ص 245 ومن هؤلاء ايضا الدكتور مأمون سلامة المرجع السابق، ص 107، حيث يعرف الخطورة الإجرامية بأنها إستعداد يتواجد لدى الشخص بمقتضاه يكون من المحتمل اقدمه على ارتكاب جرائم مستقبلية، فهي قدرة الشخص على ارتكاب الجرائم، وانظر ايضا: الدكتور رمسيس بهنام وعلي الفهوجي، علم الاجرام والعقاب، منشأة المعارف بالاسكندرية، ص 333، حيث عرفا الخطورة الإجرامية بأنها حالة نفسية لصيقة بشخص المجرم تنذر بإحتمال اقدمه على ارتكاب جريمة اخرى في المستقبل، وفي نفس المعنى، الدكتور رؤوف عبيد، اصول علمي الاجرام والعقاب، دار الجيل للطباعة، القاهرة 1988 الطبعة السابعة، ص 563.

⁷ - الدكتور محمود نجيب حسني، المرجع السابق، ص 135، وانظر الدكتورة فوزية عبد الستار، مبادئ علم الاجرام وعلم العقاب، دار النهضة العربية للطباعة والنشر بيروت، الطبعة الخامسة ص 266.

⁸ - الدكتور محمد شلال حبيب، المرجع السابق، ص 32.

المبحث الثاني طبيعة الخطورة الإجرامية

يرى بعض الفقهاء أن الخطورة الإجرامية هي حالة نفسية، أي مرتبطة بالجانب النفسي للفرد، ويذهب جرسيني Grisipigni إلى القول بأن الخطورة عبارة عن شذوذ نفسي، ويكون الشخص خطرا بقدر ما يتوافر لديه من الشذوذ في حالته النفسية.

ويطلق على هذا النوع من الشذوذ تسمية " الشذوذ النفسي الخطر " تمييزا له عن الشذوذ الذي لا يفضي إلى تكوين الشخصية الإجرامية، إذ قد يتوافر لدى الشخص نوع من الشذوذ النفسي الذي لا يؤدي إلى تكوين ميل أو استعداد إجرامي عنده، مما لا يجعل هناك مجال للقول بتوافر خطورة إجرامية لديه⁽¹⁾. وعلى ذلك، فإن الحالة النفسية التي تتصف بشذوذ ما لا تعتبر دائما مرادفة لحالة الخطورة، إلا أنها يمكن أن تعد كواحدة من العوامل التي قد تسبب الخطورة الإجرامية⁽²⁾.

ويذهب فريق آخر من الفقه إلى القول بأن الخطورة الإجرامية عبارة عن مجموعة من العوامل اذا ما اجتمعت معا فسوف تؤدي إلى نشوء حالة الخطورة، وهذه العوامل (الشخصية والموضوعية). هي عوامل مؤثرة، وان كانت ليست هي في حد ذاتها جوهر الخطورة الإجرامية، إلا أنها تساهم في خلق هذه الحالة لدى الشخص⁽³⁾.

وبناء على ما سبق بيانه، فإنه يمكن القول بأن الخطورة الإجرامية ما هي إلا حالة أو صفة تتعلق بالفرد الذي تتوافر لديه جوانبها، وهي تنشأ نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل الشخصية مع عوامل أخرى موضوعية، تسهم معا في خلق هذه الحالة أو الصفة الشخصية التي تسمى بـ " الخطورة الإجرامية " ⁽⁴⁾.

وعليه، فإن جوهر الخطورة الإجرامية يرجع إلى تغلب الدوافع التي تجعل لدى الفرد ميلا إلى ارتكاب الجريمة على الموانع التي ترده عنها، أو هي نقص في المانع و افراط في الدفع⁽⁵⁾، والذي يقوي الدافع ويضعف المانع، هو مجموعة العوامل النفسية والبيئية المحيطة بالفرد والتي من شأنها ابراز فكرة الخطورة الإجرامية لديه. ونتيجة لذلك، فقد يظهر لدى الفرد ميل عام لارتكاب الجريمة أيا كان نوعها، فتكون الخطورة عندئذ هي خطورة إجرامية عامة، كما قد يظهر لدى الفرد ميل نحو ارتكاب جرائم معينة، أو نوع معين من الجرائم، فتوصف الخطورة الإجرامية عندئذ بأنها خطورة خاصة⁽⁶⁾.

وإذا ما ظهر لدى الفرد خطورة إجرامية من اي نوع، فلا يشترط - لتوافر هذه الخطورة - أن تكون الجريمة أو الجرائم التي يحتمل ارتكابها مستقبلا على درجة معينة من الجسامه. ومع ذلك، فإن درجة جسامه الجريمة يمكن أن تدلل على درجة الخطورة لدى الفرد.

والخطورة الإجرامية، كحالة أو صفة يوصف بها الشخص، تختلف عن الجريمة كواقعة أو كفعل إرادي يدخل تحت طائلة التجريم، إلا أن هذا لا يعني عدم وجود رابطة بينهما، فمما لا شك فيه أن وقوع الجريمة يعد

¹ - وفي هذا المعنى، فقد ذهب الاستاذ لوديه Loudet إلى استظهار أن الخطورة تتوافر من خلال الحالة النفسية التي ترجح إحتمال تردي صاحبها في القيام برد فعل غير اجتماعي حال، وقد قرر المؤتمر الدولي الثاني لعلم الاجرام الذي عقد في باريس عام 1950، أن الخطورة الإجرامية هي حالة نفسية، انظر: الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 526 و 527.

² - الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، ص 198.

³ - الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، ص 198.

⁴ - الدكتور محمد زكي ابو عامر، المرجع السابق، ص 235.

⁵ - الدكتور محمد شلال حبيب، المرجع السابق، ص 61، انظر: M. Colin, Op, cit , p.23

⁶ - الدكتور محمد زكي ابو عامر، المرجع السابق، ص 234.

إمارة قوية تدل على توافر الخطورة، وهو بمثابة دليل قوي على وجود الإستعداد الجرمي عند مرتكب هذه الجريمة مما يدل على وجود خطورة لديه، إلا أن مثل هذا الربط بين الخطورة الإجرامية والجريمة ليس حتميا فارتكاب الجريمة ليس دليلا مطلقا على توافر الخطورة، كما أن عدم ارتكاب الجريمة ليس دليلا مطلقا على عدم وجود الخطورة، وعليه، فإنه لا يلزم أن ينحصر وجود الخطورة الإجرامية فيمن سبق لهم بالفعل أن اقترفوا الجريمة دون سواهم، إذ أن هذه الخطورة قد تتوافر حتى فيمن لم يرتكب الجريمة بعد، ما دام أن وقوعها كان أمرا محتملا وفقا لما تدل عليه بعض المؤشرات والمعطيات والظروف القائمة⁽¹⁾ كالحالة النفسية للشخص، وظروفه وبيئته الاجتماعية⁽²⁾.

وينبغي التأكيد على أن توافر الخطورة الإجرامية يرتبط بإحتمال ارتكاب الشخص لجريمة مستقبلا، فإذا كان موضوع الإحتمال هو اقدام هذا الشخص على سلوك ضار، أو على سلوك لاحق مناف للاخلاق ولكنه لا يشكل جريمة من الجرائم، فالخطورة الإجرامية لا تقوم، لأن الخطورة هي إحتمال ينصرف إلى شخص باعتباره سيرتكب جريمة مستقبلية، أكثر من كونها إحتمال ينصرف إلى اتيان سلوك سيء أو غير اخلاقي مما لا يعد جريمة⁽³⁾.

وفي كل الأحوال، فإن شخصية المجرم هي دائما المحور الأساسي الذي يعتمد عليه العلم الجنائي لتحديد توافر الخطورة الإجرامية، فموطن الخطورة هو شخص المجرم وليس مجرد واقعة أو وقائع مادية معينة⁽⁴⁾. ويجب أن نميز بين الجريمة السابقة التي صدرت عن المجرم والجريمة التالية التي يحتمل اقدمه على ارتكابها، فالأولى قرينة على توافر الخطورة ويستمد القاضي منها ومن ظروفها جانبا من الأدلة على الإحتمال الذي تقوم به الخطورة، أما الثانية فهي موضوع الإحتمال، أي هي الموضوع الذي تنصرف اليه الأدلة المستخلصة من الجريمة السابقة. كما أن الجريمتين بينهما فارق جوهري آخر، فالجريمة الأولى معينة لانها قد ارتكبت بالفعل اما الثانية فهي غير معينة لانها لم ترتكب بعد، والاقدام على اقترافها هو مجرد إحتمال⁽⁵⁾ وتتفق الخطورة الإجرامية مع النزعة الإجرامية في وجوب الاعتداد بالجريمة المرتكبة، فهما تعبران عن مضمون واحد وهو الحالة النفسية للجاني، وإذا كانت النزعة الإجرامية هي إستعداد الشخص لمخالفة القواعد التجريبية، فإن الخطورة الإجرامية تكمن في هذا الإستعداد⁽⁶⁾.

ولأن الخطورة الإجرامية حالة أو صفة تنشأ نتيجة تفاعل عوامل معينة، فلا بد من تحديد معنى " الحالة " وبيان طبيعتها القانونية، فالحالة هي نظام قانوني institution juridique ينظم أحوال طائفة من الأشخاص في المجتمع، وحين يخص قانون العقوبات طوائف معينة من الاشخاص في المجتمع مثل الجانحين بمعاملة جزائية خاصة تنفيذا لسياسة جنائية هدفها حماية المجتمع من ظاهرة الجريمة واصلاح المجرم، فإن مثل هذا

¹ - الدكتور محمود نجيب حسني، المجرمون الشواذ، دار النهضة العربية، القاهرة، 1964، ص 77.
² - الدكتور محمد زكي ابو عامر، المرجع السابق، ص 236، وقد ذهب Heraog إلى القول بأن افتراض الجريمة هو أمر يتناقض مع فكرة الخطورة ذاتها، ففظرية الخطورة تتجاوز مجرد المظهر الموضوعي للجريمة لتصل إلى حقيقة المجرم التي تكمن وراء الجريمة، وعلى ذلك فإنه يتصور الخطورة الإجرامية لدى الشخص ولو لم يصدر عنه سلوك إجرامي، وهذا ما يسمى بالخطورة دون جريمة، انظر : الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 532.
³ - من العلامات التي تنبئ عن وجود الخطورة الإجرامية، الجريمة التي ارتكبتها الجاني وبواعثه على الاجرام، وطبع المجرم، وسوابقه، وحياته السابقة على الجريمة وسلوكه المعاصر واللاحق لها فضلا عن ظروف حياته الفردية والعائلية والاجتماعية، انظر الدكتور رؤوف عبيد، المرجع السابق، ص 563.
⁴ - الدكتور جلال ثروت، المرجع السابق، ص 247.
⁵ - الدكتور محمود نجيب حسني، علم العقاب، المرجع السابق، ص 141، الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 533.
⁶ - الدكتور محمود نجيب حسني، المجرمون الشواذ، المرجع السابق ص 77.

التنظيم القانوني يعد حالة قانونية جنائية⁽¹⁾ وهي في ذات الوقت بمثابة حالة نفسية تمر بالشخص، إذ هي نوع من الشذوذ أو الانحراف عن الحالة العادية.

فالحالة العادية هي التي تجعل الشخص متجاوبا مع الحياة الاجتماعية، وإذا ما طرأ على هذه الحالة احد العوامل التي تلعب دورا في تكوين شخصية المجرم وتؤثر في حالته النفسية، يصبح غير متجاوب مع الحياة الاجتماعية، وحين يصبح الشخص كذلك يمكن أن تظهر خطورته الإجرامية، فالحالة الاجتماعية ليست سوى عامل يلعب دوره في تكوين شخصية المجرم ويؤثر في حالته النفسية، وفي مثل هذا الوضع، تكون الخطورة الإجرامية مجرد فكرة نسبية متغيرة من شخص لآخر ومن بيئة لآخرى⁽²⁾. وعلى ذلك، فإنه لا يجوز الخلط بين الخطورة كحالة نفسية وبين العوامل الأخرى التي تتفاعل معها وتساهم في تكوينها .

والقول بأن للخطورة صفة غير إجتماعية، يدفعنا لبيان إلى أي مدى التلازم بين فكرة الخطورة الإجرامية وفكرة عدم المشروعية، وقد ذهب بعض الفقه أن حالة الخطورة ترتب اثارا قانونية، إذ يضع المشرع نصوصا تعالج هذه الخطورة، وتكون هذه النصوص أمرة بحيث لا يجوز مخالفتها، بل أن مخالفتها توصف بعدم المشروعية⁽³⁾.

بينما يذهب جانب آخر من الفقه إلى نفي صفة عدم المشروعية عن الخطورة الإجرامية، على أساس انها لا تعتبر واقعة مخالفة للقانون، إذ انها مجرد " حالة " ووصف عدم المشروعية لا يجوز أن يطلق إلا على سلوك انساني، فلا يتصور مخالفة النصوص القانونية إلا عن طريق سلوك إرادي يأتيه الفرد، اما الخطورة الإجرامية فهي مجرد حالة أو صفة قانونية مجردة من اعتبارات المشروعية أو عدم المشروعية، ومعنى هذا أن لا تلازم بين فكرة الخطورة وفكرة عدم المشروعية⁽⁴⁾.

بعد أن بينا ما هية الخطورة الإجرامية، نرى انه لا بد من توضيح خصائص هذه الخطورة، لكونها وصف يلحق بمرتكب الجريمة، كما اسلفنا ما سنتناوله في الفصل الأول من هذه الدراسة .

¹ - الدكتور مأمون سلامة، المرجع السابق، ص 112.

² - الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، ص 200.

³ - الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 526.

⁴ - من هذا الرأي بتروشيلي Petrocelli، انظر الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، ص 201.

الفصل الأول

خصائص الخطورة الإجرامية

تتطوي كلمة الخطورة على معنى الخطر الذي هو حالة تتذر بوقوع ضرر يصيب شخصا، أو تتذر بوقوع أمر غير مشروع، وقد يصدر هذا الخطر عن سلوك معين يحدث اثرا أو تغييرا في العالم الخارجي، ومن شأنه أن ينتج ضررا أو أمرا معيناً غير مشروع كما قد يصدر هذا الخطر عن شخص يعيش في حالة يصبح معها وقوع جريمة مستقبلية من الشخص ذاته أمرا محتملا، وهو ما يسمى بالخطورة الإجرامية، وعلى ذلك فإن الخطر المنبعث من سلوك شخص يدخل عنصرا في عناصر الجريمة، اما الخطر المنبعث من شخص اي الخطورة الإجرامية فإنها لا تدخل في تكوين الجريمة، وانما هي صفة تتميز بها شخصية الفرد وتتذر بإحتمال ارتكابه لجريمة مستقبلية (1).

ونخلص بذلك إلى القول بأن الخطر يتميز بطابع مادي، اما الخطورة الإجرامية فتتصف بطابع شخصي، وهي لا تعدو أن تكون حالة إجرامية، إذ هي وصف يلحق بالفاعل، في حين أن الخطر هو وصف يلحق بالنتيجة (2). وهو بذلك فكرة قانونية في الجريمة في حين أن الخطورة ليست سوى فكرة إجرامية لا تستلزم بالضرورة، وقوع الجريمة، وان كانت هذه الخطورة مقترضا ضروريا لتحديد العقوبة أو التدبير الملائم على من تثبت لديه مثل هذه الخطورة (3).

وتتشابه فكرة الخطر مع فكرة الخطورة الإجرامية في معنى واحد هو "إحتمال العدوان"، والإحتمال هو نوع من التوقيع ينصرف إلى المستقبل، وموضوعه جريمة قد تصدر عن الشخص الذي تتصف شخصيته بالخطورة الإجرامية (4).

وتتميز هذه الخطورة بأنها تقوم على فكرة إحتمال ارتكاب الجريمة، والإحتمال هو معيار الكشف عن الخطورة الإجرامية، ومدلوله حكم يحدد العلاقة بين مجموعة من العوامل التي تتوافر في الحاضر وواقعه مستقبلية من حيث مدى مساهمة تلك العوامل في احداث هذه الواقعة (5). وبمعنى آخر، فإن قانون السببية هو الذي يحدد العلاقة بين النتيجة والعوامل التي تؤدي إلى احداثها (6). وعلى ذلك فإن الإحتمال ليس علاقة سببية ذاتها، ولكنه تصور يدور في ذهنه إذ ليس له كيان مادي، وموضوعه الربط بين العوامل الإجرامية والجريمة باعتبار أن هذه العوامل الإجرامية " قائمة موجودة، في حين أن الجريمة هي واقعة مستقبلية اي محتملة الوجود (7).

وقد يحدث أن تكون العوامل الإجرامية غير معلومة على وجه التحديد أو أن تكون غير معلومة كلياً من قبل الأفراد، إلا أن مثل هذا الإبهام لا يؤثر على حقيقة وجود مثل هذه العوامل ولا يؤثر بالتالي على فاعليتها (8). والإحتمال هو درجة وسط بين الحتمية والامكان، وهو وحده الذي يصلح لتعريف الخطورة الإجرامية، وهذا يعني أن الخطورة تقوم بالإحتمال دون الحتمية ودون الامكان، فالحتمية تعني اللزوم والضرورة، ولا تقاس الخطورة الإجرامية بها وذلك نظرا إلى أن الجاني سوف يقدم حتما على ارتكاب الجريمة، كما لا تقاس هذه الخطورة

1- نادى بهذا الرأي انتوليزي F. Antolisei وايدته في ذلك بتيول G. Bettiol ويميل إلى الاخذ بهذا الرأي الاخير الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، ص 201، كما يأخذ بهذا الرأي الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 533.

2- الدكتور رمسيس بهنام، نظرية التجريم في القانون الجنائي، منشأة المعارف بالاسكندرية، ص 108.

3- الدكتور محمد شلال حبيب، المرجع السابق، ص 43.

4- الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 512.

5- الدكتور محمود نجيب حسني، المرجع السابق، ص 135.

6- الدكتور محمود نجيب حسني، المرجع السابق، ص 136.

7- الدكتور محمد زكي ابو عامر، دراسة في علم الاجرام والعقاب، الدار الجامعية 1988، ص 234.

8- الدكتور محمود نجيب حسني، المرجع السابق ص 136.

بالامكان، لان الامكان يتوافر بالنسبة للغالبية العظمى من الناس، وهذا يرجع إلى أن التكوين النفسي للفرد يشتمل على عناصر تتواجد معها امكانية ارتكابه لافعال غير مشروعة، اما احتمال ارتكاب الجريمة اي الخطورة الإجرامية فلا تتوافر إلا لدى بعض الاشخاص دون البعض الاخر .

ويرى جانب من الفقه أن من كان لديه احتمال لارتكاب جريمة مستقبلا تكون لديه خطورة إجرامية، أما من كان لديه امكان ارتكاب الجريمة فتكون لديه نزعة إجرامية، ومن هنا نجد أن الخطورة الإجرامية والنزعة الإجرامية تعبران عن مضمون واحد، إلا أن الخطورة هي حكم بالإحتمال بينما النزعة الإجرامية هي حكم بالامكان.

وعلى هذا فإن الاختلاف بينهما ليس نوعيا وانما هو اختلاف كمي، والقانون لا يهتم إلا بقدر الامكان الذي يشكل خطورة على المجتمع على أن يبلغ هذا الامكان درجة من القانون بحيث يصبح إحتمالا⁽¹⁾. والإحتمال ذو طابع علمي، فهو لا يقوم على محض الظن أو التصور، وهو بذلك ليس مجرد تحكم من القاضي بأن الشخص سوف يقدم على ارتكاب جريمة مستقبلا وانما يفترض دراسة للعوامل الإجرامية وتحديدها وبيان مدى قوتها السببية التي تجعل من شأن هذه العوامل توجيه الفرد إلى ارتكاب الجريمة مستقبلا⁽²⁾.

ولا يكفي للقول بتوافر الخطورة الإجرامية بأن هناك إحتمال بأن يصدر عن الشخص مجرد شر تنذر به حالته أو سلوكه غير الاجتماعي، إذ لا بد وان يكون هناك إحتمال ارتكاب الشخص لجريمة ما في المستقبل، ويرجع في تحديد معنى الجريمة المحتملة التي تتوافر معها الخطورة الإجرامية في ضوء حالة الشخص وظروفه، ويرى البعض انه ليس هناك ما يدعو إلى التقييد بنوع معين من الجرائم عند تقدير الخطورة الإجرامية، واستبعاد فئة منها طالما أن المشرع قد تدخل بنص قانوني يعاقب بموجبه على ارتكاب بعض الافعال تحقيقا للمصلحة الاجتماعية، وذلك على اعتبار أن المشرع قد ارتأى أن السلوك المعاقب عليه هو سلوك مخالف للقواعد الاجتماعية الواجب احترامها ومراعاتها، وبالتالي، فإن إحتمال ارتكاب الشخص لسلوك من هذا القبيل يمثل خطرا اجتماعيا تتوافر معه حالة الخطورة الإجرامية⁽³⁾.

والذي يجسد الخطورة الإجرامية هو الامارات المادية والدلائل التي تتمثل في افعال أو وقائع ملموسة يمكن ملاحظتها وتنبئ عن وجود هذه الخطورة، وعلى ذلك، فإنه لا يكفي للقول بتوافر الخطورة الاستناد إلى مجرد افتراضات من غير أن يكون هناك وقائع مادية تكون بمثابة اشارات واضحة تدل على هذه الخطورة، ويكون من شأن ما ظهر من دلائل مادية ايجاد إحتمال جدي في أن جريمة ما قد تقع في المستقبل من قبل الشخص الذي احاطت به مثل هذه الدلائل⁽⁴⁾. على أنه يجب دائما أن تكون الخطورة الإجرامية حالة أو حاضرة لدى الشخص، فلا يكفي للقول بتوافرها أن الشخص كان لديه خطورة سابقة، على اعتبار أن مثل هذه الخطورة هي حالة قد مضت، والعبرة دائما بالحاضر، وبما يتصف به حالة الشخص في هذا الحاضر، كذلك، فإن الخطورة المستقبلية لا يعول عليها، ولا يكفي لتوافر الخطورة الإجرامية لدى شخص ما أن يقال بأنه يحتمل أن تكون لديه في المستقبل أهلية جنائية ترشحه للاجرام⁽⁵⁾.

¹ - الدكتور مأمون سلامة، المرجع السابق، ص 110، الدكتور محمود نجيب حسني، المرجع السابق، ص 138 و 139 الدكتور فوزية عبد الستار، المرجع السابق، ص 268.

² - الدكتور مأمون سلامة، المرجع السابق، ص 111، 112.

³ - الدكتور جلال ثروت، الظاهرة الإجرامية، المرجع السابق، ص 246.

⁴ - الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 505، وهو بذلك يخالف الرأي الذي يذهب إلى القول بوجوب الرجوع إلى المعيار القانوني للجريمة لتحديد معنى الخطورة الإجرامية، إلا انه يجب قصر مدلول الجريمة على ما يعتبر اعتداء على الأشخاص أو الأموال، مما يتعين معه استبعاد الجريمة السياسية من نطاق الجرائم المحتملة التي تهدد بوجود الخطورة الإجرامية

⁵ - الدكتور رمسيس بهنام، المرجع السابق، ص 261، الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، ص 193.

وأهم ما يميز الخطورة الإجرامية باعتبارها حالة خاصة بالفرد، هو أنها غير إرادية، وذلك يرجع إلى أن العوامل المؤدية لها منقطعة الصلة تماما بارادة الفرد، مثل الظروف البيئية غير المناسبة التي تحيط بهذا الفرد، فالقانون يعتد دائما بحالة الخطورة في ذاتها بغض النظر عن الاسباب التي ادت إليها، حتى ولو كانت هذه الاسباب تعتمد أساسا في نشأتها على سلوك الفرد ذاته كالادمان على المسكرات أو الادمان على تعاطي المخدرات. والقول باستقلال الخطورة الإجرامية عن الارادة، يستبعد وصفها بأنها غير اخلاقية وعليه، فإن الاثم والخطورة أمران مختلفان من حيث أن الاثم يتم تقديره اعتمادا على ما حدث في الماضي، أما الخطورة الإجرامية فيتم تقديرها اعتمادا على ما يحتمل حدوثه مستقبلا من خطر أو ضرر⁽¹⁾. وبما أن الخطورة الإجرامية حالة غير إرادية فإن ذلك يؤكد انفصالها عن الجريمة التي قد تتجم عنها، والتي تتمثل في سلوك إرادي غير مشروع.

ومما يميز الخطورة الإجرامية أيضا هو انها فكرة نسبية تعتمد على الحالة الاجتماعية السائدة والعلاقات بين الناس، وقد قرر المؤتمر الدولي الثاني لعلم الاجرام الذي عقد في باريس عام 1950 أن الخطورة الإجرامية تعد أساسا فكرة نسبية للنظام الاجتماعي، وتقدر وفقا للحالة الاجتماعية السائدة والعلاقات بين الاشخاص⁽²⁾. وعليه، فإن ما يعد خطرا في مجتمع ما، قد لا يكون ذلك في مجتمع آخر، كذلك فإنه بالنسبة للظروف المحيطة بشخص، فمنها ما تتوافر به الخطورة الإجرامية بالنسبة لهذا الشخص، في حين انها ليست كذلك بالنسبة لشخص آخر.

وتتكون الخطورة الإجرامية من مجموعة من العناصر، كما أن هناك بعض العوامل التي تساهم في إبراز هذه الخطورة، وهذا ما سوف نتأوله في الفصل التالي.

الفصل الثاني

عناصر الخطورة الإجرامية والعوامل المنبهة لها

أن السلوك الانساني عامة والسلوك الإجرامي خاصة، لا يمكن تفسيره بارجاعه إلى سبب محدد أو إلى مجموعة اسباب محددة، ومن يحاول من الباحثين في علم الاجرام أن يعطي لعامل محدد أو مجموعة عوامل محددة دور السبب في مجال الجريمة، فسوف يصل إلى نتائج قاصرة وغير دقيقة، إذ ليس للجريمة سبب بذاته. ويرجع ذلك إلى أن الجريمة ظاهرة انسانية تصدر عن انسان له شخصيته التي تميزه عن غيره، وله تكوينه الذي يؤثر على تصرفاته، كما أن مدى التأثير بالعوامل الخارجية المحيطة بالرد يختلف من شخص إلى آخر، ومن هنا، فإن من الصعب ارجاع ظاهرة الجريمة لعامل معين أو اعتباره سببا لها، ولأن الجريمة هي ظاهرة إجتماعية لها جوانب متعددة، فلا يمكن القول بأن عملا اجتماعيا بذاته أو مجموعة محددة من هذه العوامل، سيؤدي حتما إلى وقوع الجريمة⁽³⁾. ولكن يمكن القول بأنه اذا اقترنت مجموعة من الظروف المتعلقة بشخص ما مع مجموعة من الظروف المحيطة بهذا الشخص، فإنها قد تساهم في تكوين ما يسمى بالدافع نحو السلوك الإجرامي لديه⁽⁴⁾، وبنفس الوقت، فإن هناك بعض العوامل الشخصية، والاجتماعية التي تساهم في تكوين ما يسمى بالمقاومة التي تواجه السلوك الإجرامي نفسه، وذلك لان الانسان الكامل من كافة الوجوه يكاد لا يوجد. إذ لا يخلو كل فرد من العيوب التي قد تدفعه للاجرام، وبالرغم من ذلك فالناس كلهم لا يرتكبون الجرائم، بل

¹ - الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 508.

² - الدكتور رؤوف عبيد، المرجع السابق، ص 572، الدكتور جلال ثروت، المرجع السابق، ص 246.

³ - الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 510.

⁴ - الدكتور محمد زكي ابو عامر، المرجع السابق، ص 107.

يقترص ارتكاب الجريمة على مجموعة من الناس، وهؤلاء قلة بالنسبة لعدد أفراد المجتمع، فغالبية الناس لا يجرمون (1).

ويثور تساؤل عن سبب اجرام تلك الفئة من أفراد المجتمع التي ترتكب الجريمة وعن المصدر الذي حفزها على الاجرام، ونجد الجواب على هذا التساؤل عند دي توليو B.di Tullio أحد ابرز علماء الجريمة الايطاليين، وذلك من خلال نظريته في تفسير الظاهرة الإجرامية والتي تعرف بنظرية التكوين الإجرامي (2). وهو يقسم الإستعداد الجرمي لدى الفرد إلى نوعين، فيسند الأول منهما إلى عوامل إجتماعية وشخصية تكون اقوى من قدرة الجاني على ضبط مشاعره، مما يخلق لديه إستعداد عارض يحرك عوامل الجريمة لديه، واما النوع الثاني فيسندده إلى التكوين الفطري للإنسان من الناحيتين الجسمية والنفسية، وهذا هو الإستعداد الاصيل الذي يمثل مصدر الجرائم الخطيرة واحتراف الاجرام (3).

وبناء على ذلك، فإن المجرم من أفراد المجتمع اما أن يكون مجنوناً واما أن يكون ذا تكوين إجرامي واما ذو إستعداد داخلي لاجرام الصفة (4). فالمجنون شخص انعدمت لديه حرية الاختيار، وذو التكوين الإجرامي هو شخص تكون قوة المانع لديه ضعيفة ولا تقوى على الوقوف في وجه القوة الدافعة للاجرام، اما الشخص ذو الإستعداد الداخلي للاجرام، فتكون قوة المانع لديه قائمة إلى جانب قوة الدافع، غير أن التوازن بين قوة الدافع وقوة المانع قابل لان يختل بسبب عيب نفسي عنده (5)، مما يؤدي إلى تغليب الدافع على المانع اذا ما طرأ مؤثر خارجي استثنائي، وفي ضوء المؤثرات الخارجية وما يطرأ عليها من تغيير يمكن القول بأن الخطورة الإجرامية تتوافر لدى الشخص اذا زادت لديه قوة الدافع بفعل العوامل الخارجية أو نقصت لديه قوة المانع بفعل هذه العوامل نفسها، فيتربط على ذلك احتمال ارتكابه للجريمة (6).

وقد توصل دي توليو من خلال نظريته إلى تصنيف المجرمين على أساس أن الجريمة هي نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل البيولوجية (عوامل داخلية) مع بعض الظروف التي يقابلها الانسان في العالم الخارجي وهي العوامل الاجتماعية (عوامل خارجية). وتبين له من خلال تجاربه أن هناك أفراد لديهم ميل أو إستعداد جرمي لا يتوافر لدى بقية الناس الاخرين بدليل أن الظروف الخارجية التي تثير فيهم النزعة الإجرامية وتدفعهم إلى ارتكاب الجريمة لا تحدث نفس الاثر بالنسبة للشخص العاديين، فهذه الظروف تكون بمثابة الجريمة لا تحدث نفس الاثر بالنسبة للشخص العاديين، فهذه الظروف تكون بمثابة " مثيرات كاشفة " لنزعاتهم الإجرامية، وترتبط هذه النزعة لديهم بتكوين خاص فيهم جسمي ونفسي على السواء مما يميزهم عن أي رجل عادي، ويختلف هذا التكوين الإجرامي في أولئك المجرمين باختلاف انواعهم (7). ولذا فقد جرى تقسيم المجرمين من حيث مدى تأثير الاسباب التي تدفعهم إلى ارتكاب الجريمة إلى قسمين رئيسيين هما: المجرمون بالصدفة والمجرمون بالعادة، فالمجرم بالصدفة هو ذلك الشخص الذي يقع في الجريمة تحت تأثير ظرف استثنائي خارجي، إذ يصدر الفعل الجرمي عنه عرضاً نتيجة لظرف خارجي طارئ يخل بتوازن المانع من الجريمة مع الدافع اليها، ويؤدي إلى

1- الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 516.

2- الدكتور رمسيس بهنام، علم الاجرام، منشأة المعارف بالاسكندرية ص 99.

3- G. Stefani, G. Levasseur et R. Jambu – Merlin, Op.cit , p208 R. Schmelk et G. Picca, Op. cit., p.25.

4- الدكتور رؤوف عبيد، المرجع السابق، ص 314.

5- الدكتور رياض الخاني، مبادئ علمي الاجرام والعقاب، المطبعة الجديدة، دمشق، 1982 – 1983، ص 206، فالمجرم بالصدفة هو في اكثر الحالات شخص عادي يتمتع بقدر قليل من النشاط الإرادي بحيث يترك نفسه تساق من قبل ظروف انية عابرة. أنظر

J. Pinatel, Op, cit., P. 660 :

6- الدكتور رمسيس بهنام، المرجع السابق، ص 99.

7- الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق ص 517.

تغلب الدافع على قوة المانع لديه⁽¹⁾. وهكذا، فإن الاجرام بالصدفة يرجع أساسا إلى عوامل خارجية تحيط بالمجرم، كالأزمات الاقتصادية، والاعتراب والهجرة وتغيير وسائل الحياة، والبطالة وغيرها من الظروف الاجتماعي، على أن العوامل الخارجية هذه لا تقلل من أهمية العوامل الداخلية لدى المجرم، إذ ليس كل من يمر بأزمات اقتصادية أو بظروف إجتماعية معينة يرتكب الجريمة، وإنما يرتكبها بعض من الناس الذين لديهم عوامل داخلية معينة " نفسية وبيولوجية " تضاف إليها بعض العوامل الخارجية فيؤدي ذلك إلى الاختلال في التوازن بين قوة الدافع وقوة المانع، فتغلب قوة الدافع وتتقص من قوة المانع، وذلك يؤدي إلى ارتكاب الجريمة⁽²⁾.

أما المجرم بالعادة أو بالتكوين، فإنه يتميز بتوافر ميل داخلي أو تكويني في شخصيته يدفعه إلى الاجرام، وذلك تبعاً لانعدام أو ضعف القوة المانعة من الجريمة، أي تبعاً للاختلال الدائم للتوازن بين قوة الدافع وقوة المقاومة، ففي حالة المجرم بالعادة تتضاءل المقاومة أو قوة المانع تضاهلاً جسيماً أمام قوة الدافع مما يؤدي إلى توافر ميل دائم لديه إلى الاجرام. ويرجع الاجرام بالعادة لظروف تكوينية تتعلق بشخص المجرم وعبوه التكوينية كنقص النمو، أو خلل في الجهاز العصبي أو اضطراب في ملكاته العقلية⁽³⁾. وبصاحب هذه الظروف ظروف أخرى إجتماعية أو اقتصادية على أن الظروف التكوينية تلعب الدور الأهم في هذا النوع من المجرمين وبصورة أكبر بكثير مما تقوم به الظروف الاجتماعية⁽⁴⁾.

وقد اتجه بعض العلماء إلى البحث عن العوامل الإجرامية في الوسط الاجتماعي المحيط بالإنسان، ومن هؤلاء فيري E. Ferri وتارد Tarde وسوزرلاند⁽⁵⁾ Sutherland الذين بينوا في كتاباتهم أن الظاهرة الإجرامية تفسر من خلال العوامل الاجتماعية وحدها، وأن عوامل التكوين الشخصي لا تؤدي غير دور سلبي، وأن الظروف الخارجية وحدها تكفي لقيام حالة عدم التجاوب الاجتماعي الذي تقع به الجريمة، على أن مثل هذا الرأي محل انتقاد، إذ لا يمكن القول بأن الوسط الاجتماعي المحيط بالفرد هو السبب الوحيد في نشأة الظاهرة الإجرامية، والواقع من الأمر أن هناك نوعين من الظروف الخارجية أو الاجتماعية، حيث يؤثر النوع الأول منها في بناء الشخصية الإجرامية للمجرم ويلعب دوراً في تكوين خطورته، أما النوع الثاني من هذه الظروف فيلعب دوراً أقل أهمية، لأنه يتصف بكونه من الظروف الخارجية العارضة، وهو ليس سبباً مكوناً للخطورة الإجرامية ولا يدخل عنصراً فيها، وإنما هو مجرد مناسبة لنقل هذه الخطورة من حالة السكون إلى حالة الحركة. ومثال على ذلك أنه إذا مر شخصان بظروف يمكن للواحد منهما من خلالها أن تمتد يده للاستيلاء على بعض مال الغير دون خشية افتضاح أمره، وكان احد هذين الشخصين يتحلى بالأمانة بخلاف الآخر، فإن الأول لا يتأثر بهذه الظروف ولا يرتكب السرقة، بينما يستغل الشخص الثاني هذه الظروف، فيمد يده للسرقة، ويظهر في هذا المثال أن الفعل الذي ولدته ظروف واحدة قد اختلف باختلاف شخصية من وجد في مثل هذه الظروف، وعليه، فإنه لا يمكن القول بأن هذه الظروف وحدها هي التي تخلق الجريمة، وإنما تظهر الجريمة نتيجة تفاعل ظروف إجتماعية (التي هي بمثابة مؤثرات خارجية) مع الظروف النفسية والبيولوجية للشخص، ومثل هذا التفاعل لا يؤدي إلى وقوع الجريمة مباشرة، وإنما ينشأ عنه بادئ الأمر تأثير هام في الحالة النفسية للفرد على نحو يؤهله

1- الدكتور رمسيس بهنام، علم الاجرام، المرجع السابق، ص 47، الدكتور رياض الخاني المرجع السابق، ص 201.

2- انظر ما سبق (ص 53).

3- الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 520.

4- الدكتور رياض الخاني، المرجع السابق، ص 204.

5- تعطي المدرسة الوضعية للعوامل الإجرامية الداخلية القدر الأكبر من الأهمية وذلك منذ أن ظهرت نظرية لومبروزو عن المجرم بالفطرة، حيث يفسر ظاهرة الجريمة على أن سببها يرجع إلى أسباب شخصية وبيولوجية كأنه في شخص المجرم وليس في محيطه وبيئته، إلى أن ظهرت المدرسة الاجتماعية التي تدعو إلى زيادة الاهتمام بالظروف الاجتماعية وتأثير في سلوك الأفراد، انظر: الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 522.

مستقبلاً للجرام إذ يصبح غير قابل للتجاوب مع وسطه الاجتماعي فيتحقق في شأنه ما يسمى بالخطورة الإجرامية⁽¹⁾.

والخطورة الإجرامية، بوصفها خطر صادر عن شخص، توجد على درجات إذ أن هناك خطورة أشد، كما أن هناك خطورة أخف، وهي بذلك تتفاوت من شخص إلى شخص آخر، كما انها تتفاوت في درجة جسامتها بالنسبة للشخص ذاته⁽²⁾. وإذا كانت الخطورة الإجرامية تظهر بوقوع الجريمة، فإنها - أي الخطورة - يمكن أن تتوافر حتى قبل ارتكاب المجرم لجريمته، أي أن الخطورة على أنواع وهو ما سيكون موضوع الفصل الثالث من هذه الدراسة .

الفصل الثالث

أنواع الخطورة الإجرامية

مع أن الخطورة الإجرامية هي إحتمال لأن يكون الشخص مصدراً لجريمة في المستقبل، إلا أن هذه الخطورة يجب أن تكون فعلية وليست مفترضة حتى يمكن للقاضي أن يستعمل سلطته التقديرية ويكون عقيدته لاختيار الجزاء المناسب الذي سيوقعه على من تثبت مسؤوليته عن ارتكاب الجريمة. وذلك في ضوء درجة خطورته الإجرامية. فالمجرمون يتفاوتون في درجة الخطورة لدى كل منهم .

والتفاوت في شدة العقوبة مرهون بتفاوت أهمية الحق الفردي أو الاجتماعي الذي يحتمل أن يكون محلاً للاعتداء من جانب الشخص الذي تتوافر فيه حالة الخطورة الإجرامية، وعلى ذلك. فإن هناك خطورة تنذر بإحتمال وقوع جرائم جسيمة، وأخرى تنذر بإحتمال وقوع جرائم أقل جسامته. ومن جهة ثانية، فإن درجة جسامته الخطورة الإجرامية تتمثل في درجة إحتمال وقوع جرائم مستقبلية من جانب الجاني، إذ كلما كان إحتمال وقوع مثل هذه الجرائم كبيراً، كلما كانت الخطورة أكثر جسامته⁽³⁾. علماً بأن درجة جسامته إحتمال الاجرام تتوقف على نوع الخلل النفسي للشخص وعلى مدى حدة هذا الخلل، وعلى طول أو قصر الوقت الذي مضى على نشوئه وعما اذا كان الخلل النفسي دائماً ام عرضياً، وطبيعياً أم مكتسباً، وعلى ما اذا كانت العوامل التي ادت إلى وجود هذا الخلل عضوية ام بيئية⁽⁴⁾.

وتتكشف الخطورة عادة بوقوع الجريمة، أي بارتكاب الشخص لجريمة تنبئ عن خطورته، إلا أن هذا لا يعني دائماً أن ارتكاب الجريمة هو شرط لتوافر الخطورة في الجاني، فهذه الخطورة قد تتوافر حتى قبل ارتكاب صاحبها لاي فعل مخالف للقانون، وتسمى عندئذ بالخطورة الإجرامية السابقة لوقوع الجريمة، وعلى ذلك فإنه يمكننا تقسيم الخطورة إلى نوعين الأول منها هو الخطورة الإجرامية التي تظهر بوقوع الجريمة والنوع الثاني هو الخطورة الإجرامية السابقة لوقوع الجريمة.

¹ - الدكتور محمد زكي ابو عامر، المرجع السابق، ص 146.

² - الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 522 و 523.

³ - الدكتور رمسيس بهنام، نظرية التجريم المرجع السابق، ص 263، الدكتور رؤوف عبيد، المرجع السابق ص 76.

⁴ - الدكتور مأمون سلامة المرجع السابق، ص 128، الدكتور محمود نجيب حسني المجرمون الشواذ، المرجع السابق، ص 76.

أولاً : الخطورة الإجرامية التي تظهر بوقوع الجريمة :

يتجه الرأي الغالب في الفقه إلى القول بأن اهم شرط لتوافر الخطورة الإجرامية هو أن يرتكب الشخص الذي تنطوي شخصيته على خطورة جريمة جنائية، وتحدد وسيلة علاج هذا النوع من الخطورة بالجزاء الجنائي، وعلى ذلك، فإن مفهوم الخطورة الإجرامية في صورتها هذه، يفترض تأثيم الجاني أي اسناد الجريمة اليه معنوياً، وهو ما يسمى بنظرية إذنب الفاعل التي صاغها الفقه الألماني، وهذه الفكرة تتضمن لوما قانونياً للفرد على أسلوب حياته الذي يعبر عن إستعداده الجرمي والذي يرجع إلى ارادته على اعتبار انه كان يستطيع العيش بما يتفق واحكام القانون اي باتخاذ وسيلة مشروعة لحياته⁽¹⁾.

على أن اشترط ارتكاب الشخص لجريمة لا يكفي وحده للقول بتوافر الخطورة الإجرامية، بل لا بد وأن تتوفر دلائل أخرى، إلى جانب ارتكاب الجريمة، بحيث تظهر هذه الدلائل إجمالاً جدياً لارتكاب المجرم لجرائم أخرى مستقبلاً. ويتم تقدير مثل هذا الإحتمال بناء على دراسة على وقائع فعلية ومحددة، وليس على مجرد الافتراض أو مجرد التخمين⁽²⁾. ومن هذه العوامل حالة المجرم النفسية والبيولوجية وظروفه الشخصية والاجتماعية، إلى غير ذلك من الصفات والعلامات التي تنبئ بجريمة مستقبلية، وعلى ذلك، فإن القاضي في لحظة نطقه بالحكم، لا بد وأن يثبت لديه أن المجرم قد ارتكب الجريمة وان يثبت ايضاً توافر الخطورة الإجرامية لديه ومعنى ذلك، أن القاضي لا يجب أن يأخذ بعين الاعتبار جسامة الواقعة المرتكبة دون الاعتداد بتوافر الخطورة الإجرامية، لأن حق الدولة في العقاب لا يستند إلى فكرة الانتقام أو العدالة المطلقة، وإنما يراعى في العقاب حماية المجتمع والحفاظ عليه من اخطار ارتكاب جرائم مستقبلية، ولذلك، فإن التلازم بين الجريمة والعقوبة ليس مطلقاً، وإنما التلازم هو بين العقوبة والخطورة التي يجب أن تكون قائمة وقت توقيعها⁽³⁾ فإذا ثبت أن الشخص ليس لديه خطورة، إجرامية فيكفي التهديد بالعقوبة، كما هو الحال عند الحكم بالادانة في وقف تنفيذ العقوبة .

ثانياً : الخطورة الإجرامية السابقة لوقوع الجريمة :

قد تتوفر الخطورة الإجرامية لدى شخص ما بالرغم من عدم ارتكابه لأي جريمة سابقة طالما أن وقوعها محتمل من جانبه، وتكون وسيلة علاج هذه الخطورة هي فرض تدابير إحترازية على شخص صاحبها، ويتم الكشف على هذا النوع من الخطورة من خلال ما يتميز به الشخص من صفات و إمارات معينة كأن يكون مصاباً بجنون أو باختلال عقلي أو نفسي جسيم ومعيار الخطورة لدى مثل هؤلاء الاشخاص هو فقدان القدرة على التحكم في تصرفاتهم، بحيث يخشى منه على سلامتهم وسلامة غيرهم. كما أن هناك طائفة أخرى من ذوي الخطورة، وهم أولئك الذين يسلكون سلوكاً منحرفاً كالمتشردين والمشتهين بهم، والمدمنين على الكحول أو المخدرات⁽⁴⁾. ومما ينبغي الإشارة اليه والتأكيد عليه هو أن معرفة الخطورة السابقة على وقوع جريمة يقتضي إجراء فحص علمي مبني على وقائع فعلية، إذ لا يمكن الاعتماد على مجرد الافتراض أو التكهن للقول بتوافر هذا النوع من الخطورة الإجرامية.

¹ - بالنسبة لمدى حدة الخلل النفسي، فهو من المعايير التي يقسم المجرمون فيها إلى فئات، فمنهم المجرمون العقلاء، وأنصاف المجانين، والمجرمون المجانين، كما يقسمون إلى مجرمين بالطبع ومجرمين بالصدفة، وبالنسبة للوقت الذي مضى على نشوء الخلل، فكلما مضى وقت اطول على نشوئه، كان المصاب أكثر خطراً، انظر، الدكتور رؤوف عبيد، المرجع السابق، ص 564،

وانظر : M. Collin, Op, cit, P.26

² - الدكتور مأمون سلامة، المرجع السابق، ص 112.

³ - الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، ص 193.

⁴ - الدكتور مأمون سلامة، المرجع السابق ص 114.

وتثير معرفة الخطورة الإجرامية السابقة على ارتكاب الجريمة اشكالا يتعلق بالامارات الكاشفة عنها، لان المعايير التي تستخدم في ذلك لا يمكن أن يكون لها حجية مطلقة مهما بلغت دقتها، ولأن العوامل والظروف التي تحيط بسلوك الفرد كثيرة ومتشعبة، مما يجعل من الاحاطة بها جميعا أمرا يكاد يكون متعذرا مهما كانت الجهود المبذولة، وكثيرا ما يتم تحديد ذاتية هذه العوامل واختيارها بطريقة تحكيمية وبطريقة لا تخلو من التخمين، مما يجعل من العسير الاعتماد عليها كمعايير - ذات قيمة - للقول بتوافر حالة الخطورة الإجرامية قبل أن تقع جريمة (1).

لذا، فقد ظهر اتجاه يعارض فكرة الخطورة الإجرامية السابقة على ارتكاب الجريمة. ويقود هذا الاتجاه المستشار مارك انسل M. Ancel صاحب حركة الدفاع الاجتماعي الحديث، إذ يرفض الاخذ بفكرة تطبيق اي تدابير إجتماعية سابقة على وقوع الجريمة لتعارضها مع مبدأ الشرعية، ومساسها بالحريات، خاصة وان التدابير الاجتماعية (أو الاحترازية) التي يسمح باتخاذها ضد اشخاص لم يسبق لهم ارتكاب جريمة بحجة انهم من ذوي الخطورة، يعد انتهاكا للحريات، ويفسح المجال لاساءة ممارسة هذه السلطة (2). لأن التدبير الاحترازي هو اجراء خطير وصعب على من يوقع عليه، فهو في الغالب سالب أو مقيد للحرية كما انه غير محدد المدة، مما يقتضي أن يقتصر نطاقه على حالات الخطورة التي تظهر بعد ارتكاب جريمة على درجة من الجسامه، فإذا ما طبق التدبير الاحترازي على الحالات السابقة على ارتكاب جريمة، فإنه يخشى منه أن تستخدم السلطات العامة هذا التدبير بصورة قد لا تخلو من التعسف ولمدة غير محدودة (3). ومن الحجج التي يسوقها اصحاب الراي المعارض لفكرة الخطورة السابقة على ارتكاب الجريمة، صعوبة اثبات مثل هذه الخطورة، ذلك أن الجريمة تعتبر اهم دلائل الخطورة، فإذا ما انتقلت الجريمة، انتفى معها الدليل المادي على توافر الخطورة، وبطبيعة الحال، فإن الإعتدال على دلائل اخرى غير الجريمة هو أمر تعوزه الدقة، مما يفقد الخطورة اهم شروطها وهو الإحتمال الجدي لارتكاب جريمة مستقبلية (4). وعليه، فإنه يلزم لتوافر الخطورة اشتراط أن يرتكب الشخص جريمة ما ثم تظهر معها مجموعة من الامارات والدلائل التي يقوم بها إحتمال أن يرتكب هذا الشخص جريمة اخرى في المستقبل. وتحت تأثير هذه الافكار، فقد اخذت بعض التشريعات ومنها التشريع الايطالي بالاتجاه الذي يستلزم للاعتداد بالحالة الخطرة، أن يكون الشخص قد ارتكب جريمة تظهر خطورة مرتكبها، إلا في الحالات الاستثنائية التي ينص فيها القانون على غير ذلك (5).

إلا أن بعض التشريعات الأخرى، ومنها التشريع الفرنسي قد اتجهت إلى الاعتداد ببعض حالات الخطورة الإجرامية السابقة على وقوع الجريمة، وذلك بغية الوقاية من الاجرام، ولكن الاخذ بهذا الاتجاه يعد في رأي البعض انتهاكا خطيرا للحرية الفردية خلافا لمبدأ شرعية الجرائم والعقوبات. لذلك، فقد لجأت هذه التشريعات إلى تجريم بعض حالات الخطورة ذاتها التي يتصف بها الشخص الذي لم يرتكب جريمة بعد، كما هو الحال بالنسبة للمشرع الفرنسي الذي يجرم حالة التشرد، وحالة الإشتباه، من اجل أن يضيفي صفة الشرعية على تدخل الدولة واتخاذها لاجراءات ضد الخطرين ممن لم يرتكبوا جريمة (6). ومن

1- الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص533، الدكتور عادل عازر المرجع السابق، 193.

2- الدكتور رمسيس بهنام، نظرية التجريم، المرجع السابق، ص 264.

3- الدكتور أحمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 534، الدكتور محمود نجيب حسني، علم العقاب، المرجع السابق، ص 134، المجرمون الشواذ، المرجع السابق، ص 65، الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، ص 194، الدكتور مأمون سلامة، المرجع السابق، ص 115.

4- الدكتور محمود نجيب حسني، المجرمون الشواذ، المرجع السابق، ص 66.

5- الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، 194، 195.

6- نص القانون الايطالي على استثنائين يعدت فيهما بالخطورة الإجرامية دون ارتكاب جريمة، حيث يتعلق الاستثناء الأول بحالة الجريمة المستحيلة، كمن يشرع بسرقة مال مملوك له وهو يعتقد أنه مملوك للغير، في حين يتعلق الاستثناء الثاني بحالة الاتفاق أو

القوانين التي تأخذ بهذا الاتجاه، بالإضافة للقانون الفرنسي، القانون الإسباني والقانون المصري، والقانون الاردني، فنجد أن قانون الاحداث الصادر عام 1968 قد جعل من تشرد الحدث حالة من حالات الخطورة التي تجيز اتخاذ تدابير أو احواله إلى دار رعاية الاحداث لمدة لا تقل عن سنة ولا تتجاوز خمسة سنوات، كما تنص على ذلك المادة /32 من قانون الاحداث نفسه ولا يفوتنا في هذا المقام أن نشير إلى قانون منع الجرائم الصادر في سنة 1954، إذ نصت المادة /3 منه على بعض حالات الخطورة التي تجيز للحاكم الاداري اتخاذ بعض الاجراءات للوقاية من الاجرام بالنسبة لاي شخص وجد في مكان عام أو خاص في ظروف تقنع الحاكم الاداري بأن هذا الشخص كان على وشك ارتكاب اي جرم أو المساعدة على ارتكابه، وكل من كان في حالة تجعل وجوده تطبيقاً بلا كفالة خطراً على الناس.

كذلك، فقد عاقب المشرع الاردني على جريمة التسول بمقتضى المادة /389 من قانون العقوبات، إذ يعاقب كل من استعطى أو طلب الصدقة من الناس مندرعا إلى ذلك بعرض جروحه أو عاهة فيه أو بأية وسيلة أخرى، كما يعاقب كل من وجد وهو يقود، ولدا دون السادسة عشرة من عمره للتسول وجمع الصدقات، بل أن المشرع وبمقتضى هذه المادة نفسها يعاقب كل من تصرف في أي محل عمومي تصرفاً يحتمل أن يحدث اخلالاً بالطمأنينة العامة، كما انه يعاقب كل من وجد متجولاً في أي ملك أو على مقربة منه أو في اي طريق أو شارع عام أو في مكان محاذ لهما أو في اي محل عام آخر في وقت وظروف يستنتج منها بأنه موجود لغاية غير مشروعة أو غير لائقة، وتكون العقوبة في جميع الحالات الانفة الذكر هي اما الحبس لمدة لا تقل عن سنة أو بوضعه باحدى دور العناية بالمتسولين لمدة لا تزيد على ثلاث سنوات ويمكن الافراج عن سنة أو بوضعه باحدى دور العناية بالمتسولين لمدة لا تزيد على ثلاث سنوات، ويمكن الافراج عن هذا الشخص واخراجه من المؤسسة كما يمكن اعادته اليها حسب حالته، وحسب ما يبدي من تجاوب مع الشروط المحددة لسلكه.

ويرى البعض (1) انه مهما ثبت أن الخطورة الإجرامية متوافرة دون جريمة، فيجب أن لا ننسى مبدأ مهما عند مواجهة حالة الخطورة الإجرامية وعلاجها، وهو مبدأ لا جريمة ولا عقوبة ولا تدبير احترازي دون سبق ارتكاب جريمة، ولا يجوز للدولة أن تخلع صفة التجريم على فعل ما لم يكن لهذا الفعل مظهر واقعي في العالم الخارجي. ولا يكفي مجرد الاحترام الشكلي لمبدأ شرعية الجرائم والعقوبات عند تجريم الحالة الخطرة، إذ لا بد من احترام روح هذا المبدأ والضرورة التي دعت اليه وهي الحرية الفردية، فالخطورة الإجرامية ما هي الا حالة نفسية قد تؤدي إلى ارتكاب جريمة مستقبلية وهذه الحالة لا يمكن إستخلاصها إلا عن طريق السلوك الإجرامي الذي يأتيه من يتصف بها (2) وبالتالي إضفاء وصف الجريمة على هذه الحالة النفسية هي غير إرادية كما أن تجريم هذه الحالة يتعارض مع فكرة المسؤولية الاخلاقية، هذا بالإضافة إلى أن قيام الجريمة يقتضي توافر ركن مادي يتمثل في حركة عضوية، وهو ما لا يتفق مع تجريم الحالة الخطرة (3).

وفي هذا الصدد، نجد أن المشرع الاردني حين جرم حالة التشرد في قانون الاحداث، وعاقب على حالة الخطورة الناجمة عن التشرد وفرض لها تدبيراً احترازياً لمدة قد تصل إلى خمس سنوات، ولو لم تقع من الحدث اي جريمة. وازاء هذه الحالة يرى جانب من الفقه انه لا تثريب على المشرع بالنسبة للاحداث ويعلل رأيه بأنه اذا

التحريض على ارتكاب جريمة رغم عدم وقوعها نتيجة لهذا الاتفاق أو التحريض، انظر الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، ص 189.

1- الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 535 إذ يرى أن تجريم الحالة الخطرة هو من قبيل التحايل على مبدأ شرعية الجرائم والعقوبات.

2- الدكتور احمد فتحي سرور المرجع السابق، ص 536.

3- الدكتور مأمون سلامة، المرجع السابق ص 115.

كان التعرض لمن بلغ سن الرشد من أفراد الناس بحجة توافر حالة الخطورة الإجرامية ولفقادي جريمة يخشى من وقوعها (وان كانت لم تقع) هو أمر ينطوي على مبالغة لما فيه من تعريض للحريات الشخصية لمثل هؤلاء الناس لأخطار التحكم، ولما قد يؤدي إليه من نتائج لا تحمد عقباها، فإن مثل هذه الاخطار لا محل للخشية منها حين يتعلق الأمر بالأحداث الصغار، لان الحدث الصغير يوجد بطبيعته تحت الولاية والوصاية، وكما يجوز لوليّه أو وصية أن يتخذ معه تدبيرا، فإنه يمكن للدولة أن تتخذ معه تدبيرا مشابها، بل أن قيام الدولة باتخاذ مثل هذا التدبير يكون من باب أولى، لأنها أقدر من أسرة هذا الحدث التي كثيرا ما يكون نظامها فاسدا (1). ونحن نؤيد هذا الرأي، طالما أن القانون هو الذي تكفل بتحديد حالات الخطورة الإجرامية بالنسبة للأحداث المشردين، وحدد ايضا التدابير الواجب اتخاذها إزاء هؤلاء الأحداث بنصوص قانونية.

أما بالنسبة لحالة الإشتباه، فإن المادة 3/ من قانون منع الجرائم نصت على ثلاث حالات للخطورة الإجرامية أولها من وجد في مكان عام أو خاص في ظروف تقنع الحاكم الاداري بأنه كان على وشك ارتكاب اي جرم أو المساعدة على ارتكابه. والحالة الثانية هي حالة من اعتاد اللصوصية أو السرقة أو حيازة الأموال المسروقة أو اعتاد حماية اللصوص أو ابواءهم أو المساعدة على اخفاء الاموال المسروقة أو التصرف فيها. واما الحالة الثالثة فهي تتعلق بكل ما كان في حالة تجعل وجوده طليقا بلا كفالة خطرا على الناس. ويلاحظ أنه بالنسبة للحالتين الأولى والثالثة، فإن الخطورة الإجرامية تتوافر بموجب هذا النص ولو لم يرتكب الشخص جريمة بعد وانما تتعلق بمجرد إشتباه لا يفيد أكثر من أن المشتبه به قد اصبح مصدر خطر على أمن الناس وعلى حقوقهم. وأما الحالة الثانية فهي تتحدث عن كل من اعتاد على ارتكاب افعال يعد كل منها جريمة بحد ذاته. ومن المفروض أن يكون مثل هذا الشخص قد حوكم عن جرائمه، فكيف يمكن مساءلته عنها مرة أخرى.

ولا يقف الأمر عند هذا الحد بالنسبة للمشرع الاردني، إذ انه ترك أمر تقدير توافر الخطورة الإجرامية للحاكم الاداري، ولم يضع الأمر بين يدي القضاء، فلو انه ترك الأمر للقضاء ليقدر توافر الخطورة قبل ارتكاب الجريمة، فإن ذلك سيكون اقرب إلى المنطق أما أن يترك الأمر لتقدير الحاكم الاداري الذي يعطيه المشرع بمقتضى قانون منع الجرائم صلاحية اصدار مذكرة للقبض على الشخص الذي وجد في احدى الحالات الثلاث الانف ذكرها تمهيدا لمحاكمته، فهو أمر محل نظر. وقد نصت المادة 5/ 4/ أ صراحة على أنه ليس من الضروري في الاجراءات التي تتخذ بمقتضى هذا القانون اثبات أن المتهم ارتكب فعلا معيناً أو افعالا معينة. ونحن نعتقد أن في هذا خروج على جميع مبادئ التجريم والعقاب وعلى مبدأ الشرعية بالذات، لما فيه من تعريض حريات الأفراد للخطر دون أن يرتكب احدهم اي جريمة، بل أن هذا القانون يعطي للسلطة التنفيذية سلطات هي في الاصل من اختصاص السلطة القضائية، وهو بذلك يفتح مجالاً للتحكم. وان هذا المسلك الذي ينتجه التشريع الاردني، والتشريعات الاخرى التي تسير على هذا النهج، يؤدي إلى نتيجة مفادها تغليب الشك على اليقين وهو ما لا يتفق مع مبدئ الحرية الفردية التي اراد المشرع أن يحميها حين قرر مبدأ شرعية الجرائم والعقوبات، وعدم جواز مساءلة الشخص أكثر من مرة عن جريمة واحدة (2)، مما يدعونا إلى الاعتراض على تجريم حالة الإشتباه.

ولكن، وفي بعض الحالات فإنه يمكن جعل الحالة في مقام جريمة فعلية، اذا كانت مثل هذه الحالة على قدر كبير من الجسامة، كحالة الجنون التي تبرر فرض تدبير احترازي على من يتصف بها، ولو لم يرتكب جريمة بعد، وذلك حماية للمجتمع، ودرءا لما قد يصيبه من ضرر من جراء افعال غير مسؤولة قد يأتيها من

¹ - الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 536.

² - الدكتور رمسيس بهنام، نظرية التجريم المرجع السابق، ص 265.

يصاب بحالة الجنون، خاصة وأن مثل هذا الشخص غالباً ما يكون عاجزاً عن ادراك كنه افعاله، مما يقتضي حجزه في مستشفى أو مصحة للأمراض العقلية إلى أن يثبت شفاؤه بتقرير من لجنة طبية، وإن يثبت أيضاً أنه لم يعد خطراً على السلامة العامة⁽¹⁾ مع مراعاة أن تتم مثل هذه الاجراءات عن طريق القضاء اي من خلال قرارات صادرة عن سلطة قضائية مختصة.

وإزاء قيام حالة الخطورة الإجرامية، فإن لهذه الخطورة اثارها في النظام القانوني الجزائي وفي مراحلها المختلفة . وهذا ما سنتأوله في الفصل الرابع.

الفصل الرابع

آثار الخطورة الإجرامية

تساهم فكرة الخطورة الإجرامية في تطوير أحكام قانون العقوبات ومبادئ علم العقاب، فهي تلعب دوراً في المرحلة التشريعية حين يقوم المشرع بتحديد الأفعال التي تستوجب المؤاخذة الجزائية أي الجرائم، وتعيين مقدار الجزاء المفروض على من يرتكبها كما أن لفكرة الخطورة اثارها في المرحلة القضائية، إذ أنه في مرحلة الخصومة الجنائية واثاء سير الدعوى العمومية، فإن المشرع يعطي سلطة تقديرية كافية لمعرفة مدى خطورة المتهم، مما ينعكس على طبيعية الاجراءات المتخذة بحقه، من قبل الجهة القضائية المختصة باتخاذ هذه الاجراءات⁽²⁾. كذلك، فإن المشرع يمنح القاضي سلطة تقديرية كافية لتكوين قناعته الوجدانية على النحو الذي يكفل له امكانية تقدير مدى خطورة المجرم، مما ينعكس على نوع ومقدار الجزاء الذي سيوقع عليه بعد ثبوت ارتكابه للجريمة. بل إنه وحتى بعد النطق بالحكم بتوقيع العقوبة، فإن للخطورة الإجرامية أثارها على المرحلة التنفيذية لهذه العقوبة.

أولاً : آثار الخطورة في المرحلة التشريعية :

يحدد المشرع في المرحلة التشريعية نوع ومقدار العقاب الذي يفرضه بالنسبة لكل جريمة اعتماداً على اعتبارات العدالة من ناحية، وعلى مدى خطورة الجاني من ناحية اخرى.

وإذا كانت اعتبارات العدالة تأخذ الجانب الأهم لدى المشرع، فإن الخطورة الإجرامية لها اهميتها ايضاً ، وذلك على اعتبار أن في كل فعل دلالة على فاعله، وأنه كلما كانت اثار الفعل جسيمة، كان فاعله أكثر خطورة⁽³⁾.

وعلى درجة الخطورة يتوقف مدى الشدة في العقوبة نوعاً ومقداراً، فمرتكب جريمة القتل مع سبق الاصرار يعاقب بعقوبة الاعدام، والخطورة في مثل هذه الحالة مفترضة من قبل المشرع، إذ كلما تحقق في الواقعة الجرمية ظرف مشدد أو اكثر، كلما بلغت الخطورة درجة اكبر في الجسامه، وهذا يعني أن هناك تناسباً طردياً بين جسامه الجريمة وظروفها المشددة. كما تقتض الخطورة في حالة العودة إلى ارتكاب الجريمة⁽⁴⁾ وهو ما يسمى بالترار في التشريع الاردني، إذ يعاقب المجرم المكرر للاجرام بعقوبة مغلظة تصل إلى ضعف العقوبة التي تستلزمها جريمته الثانية على أن لا يتجاوز هذا التضعيف عشرين سنة في حالة تكرار الجرائم التي هي من نوع الجنائيات،

¹ - الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 539

² A. Badawi, Op, cit , P.37

³ - وعلى سبيل المثال نجد أن المشرع يقرر عدم جواز اخلاء سبيل الموقوف بكفالة اذا كانت قد اسندت اليه أو حكم عليه بجريمة تستوجب الاعدام أو الاشغال الشاقة المؤبدة أو الاعتقال المؤبد (المادة 1/123 من قانون اصول المحاكمات الجزائية). في حين أن المشرع يجيز للمحكمة أن تقبل في ظروف خاصة تخلية سبيل الموقوف اذا رات أن ذلك لا يؤثر على سير التحقيق والمحاكمة ولا يخل بالأمن العام، ، على أن يقدم هذا الموقوف كفالة حسب الاصول (المادة 2/123 من قانون اصول المحاكمات الجزائية الاردني) .

⁴ - الدكتور رمسيس بهنام، المرجع السابق، ص 272.

وعلى أن لا يتجاوز التضعيف خمسة سنوات في حالة تكرار الجرائم التي هي من نوع الجنح، وذلك وفقاً لنصوص المادتين 101، 102 من قانون العقوبات.

وهكذا نجد أن المشرع قد أورد سلسلة من العقوبات تتدرج في الشدة والقسوة بحسب جسامه الجريمة، فوضع بذلك مقياساً حسابياً يطبقه على كل مجرم مهما اختلفت ظروفه ما دامت ظروف الجريمة لم تتغير⁽¹⁾، وإزاء هذه النظرية المادية في العقاب، فقد منح المشرع للقاضي سلطة واسعة في تقدير العقوبة ضمن حديه الأدنى والأقصى، بل أن القاضي قد اعطي سلطة النزول عن الحد الأدنى للعقوبة في حالة توافر ظروف مخففة تقديرية احاطت بالجاني عند ارتكابه لجريمته. ذلك أن الهدف من العقوبة أصبح هو العناية بالمجرم، فهو المقصود بالعقاب دون جريمته، وعلى هذا، فإن الغرض من العقاب ينبغي أن ينحصر في إعادة إصلاح المجرم قبل أي شيء آخر.

ثانياً : آثار الخطورة في المرحلة القضائية :

بما أن المشرع يضع قواعد مجردة تحدد مقدماً طبيعة ومقدار العقاب، لكونه لا يستطيع أن يصل إلى أدق التفاصيل، فقد ترك للقاضي سلطة تقدير العقاب بناء على عدة عوامل تكون في مجموعها حالة المجرم، وهذه العوامل يجدها القاضي في سوابق المجرم القضائية وفي أخلاقه وبيئته وحالته النفسية والعصبية وتكوينه الفسيولوجي، وهي تكشف كلها عن الإستعداد الجرمي لديه، وهذا ما يطلق عليه الفقه الحديث اصطلاحاً " فردية العقاب"⁽²⁾، وهو يقتضي دراسة وفهما لشخصية الجاني، وهذا ما لا يستطيع القاضي وحدة التوصل إليه، مما يستدعي إيجاد جهاز متخصص يساعد القاضي في عمله ضمن آلية محددة، لكي يكون بمقدور القاضي اختيار نوع الجزاء المفروض على الجاني ومدته في ضوء مدى ما يتوافر في هذا الجاني من خطورة إجرامية، لأن هذه الخطورة أصبحت بحق معيار تطبيق الجزاء الجنائي.

وعليه فإن المشرع بعد أن يضع القواعد العامة للتجريم والعقاب، يعهد إلى القضاء بمهمة تقدير حالة المجرم ووضعها الاجتماعي والنفسي وحالته وقت ارتكاب الجريمة من أجل الاحاطة بكافة الظروف والمؤثرات التي لعبت دوراً في دفعه إلى الاجرام تمهيداً لاختيار الجزاء الذي يلائم هذا المجرم ويكون فيه اصلاحه، وهذا ما يعرف بالتفريد القضائي للعقوبة L, individualization Judiciaire de la peine، ومثل هذا الأمر يحتاج إلى تكوين القضاة تكويناً علمياً وعملياً ليتمكنوا من اداء مهمتهم الجليلة على أكمل وجه⁽³⁾. إذ من خلال معرفة القاضي لحالة المجرم وظروفه فهو يستطيع أن يقدر مدى خطورته الإجرامية، وهذه الخطورة تلعب دوراً مهماً في مجال تفريد العقاب، فإذا ما ثبت للقاضي أن المجرم على درجة من الخطورة كان الجزاء لازماً، أما إذا ثبت أن لا خطورة لدى هذا المجرم أو ثبت انه على درجة دنيا من الخطورة بحيث يكون احتمال عودته إلى الاجرام ضعيفاً أو غير ممكن، فيصبح الجزاء الجنائي غير لازم، وعندئذ، يجوز للقاضي أن يحكم بالادانة وينطق بالعقوبة مع وقف التنفيذ إذا ما توافرت الشروط التي وضعها المشرع بهذا الخصوص. وقد اخذ المشرع الاردني بنظام وقف التنفيذ، حيث ورد في المادة /54 (مكررة) من قانون العقوبات أنه يجوز للمحكمة عند الحكم في جنائية أو جنحة بالسجن أو الحبس مدة لا تزيد على سنة واحدة، أن تأمر في قرار الحكم بإيقاف تنفيذ العقوبة وفقاً للأحكام والشروط المنصوص عليها في هذا القانون، إذا رأت من أخلاق لمحكوم عليه أو ماضيه أو سنة أو الظروف التي ارتكب فيها الجريمة ما يبعث للإعتقاد بأنه لن يعود إلى مخالفة القانون.

¹ M. Collin, Op, cit P. 16

² الدكتور محمود محمود مصطفى، المرجع السابق، ص 141.

³ الدكتور محمود محمود مصطفى، المرجع السابق، ص 142.

ويمكن القول بأن توافر الخطورة الإجرامية لدى الجانح يلعب دورا مهما في تحديد نوع الجزاء ومقداره (1)، فوفقا للأفكار والمفاهيم التي جاءت بها حركة الدفاع الاجتماعي الجديد، فإن الجزاءات (العقوبات والتدابير الاحترازية)، يجب أن تكون ملائمة للشخصية الإجرامية حتى يمكن أن يتحقق الغرض الذي فرضت من أجله هذه الجزاءات، وهو إعادة تأهيل واصلاح الجانح، وفي ذلك ما يحقق مصلحة للمجتمع، إذ يقيه من التصرفات الضارة التي قد تصدر عن هذا الجانح مستقبلا فيما لو لم يتم اصلاحه (2).

ومن الملاحظ أن المشرع يكفل للقاضي حرية تقديرية لتقييم خطورة الشخص المائل أمامه واختيار الجزاء المناسب له تحقيقا للعدالة، ولكن مهما اتسعت سلطة القاضي التقديرية فهو لا يحل محل المشرع، وإنما يطبق أحكام القانون الأكثر ملاءمة في الدعوى المعروضة أمامه. وعلى ذلك، فإن المشرع لا يترك للقاضي حرية مطلقة في استعمال سلطته التقديرية، بل يقيد سلطة القاضي عن طريق الزامه بتسيب احكامه والا كان حكمه معيبا ومستوجبا للنقض (3). وفائد النص على تسيب الحكم هو التحقق من أن الحكم قد اتخذ وفقا للمعايير التي رسمها القانون.

ثالثا : آثار الخطورة في مرحلة تنفيذ الجزاء الجنائي :

تلعب الخطورة الإجرامية دورا مهما في مرحلة تنفيذ الجزاء الجنائي، إذ يتوقف على درجة خطورة والمحكوم عليه نوع المعاملة العقابية التي سيخضع لها، وفي الوقت نفسه، فإن زوال الخطورة الإجرامية لدى السجين المحكوم عليه بعقوبة سالبة للحرية يمكن أن تؤدي إلى الافراج عنه قبل انقضاء مدة العقوبة المحكوم بها عليه وفقا لنظام الافراج الشرطي الذي تأخذ به معظم التشريعات (4). وبالنسبة للتشريع الاردني فإنه لا يعرف نظام الإفراج الشرطي، ولكن المادة / 29 من قانون السجون الاردني قد اوردت حالة مشابهة، إذ نصت على انه " تشجعا للسجناء على تحسين سلوكهم وانماء روح حب العمل فيهم وتسهيلا لمعاملتهم على وجه يرجى منه صلاحهم، تتخذ جميع السجون الترتيبات اللازمة التي تمكن كل سجين محكوم عليه بالحبس لمدة شهر أو أكثر أو بالاعتقال أو بالاشغال الشاقة بمقتضى حكم واحد أو احكام متتالية أن يستحق الافراج عنه عندما يكون قد بقي من كامل المدة المحكوم بها عليه ما لا يزيد على الربع ".

وبناء على ما سبق بيانه، نجد أن ارتكاب الجريمة، وان كان ينشئ للدولة حقا في معاقبة مرتكبها، إلا أن ذلك وحده ليس كافيا لتطبيق العقوبة في كل الحالات. وهذا يرجع إلى أن تطبيق العقوبة يتوقف على توافر الخطورة الإجرامية سواء أكانت مفترضة من قبل المشرع ام كانت قضائية، وهذه الخطورة هي مناط اختيار الجزاء الجنائي لتحقيق الدفاع الاجتماعي وفقا للنظام العقابي الحديث، وهي بذلك تلعب دورا مهما في هذا النظام (5).

ويتربت على الأخذ بفكرة الحالة الخطرة للمجرم والاعتداد بها نتائج مهمة، أولها: الاعتراف باصطلاح المجرم الخطر في العديد من التشريعات الجزائية كالتشريع البولندي والتشريع البرتغالي والتشريع الايطالي التي تضمنت اصطلاحات تشير إلى هذه الخطورة مثل اصطلاح المجرم غير القابل للاصلاح أو المجرم الصعب الاصلاح أو المجرم بالميل. وثاني هذه النتائج : هو ضرورة الأخذ بفكرة عزل المجرمين الخطرين أو ابعادهم بغية وضعهم خارج دائرة الاضرار بالمجتمع، لان ربط مفهوم حالة الخطورة الإجرامية بفكرة الدفاع الاجتماعي يؤدي منطقيا إلى هذه النتيجة، وثالث النتائج : وهو ضرورة الاخذ بفكرة العقوبة غير المحددة المدة لأن الاجراء

1- الدكتور محمود محمود مصطفى، المرجع السابق، ص 161.

2- الدكتور محمد زكي ابو عامر، المرجع السابق، ص 238.

3- الدكتور أحمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 555.

4- الدكتور محمد شلال حبيب، المرجع السابق، ص 184.

5- الدكتور رمسيس بهنام، المرجع السابق، ص 275، الدكتور عادل عازر، المرجع السابق، ص 202.

الذي يتخذ حيال المجرم الخطر يستهدف حماية المجتمع من مصدر الخطر، ويجب أن يبقى هذه الاجراء قائما ما ظل الخطر دائما (1).

ويضاف إلى كل ذلك القول بأن الخطورة الإجرامية لها أهميتها بالنسبة لنظام التدابير الاحترازية، بعد أن ثبت قصور العقوبة وحدها عن مكافحة ظاهرة الجريمة، خاصة في الأحوال التي تبدو فيها العقوبة غير كافية لمواجهة الخطورة الإجرامية كحالة المجرم الشاذ والمجرم المعتاد (2) علماً بأن الحكم القضائي يفرض تدبير إحترازي يستلزم شأنه شأن الحكم بالعقوبة - أن يكون مسبباً، وان عدم تسبيب الحكم باختيار التدبير الاحترازي يعتبر سبباً لنقض هذا الحكم (3).

وبعد أن وضعنا مفهوم الخطورة الإجرامية وبيننا خصائصها والعناصر المكونة لها وأنواعها وآثارها، يتبقى علينا أن نتعرض (في الفصل الخامس) لموضوع في غاية الأهمية وهو إثبات وجود مثل هذه الخطورة .

الفصل الخامس

إثبات الخطورة الإجرامية

نظرا لكون الخطورة الإجرامية حالة نفسية، فإن إثباتها ليس بالأمر اليسير، ويترك أمر إثبات الخطورة لتقدير القاضي، انطلاقاً من مبدأ حرية القاضي في تكوين قناعته الوجدانية. وفي سبيل ذلك فهو يضع في اعتباره شخصية الجاني ومدى ميله أو مدى إستعداد الإجرامي، ومدى إحتمال ارتكابه لجرائم مستقبلية. كما يأخذ القاضي بعين الاعتبار بواعث الجاني على ارتكاب جريمته، ونوع الجريمة المرتكبة، والسوابق الإجرامية لهذا الجاني، وظروفه الإجتماعية واسلوب حياته قبل ارتكابه للجريمة، كما يدخل في ذلك ظروفه العائلية، وسلوكه المعاصر أو اللاحق لارتكاب الجريمة (4).

ولا شك أن الجريمة المرتكبة هي من أهم العناصر التي يأخذها القاضي بالاعتبار لتكوين عقيدته بالنسبة لخطورة الجاني، لان الجريمة واقعة مادية ملموسة يمكن التثبت منها، وهذه الجريمة لها دلالتها في الكشف عن شخصية مرتكبها. إذ من خلال عناصر الجريمة ومدى جسامتها وطريقة ارتكابها، يمكن تقدير مدى الخطورة الإجرامية للجاني (5) ولا يشترط في ذلك أن يكون فاعل الجريمة أهلاً للمسؤولية الجنائية.

كما يمكن اثبات الخطورة الإجرامية من خلال افتراض وجودها في بعض الحالات، وذلك من خلال ارتكاب الجرائم، وعلّة افتراض توافر الخطورة الإجرامية هي أن المشرع يقدر بأن الجريمة الخطيرة لا يقدم على ارتكابها إلا مجرم خطير، وان خطورته هذه لا تثير ادنى شك. وينتقد البعض بحق مثل هذا الافتراض، ويرون أنه من الملائم في السياسة التشريعية أن يلتزم القاضي بالتحقق من توافر الخطورة الإجرامية في كل حالة على حدة (6).

ومن المؤكد أن للجريمة المرتكبة دلالتها على شخص الجاني باعتبارها سلوكاً يعبر عن الظروف النفسية لمرتكبها، وتكشف عن جوانب كثيرة لحياته النفسية، كما أن للجريمة دلالتها في الكشف عن الخطورة الإجرامية، مع أن ذلك لا يعني بالضرورة بأن كل جريمة يجب أن تكشف عن نفسية الجاني بما يسمح بتقدير مدى نزعتة الإجرامية أو خطورته بالنسبة للمستقبل (7).

1- الدكتور مأمون سلامة، المرجع السابق، ص 107.

2- الدكتور رؤوف عبيد، المرجع السابق، ص 573.

3- الدكتور محمود نجيب حسني، علم العقاب، المرجع السابق، ص 131.

4- الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 566.

5- الدكتور جلال ثروت، الظاهرة الإجرامية، المرجع السابق، ص 248.

6- الدكتور مأمون سلامة، المرجع السابق، ص 115، الدكتور محمد زكي ابو عامر المرجع السابق، ص 236.

7- الدكتور محمود نجيب حسني، المجرمون الشواذ، المرجع السابق، ص 80.

ومن الأمور التي تكشف عن الخطورة الإجرامية للشخص سوابق الجاني، ويقصد بالسوابق ما سبق للمجرم ارتكابه من جرائم، ويندرج تحتها جميع الجرائم التي سبق ارتكابها ولو لم تصدر فيها احكام في الموضوع. وعلى ذلك، فإنه يعتد بالجرائم التي سقطت بالتقادم أو بالعفو العام عند تقدير حالة الخطورة الإجرامية. وخالصة القول أن حالة المجرم تعتبر خطرة على سلامة المجتمع اذا تبين من ظروف الجريمة وبواعثها، ومن أحوال المجرم وأخلاقه، أن هناك احتمالاً جدياً لاقدامه على اقتراف جريمة جديدة، وهذا ما ذهب اليه المشرع الايطالي في معرض بيانه لوسائل اثبات الخطورة الإجرامية، إذ نصت المادة /133 من قانون العقوبات الايطالي على أنه يتوجب على القاضي عند توقيع العقوبة، أن يراعي مدى جسامة الجريمة، من حيث طبيعتها ووسائلها وموضوعها ووقتها ومكانها والظروف التي احاطت بارتكابها، ليتبين ما خلال كل هذا مدى الخطورة الإجرامية المتوافرة في شخصية مرتكب الجريمة، كما يجب مراعاة مدى جسامة ماديات الجريمة من حيث الضرر ودرجة الخطر المترتب على هذه الجريمة وايضا مراعاة مدى خطورة معنويات الجريمة اي القصد الجرمي ودرجة الاهمال أو قلة الاحتراز في الجرائم غير المقصودة، كما أن على القاضي أن يراعي الميل الإجرامي أو النزعة الإجرامية للجاني، وهي تعني مدى قدرة الشخص على مخالفة قانون العقوبات، هذه يمكن أن تستنتج من الجريمة المرتكبة، لأنها تعبر عن الحالة النفسية للجاني عند ارتكابه للفعل الجرمي (1) ولا شك أن البيان الذي أورده المشرع الإيطالي له قيمته وأهميته من حيث أنه يتضمن الإشارة إلى أهم مواطن إستخلاص الخطورة الإجرامية وإثباتها ولذلك يكون من الملائم الاسترشاد به في تقدير الخطورة بالنسبة لأي تشريع جنائي ينص عليها (2).

ويضاف إلى ما سبق بيانه أن اثبات الخطورة يقتضي دراسة وافية لتاريخ الجاني ولمسيرة حياته قبل ارتكابه لجريمته، لأن ذلك يعطي مؤشراً واضحاً عن مدى خطورته كما أن دراسة سلوك الجاني بعد ارتكاب الجريمة سيتضح معها ما اذا كانت الخطورة ما زالت قائمة ام انها في طريق الزوال (3) مما يتيح للقاضي فرصة اختيار الجزء الأكثر ملاءمة لحالة الجاني، وقد يؤخذ على هذا الرأي صعوبة تطبيقه لأن دراسة شخص المجرم قبل ارتكابه الجريمة، ودراسة حالته وسلوكه بعد ارتكابها يحتاج إلى جهاز متخصص، وأسلوب عمل منهجي من أجل الحصول على نتائج صحيحة لحالة الجاني النفسية، إلا انه وبغية تحقيق الجزاء الجنائي لأغراضه في اعادة تأهيل واصلاح المجرم، فإن كل ذلك يستحق بذل مثل هذه الجهود التي سيكون لها اثرها الايجابي على المصلحة العامة المتمثلة في حماية المجتمع مع ظاهرة الجريمة (4).

الخاتمة

تبين لنا من خلال هذه الدراسة أن الخطورة الإجرامية هي حالة تتوافر لدى الشخص وتظهر مدى إستعداده الإجرامي، أي مدى احتمال ارتكابه لجريمة مستقبلاً.

ولقد حظي موضوع الخطورة الإجرامية بأهمية بالغة لدى الفقه، كما أخذت بفكرة الخطورة معظم التشريعات الحديثة، ذلك أن العقوبة أو الجزاء الجنائي لم يعد لها ذلك الطابع المادي، كما كان عليه الحال لفترة طويلة من الزمن، بل اصبح الجزاء يتخذ طابعاً شخصياً، حيث يراعى فيه شخصية مرتكب الجريمة والعوامل والظروف التي أحاطت به ودفعته لارتكاب جريمته، كما أن الهدف من الجزاء لم يعد هو الانتقام أو التكتيل بالمجرم بل اصبح الغرض من الجزاء هو إصلاح وإعادة تأهيل المجرم، مما يقتضي أن يكون هذا الجزاء متناسباً مع شخصية مرتكب الجريمة، ولا شك أن معرفة مدى الخطورة الإجرامية المتوافرة لدى الجاني، له عظيم

1- الدكتور مأمون سلامة، المرجع السابق، ص 133.

2- الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 563، الدكتور مأمون سلامة، المرجع السابق، ص 114.

3- الدكتور محمود نجيب حسني، علم العقاب المرجع السابق، ص 144.

4- الدكتور محمد شلال حبيب، المرجع السابق، ص 768.

الآثر في اختيار الجزاء، الذي يتناسب مع هذه الخطورة، ويحقق بنفس الوقت مصلحة للمجرم في إعادة تأهيلة، ومصلحة للمجتمع في كفاي هذا المجرم والحيلولة دون قيامه بالأضرار بمجتمعه مستقبلا وذلك من خلال إعادة اصلاحه.

والخطورة الإجرامية من الموضوعات التي تقف على الحدود بين علم الاجرام وعلم العقاب وقانون العقوبات، بالنظر إلى ما تثيره من قضايا متعلقة بكل واحد من هذه الموضوعات⁽¹⁾. فالخطورة الإجرامية أصبحت الأساس الذي تقوم عليه السياسة الحديثة التي تهدف إلى تطوير التشريع الجزائي، على النحو الذي يجعله أكثر قدرة على الدفاع عن المجتمع مع الحفاظ على حقوق المواطن وتحقيق الأمن الاجتماعي داخل هذا المجتمع، الأمر الذي لا يتحقق إلا من خلال التعرف على شخصية مرتكب الجريمة ودراستها للكشف عن كوامن هذه الشخصية، ومعرفة الحالة النفسية التي كان يمر بها المجرم وقت ارتكابه لجريمته، ومدى ما يتوافر لديه من خطورة إجرامية⁽²⁾.

أن الاعتداد بفكرة الخطورة الإجرامية يستتبع بالضرورة القول بأن هناك مجرم خطر، وأن لدى هذا المجرم إحتمال نحو ارتكاب جريمة مستقبلا، أو إحتمال نحو عودته إلى الاجرام. فالخطورة حالة نفسية غير إرادية، تتكون من تفاعل عدة عوامل، داخلية وخارجية، تخلق لدى الشخص دافعا اقوى إلى الاجرام، حيث تتغلب لديه قوة الدافع على قوة المانع، أي على قوة مقاومته للنوازح الإجرامية.

ولا يشترط لتوافر الخطورة الإجرامية أن تقع جريمة من جانب من تتوافر لديه هذه الحالة. إلا أن مساعلة ذي الخطورة الإجرامية جزائيا دون ارتكاب جريمة هو أمر مناف لمبدأ شرعية الجرائم والعقوبات، ولكن هذه الحالة لا تمنع الدولة من اتخاذ بعض تدابير الدفاع الاجتماعي لحماية للمجتمع وأمنه، وعليه، فإن المشرع يقع على عاتقه مسؤولية تنظيم حالات الخطورة الإجرامية، وفرض التدابير الاحترازية لمواجهتها. وينبغي أن يشتمل مثل هذا التنظيم على حالات الخطورة اللاحقة لارتكاب الجريمة، وأيضا حالات الخطورة الإجرامية السابقة على وقوع الجريمة، على أن يكون تنظيم مثل هذه الحالات الاخيرة في اضييق الحدود، حفاظا على مبدأ الشرعية.

وحيث أن الجريمة تفصح عن مدى خطورة مرتكبها، فإن القاضي يكون هو الجهة الأقدر والأكثر معرفة بشخصية الجاني، مما يمكنه من اختيار الجزاء أو التدبير الملائم لحماية المجتمع من هذه الخطورة، وبنفس الوقت لحماية المجرم، وفرض المعاملة العقابية الكفيلة بإعادة تأهيله واصلاحه. ويترتب على ذلك، ضرورة منح سلطات أكبر للقاضي في تفريد العقوبة وذلك بالنظر للدور الهام الذي يلعبه قاضي الموضوع عند استعمال سلطته التقديرية، وهذا يقتضي - بطبيعية الحال - اعداد القاضي وتأهيله علميا وفنيا، مع تمكينه من الاستعانة بالخبراء في علم النفس وفي علم الاجتماع، وفي الطب النفسي، من اجل الوصول إلى تشخيص حالة الخطورة الإجرامية تشخيصا علميا اكثر دقة، وذلك تمهيدا لفرض العقوبة أو التدبير الاكثر ملاءمة.

¹ - La notion de L'etat dangereux repond au traitement necessaire a l'individu et au besoin de protection indispensable a la societe, "Voir: Ali Bdawi op. Cit., p. 39.

² - الدكتور احمد فتحي سرور، المرجع السابق، ص 500.

قائمة المراجع

أ- المراجع باللغة العربية :

1. الدكتور احمد فتحي سرور، نظرية الخطورة الإجرامية، مجلة القانون الإقتصادي، العدد 2/، السنة 34/، يونيه 1964.
2. الدكتور جلال ثروت، الظاهرة الإجرامية، مؤسسة الثقافة الجامعية، الاسكندرية 1982 .
3. الدكتور رمسيس بهنام والدكتور علي القهوجي، علم الاجرام والعقاب، منشأة المعارف بالاسكندرية .
4. الدكتور رمسيس بهنام، نظرية التجريم في القانون الجنائي، منشأة المعارف بالاسكندرية، بلا تاريخ .
5. الدكتور رمسيس بهنام، علم الاجرام، منشأة المعارف بالاسكندرية، بلا تاريخ .
6. الدكتور رؤوف عبيد، أصول علمي الاجرام والعقاب، دار الجيل للطباعة، القاهرة 1988.
7. الدكتور رياض الخاني، مبادئ علمي الاجرام والعقاب، المطبعة الجديدة دمشق، 1982 - 1983.
8. الدكتور عادل عازر . طبيعة حالة الخطورة وآثارها الجزائية، المجلة الجنائية القومية العدد الأول، المجلد / 11 سنة 1986 .
9. الدكتور عبد الفتاح الصيفي، الجزاء الجنائي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر بيروت، 1972.
10. الدكتور فوزية عبد الستار، مبادئ علم الاجرام وعلم العقاب، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، الطبعة الخامسة .
11. الدكتور مأمون محمد سلامة، حدود سلطة القاضي الجنائي في تطبيق العقوبة، دار الفكر العربي، القاهرة بلا تاريخ .
12. الدكتور محمد زكي أبو عامر، دراسة في علم الاجرام والعقاب، الدار الجامعية 1988.
13. الدكتور محمد سعيد نمور، وقف تنفيذ العقوبة، نظام نفتقه في تشريعاتنا الجزائية في الأردن، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد الثالث، العدد 2/، سنة 1988.
14. الدكتور محمد شلال حبيب، الخطورة الإجرامية - دراسة مقارنة - رسالة دكتوراه مقدمه لكلية القانون والسياسة، جامعة بغداد، 1980.
15. الدكتور محمود محمود مصطفى، توجيه السياسة الجنائية نحو فردية العقاب، مجلة القانون والاقتصاد، العدد الأول، السنة 9/ سنة 1939 .
16. الدكتور محمود نجيب حسني، علم العقاب، دار النهضة العربية، القاهرة 1967 .
17. الدكتور محمود نجيب حسني، المجرمون الشواذ، دار النهضة العربية، القاهرة، 1964.

ب- المراجع باللغة الفرنسية :

1. Aly M. Badawi, L'Etat dangereux du delinquant' comme base et mesure de la repression, Revue Al – Qanoun Wal Iqtisad, lere annee , no I, janvier 1939.
2. P. Bouzat ET J. Pinatel, Traite de Droit Penal et de criminologie, Tome III 3eme ed, Dalloz 1975.
3. M. Collin, Etudes de Criminologie Clinique, Colletion de Medecine Legale, ed. Masson ET Cie, Lyon, France.
4. De Asua, La systmatisation Juridique de Letat dangereux, 2eme Cours International de Criminologie, Paries, 1953.
5. R. Schmelck et G.Picca, Penologie et Droit Penitentiaire, Ed Cujas , Paris, 1967.
6. G. Stefani, G Levasseur ET R. Jambu-Merlin, Criminologie et Science Penitentiaire, 4eme Ed. Dalloz, 1976.

الطرق التقليدية لتحديد تكلفة المنتجات

د. الشارف انبية عامر الصغير

عضو هيئة تدريس كلية الاقتصاد بني وليد

مقدمة:

"يقول البعض إن كان لمحاسبة التكاليف مشكلة فإن قضية التكاليف الصناعية غير المباشرة تعد أم المشاكل ليس لأن هذه القضية لم تحسم بعد أو تحل حتى الآن فقد قام العديد من الرواد من محاسبي التكاليف قد قدموا لها حلولاً شافية منذ نهايات القرن التاسع عشر، بل لما لهذه التكاليف من خصائص تميزها عن غيرها من التكاليف وتجعل من مهمة المحاسبة والرقابة عليها مهمة ليست سهلة وبسيطة بالنسبة للمحاسب" (1).

"تشمل التكاليف الصناعية غير المباشرة (الأعباء الصناعية الإضافية) على كل عناصر التكاليف التي يصعب تتبعها وتخصيصها على الهدف النهائي للتكلفة ، والذي قد يكون وحدات الإنتاج أو مراكز التكاليف أو المسؤولية ، فإذا كان الهدف النهائي للتكلفة هو تحديد تكلفة وحدة الإنتاج ، فإن التكاليف الصناعية غير المباشرة هي التكاليف الصناعية التي يصعب ربطها وتخصيصها على وحدة الإنتاج النهائية . وإذا كان الهدف النهائي للتكلفة هو تحديد تكلفة لتشغيل قسم أو مركز معين، فإن التكلفة الصناعية غير المباشرة للقسم تشمل على تكاليف الخدمات التي تقدمها المراكز الأخرى له، أو عناصر التكاليف التي يشترك فيها مع مراكز أخرى " (2).

"إن عملية تخصيص أو توزيع التكاليف الصناعية غير المباشرة على المنتجات أو أوامر الإنتاج المختلفة وذلك من خلال التعرض لطبيعة التكاليف الصناعية غير المباشرة العامة على أقسام المصنع المختلفة من أقسام خدمات إنتاجية وأقسام إنتاج

وذلك لتجميع كافة عناصر التكاليف الصناعية غير المباشرة للشركة في أقسام الإنتاج حتى يمكن إعداد معدلات التحميل التي يتم بمقتضاها تحديد نصيب كل منتج أو كل طلبية أو أمر إنتاجي من التكاليف الصناعية غير المباشرة " (3) .

مشكلة البحث

حظيت مشكلة قياس التكاليف باهتمام المحاسبين ، بغرض تحميل وحدة الإنتاج بنصيبها العادل من التكلفة الكلية وصولاً للسعر العادل لها ، وتختلف حدة هذه المشكلة باختلاف مجال التطبيق ، فتبدو أقل حدة في مجال المشروعات الصناعية التي تنتج إنتاجاً ملموساً ، ورغم ذلك ظهرت العديد من الانتقادات الموجهة للطرق التقليدية في كونه نظام يطمس العلاقة بين التكلفة وسبب حدوثها وخاصة فيما يتعلق بتحميل التكاليف غير المباشرة على المنتجات

أهداف البحث

تهدف الدراسة بصورة رئيسية في استخدام نظام التكاليف التقليدية في قياس وتحديد تكلفة المنتجات ، ويندرج تحت هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية

1. دراسة وتحليل نظام التكاليف التقليدية من حيث خصائصه ، استخداماته

(1) د مجدي عمارة وآخرون ، دراسات منهجية معاصرة في محاسبة التكاليف الفعلية ، كلية غريان ، ليبيا ، 1992 ، ص 595 .

(2) د. محمد تيسير عبد الحكيم الرجيبي، مبادئ محاسبة التكاليف ، الطبعة الثالثة دار وائل للنشر والتوزيع 2004 ، ص 211 .

(3) د.زينات محمد محرم ، د. محمد رشيد الجمال ، د. شحاتة السيد شحاتة ، أصول محاسبة التكاليف ، الدار الجامعية للنشر

والتوزيع، 2005 ص299

2. الطرق المتبعة في توزيع تكاليف مراكز الخدمة على مراكز الإنتاج
3. عيوب ومزايا استخدام نظام التكاليف التقليدية
4. استخدام الدراسة النظرية لإغراض التعرف على الدقة في القياس لعناصر التكاليف الغير مباشرة وفقا للنظام التقليدي .

أهمية البحث

تعتبر دراسة موضوع قياس ودقة التكاليف غير المباشرة من الأمور المهمة في مجال محاسبة التكاليف، حيث ان توزيعها بشكل دقيق يساعد المنشأة في تقويم أداء الأنشطة الفرعية بها، ويساهم في تحديد تكلفة المنتج النهائي و تناولت الدراسة نظم التكاليف التقليدية في قياس التكلفة باعتبارها النظم المطبقة حالياً في قياس التكلفة في معظم الوحدات الصناعية في ليبيا .

- تجمعات التكاليف:-

"يعرف مجمع التكلفة على أنه مجموعة من التكاليف المرتبطة التي يتم تخصيصها معاً لأحد أهداف التكاليف ويعرف هدف التكلفة على أنه الشيء الذي تخصص له التكلفة. ويمثل حساب التكاليف الصناعية غير مباشرة أحد أمثلة تجميعات التكاليف" (1).
 "وحيث تحديد تكلفة المنتج يتم تجميع التكاليف الصناعية غير مباشرة في مجموعة قبل أن يتم تخصيصها على أهداف التكلفة.

وحيث استخدام معدلات التحميل الأعباء الصناعية على الأقسام يتم تجميع تكلفة تشغيل كل قسم من أقسام الخدمات كل على حدة على أن يتم تخصيصها على أقسام الإنتاج ويعد تخصيص تكاليف أقسام الخدمات على أقسام الإنتاج فإنه يتم تجميعها مع التكاليف الصناعية غير المباشرة والأخرى تم يتم تخصيصها على المنتجات(2).

- الصعوبات التي تواجه محاسب التكاليف عند تحميل التكاليف الصناعية غير المباشرة:-

- 1/ " تتضمن التكاليف الصناعية غير المباشرة بنوداً متباينة وليست قاصرة على نوع معين من التكاليف فهي تشمل الموارد والمهمات المساعدة وتشمل على الأجور غير المباشرة وتشتمل على الخدمات غير المباشرة والمرتبطة جميعاً بالإنتاج مما يصعب من إجراءات متابعة بنود هذه التكاليف" (3).
- 2/ "إن الكثير من عناصر التكاليف الصناعية غير المباشرة يكن عادة زهيد القيمة كعناصر فردية. ولكن إجمالي تكاليف تلك العناصر يكون غالباً ذا قيمة كبيرة كعناصر مجتمعه"(4).
- 3/ فقدان العلاقة الواضحة بين هذه التكاليف وبين وحدات التكلفة مما يجعل من الصعب تحديد نصيب الوحدة الواحدة من هذه التكاليف بصورة سهلة ودقيقة.
- 4/ تشتت وتوزيع مسئولية الرقابة على التكاليف الصناعية غير المباشرة بين العديد من الأقسام والأفراد والمسؤولين في المشروع.
- 5/ تحتوي هذه التكاليف على تكاليف خاصة يستفيد منها مركز تكلفة واحد وتكاليف عامة أو مشتركة يستفيد منها أكثر من مركز تكلفة في آن واحد.

(1) د. محمد الفيومي ، أصول محاسبة التكاليف ، دار النهضة العربية بيروت 1988 ، ص 276

(2) د. محمد الفيومي ، أصول محاسبة التكاليف ، الناشر المكتب الجامعي الحديث 98 ، 1999 ، ص 518 .

(3) د. مجدي عماره وآخرون ، دراسات منهجية معاصرة في محاسبة التكاليف الفعلية ، مرجع سابق ، ص 595

(4) د. السيد عيد المقصود بيان وآخرون ، في مبادئ محاسبة التكاليف ، الدار الجامعية للنشر 2004 ، ص 353 .

- أهداف التخصيص والتوزيع :-

"تضرياً يجب أن تكون التكاليف المجمعة في أحد مجتمعات التكاليف ذات علاقة مع هدف التكلفة بقدر الإمكان نظراً لارتباط تحديد عدد مجتمعات التكاليف بمصاريف جميع هذه التكاليف، والاختبار العملي لتحديد عدد مجتمعات التكاليف يمثل في الإجابة على السؤال التالي. هل المنافع من تخصيص وتوزيع التكاليف تفوق التكاليف المرتبطة بذلك ؟

تعتمد الإجابة على هذا السؤال على المستهدف من معلومات التكاليف المنتجة" (1).

1/ تحديد تكلفة المنتج لأغراض التسعير وتقييم المخزون السلعي :-

"يعتبر تحديد تكلفة المنتج نقطة البداية لتحديد سعر البيع وتقييم المخزون من الإنتاج لذلك يلزم قياس التكلفة بشكل سليم، حيث يتم تحديد التكاليف المباشرة بدقة إلى أهداف التكلفة.

(ودون أي صعاب) إلا أن هذا التحديد لا يكفي لحساب تكلفة المنتج مما يستلزم إجراء عملية تخصيص و توزيع للتكاليف غير المباشرة لكي تتمكن المنشآت من تحديد تكاليف منتجاتها وإعداد قوائمها المالية، فالمنشآت التي تتعرف على تكاليفها بدقة يمكنها تجنب التلاعب في المنافسين عند تحديد سعر البيع خاصة للطلبات التي تنتج بموصفات خاصة" (2)

2/ الحفاظ على موارد المنشأة وتخطيط الاستخدام الأمثل لها :-

عندما تقوم المنشآت بإنتاج السلع فإنها تستخدم جزءاً من مواردها وللحفاظ على هذه الموارد يتحتم عليها قياس ما تم استخدامه منها خلال الفترة وتخصيصه على الأنشطة التي استفادت من تلك الموارد لتحقيق دخل يضمن لها تأدية خدماتها بالحجم والجودة المطلوبة لضمان استمرارها أما من ناحية تخطيط الاستخدام لهذه الموارد فإنه يتطلب اختيار أفضل التشكيلات الإنتاجية الممكنة لاستخدام الموارد، والاختيار أفضل تشكيلة يجب التعرف على تكاليف الإنتاج المختلفة، ما يلزم ضرورة تخصيص تكاليف الموارد على المنتجات المستفيدة.

3/ الرقابة وتقييم الأداء :-

"حيث تستخدم عملية التخصيص وتوزيع التكاليف للتأثير على مسلك المديرين فيما يتعلق بالتكاليف هذا وقد لا تكون إجراءات التخصيص المناسبة لإعداد التقارير الخارجية مناسبة للأغراض الأخرى، فعملية التخصيص والتوزيع الدقيق قد لا تحتاج إليها بالضرورة لأغراض إعداد التقارير الخارجية، حيث نحتاج لإعداد هذه التقارير أن تكون طريقة التوزيع ثابتة ومنظمة لتوزيع التكاليف على المنتجات وأن تكون مناسبة توزيع التكاليف على أساس المنفعة وألا تؤدي إلى إظهار تكلفة المنتجات بأكبر من سعر بيعها" (3).

"مما سبق يتضح أن عملية تخصيص وتوزيع التكلفة المشتركة على المراكز المستفيدة منها إنما يتم لأغراض تحقيق الرقابة على عناصر التكلفة وتقييم الأداء من ناحية و تحديد تكلفة الإنتاج و تقديم المخزون تمهيداً لأعداد القوائم المالية من ناحية أخرى. ولتحقيق ذلك بطريقة عادلة يجب أن يكون أساس و طريقة التوزيع المستخدمين معبرة في علاقة سببية قوية بين التكلفة المشتركة و المراكز المستفيدة منها. وذلك لإحساس مديري مراكز المسؤولية بعبء هذه التكلفة و العمل على ضرورة تغطيتها" (4).

(1) د. محمد الفيومي ، أصول محاسبة التكاليف الناشر المكتب الجامعي الحديث ، مرجع سابق ، ص 279
 (2) عبد الله الفيثو ري أبو شناف ، مدي إمكانية تطبيق نظام التكاليف على أساس الأنشطة ، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة أكاديمية الدراسات العليا قسم المحاسبة، 2002 ، 2003 ، ص 21
 (3) التعريفي محمد الجابري، طرق توزيع التكاليف غير المباشرة و أثرها على تقسيم الأداء الداخلي لمراكز التكلفة ، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة أكاديمية الدراسات العليا ، 2003 ، ص 21
 (4) د. عبد الحي مرعي، مقدمة في أساسيات محاسبة التكاليف ، الدار الجامعية للنشر و التوزيع الإسكندرية ، 1998 ، ص 75

- تبويب عناصر التكاليف الصناعية غير المباشرة

1/ المواد غير المباشرة

وهي المواد التي يصعب ربطها و تخصيصها على وحدات الإنتاج النهائي و قد يكون السبب في ذلك إن هذه المواد لا تدخل ضمن التركيب المادي لوحدة الإنتاج مثل: مواد النظافة، و مواد التزيين و التشحيم، و القرطاسية المستخدمة في أقسام الإنتاج، لاحظ انه إذا كان الهدف النهائي للتكلفة هو القسم أو المرحلة الإنتاجية، فإن هذه المواد تعتبر مواد مباشرة على القسم أو المرحلة التي صرفت لها، " و قد يعود السبب في اعتبارها غير مباشرة إلى انخفاض أهميتها النسبية، بالرغم من إنها تدخل ضمن التركيب المادي للمنتج النهائي مثل المسامير، و الغراء في صناعة الأثاث، و الخيطان الدبابيس في صناعة الكتب، ففي مثل هذه الحالات لا تبرر منافع اعتبار البند مباشراً تكاليف الأعمال المحاسبية اللازمة لذلك" (1).

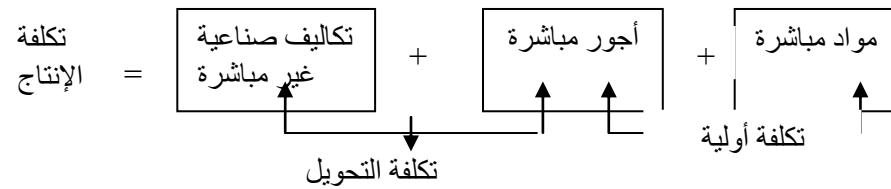
2/ الأجور غير مباشرة

"وهي عبارة عن أجور عمال الوظيفة الإنتاجية غير المباشرين و مستحقاتهم عن أوقات العمل العادي والإضافي و من أمثلتهم أجور الملاحظين و المشرفين و رؤساء العمال و مهندس المراكز الإنتاجية وخدمات الإنتاج و أجور عمال النظافة و الحراسة بالمصانع الخ..." (2)

3/ المصروفات الصناعية الأخرى

و تشمل على جميع المصروفات الصناعية غير المباشرة و لا تعتبر ضمن المواد غير مباشرة أو الأجور غير المباشرة بعض بنود هذه المجموعة يمثل قيمة خدمات مشتراة من الآخرين مثل الكهرباء و المياه و الإيجار، و الرسوم و الرخص و أجور المكالمات الهاتفية، و مصاريف النقل و السفر و بعضها يمثل تسويات جر دية مثل استهلاك معدات و آلات المصانع، هذه البنود تكون غير مباشرة على وحدات الإنتاج.

الشكل (1-1) عناصر تكاليف الإنتاج في المنشأة الصناعية



المصدر : د. زينات محمد محرم د. محمد رشيد الجمال د. سحانه السيد شحاتة ، أصول محاسبة التكاليف ،الدار الجامعية للنشر والتوزيع 2005 ،ص300

يتضح من الشكل السابق أن التكلفة الأولية تشمل على المواد المباشرة أو الأولية، أو أجور عمال الإنتاج، في حين أن تكلفة التحويل تشمل على الأجور المباشرة و التكاليف الصناعية غير المباشرة، والتكلفة الأولية هي التكلفة التي يتم تحديد نصيب وحدة المنتج منها بدقة أو هي التكلفة التي يمكن تتبعها و ردها إلى وحدة المنتج المباشرة، وهي تشمل على المواد المباشرة و الأجور المباشرة، فالخشب مثلاً في صناعة الأثاث، والجلد في صناعة الأحذية و تشمل تكلفة التحويل المواد الأولية أو الخام إلى منتج نهائي على الأجور المباشرة أو أجور عمال الإنتاج بالإضافة إلى التكاليف الصناعية غير المباشرة.

(1) د.محمد تيسير، د. عبد الحكيم الرجبي، مبادئ محاسبة التكاليف، مرجع سابق، ص218
(2) د.مجدي عمارة و آخرون، دراسات منهجية معاصرة في محاسبة التكاليف الفعلية، مرجع سابق، ص598

- مراكز الإنتاج و مراكز الخدمات

ولزيادة دقة تحميل التكاليف غير مباشرة على وحدات الإنتاج، ولتحقيق أغراض الرقابة يتم تقسيم المنشأة إلى أقسام تعرف بمراكز التكاليف، وهذه يتم تعريفها على إنها وحدات إدارية أو فنية و تقوم باستخدام عناصر التكاليف معينة من اجل تحقيق هدف أو أهداف معينة، و جميع هذه الوحدات تهدف في النهاية إلى تحقيق الهدف النهائي للمنشأة.

بعض هذه الوحدات الإدارية أو الفنية يسند إليه هدف إنتاج منتج معين أو منتجات معينة و بعضها الآخر يسند إليه تقديم خدمة للوحدات الأخرى مثل- الصيانة-الخدمات الهندسية و في إطار وظيفة الإنتاج يمكن التمييز بين نوعين من المراكز

1/ مراكز الإنتاج

"هى التي تمثل المراكز التي ينحصر نشاطها في الإنتاج المباشر للوحدات. أي المراكز التي تتعامل مباشرة مع الوحدات التي ينتجها المشروع" (1).

2/ مراكز الخدمات

"هي المراكز التي تخدم مراكز الإنتاج و توفر المستلزمات و غيرها و من أمثلة هذه المراكز ورش الإصلاح و محطات القوى و الصيانة لوحدة صناعية أو زراعية.

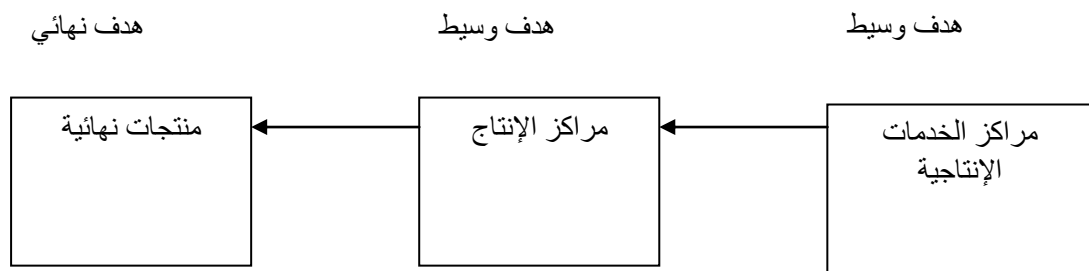
و لا يرتبط مركز الخدمة الإنتاجية ارتباطا مباشرا بخدمة منتج بذاته و إنما يرتبط ارتباطا غير مباشر بالإنتاج التام و بالخدمات التي تؤدي لأحد المراكز الأخرى في الوحدات الاقتصادية" (2).

و تقدم مراكز الخدمات الإنتاجية بتقديم العون و المساعدة إلى أقسام الإنتاج و لان المنتجات لا تمد من خلالها لذلك حتى يتم تحميل تكاليفها المنتجات يجب أن توزع أولا على أقسام الإنتاج.

ثم بعد ذلك يتم توزيعها هي و التكاليف غير المباشرة الخاصة بمراكز الإنتاج على وحدات المنتجات.

تم بعد ذلك يتم توزيعها هي و التكاليف غير المباشرة الخاصة بمراكز الإنتاج على وحدات المنتجات .

الشكل (1-2) علاقة الأهداف المختلفة



المصدر : د. محمد تيسير عبد الحكيم الرجبى ، مبادئ محاسبة التكاليف ، الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر والتوزيع 2004، ص215

- أهمية مراكز التكاليف

يؤدي تقسيم المنشأة إلى مراكز تكاليف إلى زيادة الأعباء المحاسبية بدرجة ملحوظة لان كل قسم يعمل كوحدة محاسبية مستقلة له علاقات مع مراكز تكاليف أخرى.

(1) د.عدنان هاشم السامرائي، محاسبة التكاليف الجزء الثاني، منشورات الجامعة المفتوحة 1993، ص14
(2) د.مجدي عمارة و آخرون، دراسات منهجية معاصرة في محاسبة التكاليف الفعلية، مرجع سابق، ص303

و يمكن النظر إلى على انه منشأة تتعامل مع البيئة الخارجية التي تحتوي على العديد من المنشآت الأخرى التي من ضمنها مراكز التكاليف الأخرى في المنشأة، ويتم تبرير تحمل تكاليف تشغيل هذا النظام، لأنه يؤدي إلى زيادة دقة تكلفة الوحدات و زيادة فعالية أنظمة الرقابة و التخطيط.

"و مراكز التكلفة عبارة عن و وسيلة محاسبة لتجميع عناصر التكاليف المتشابهة. و بعد أن تجمع التكاليف المتشابهة في مركز تكلفة معين، تحمل هذه التكاليف إلى مركز تكلفة آخر أو إلى هدف التكلفة، و يجب أن يتم تحميل التكاليف على أساس قاعدة مشتركة، عند خروجها من مركز التكلفة"⁽¹⁾.

- تبويب عناصر التكاليف غير مباشرة

و يمكن تبويب عناصر التكاليف الصناعية غير المباشرة - عند النظر إليها من ناحية مراكز التكاليف في مجموعتين هما:

1/ التكاليف الخاصة

"و هي التي تفيد قسم أو مركز إنتاج أو خدمي محدد و معروف مدي استفادة هذا القسم أو المركز من هذه التكاليف و من ثم فيمكن الربط بين هذة التكاليف مباشرة و بين المراكز المستفيدة منها أو المسئولة عنها أو المسببة لها"⁽²⁾.

"وتشمل التكاليف التي يمكن ربطها و تخصيصها على مركز معين دون غيره، و تشمل المواد و اللوازم التي تصرف خصيصا له، و أجره مشرفي العمال، و استهلاك الآلات و المعدات الموجودة بالمركز، و التأمين على الأصول و البضاعة."⁽³⁾

2/ التكاليف العامة أو المشتركة

"تجدر الإشارة إلى إن هناك بعض عناصر التكاليف الصناعية غير المباشرة التي يمكن إن يتم تحديد نصيب كل قسم من أقسام المصنع منها مباشرة كما هو الحال بالنسبة لنفقات الإضاءة و الكهرباء في حال وجود عداد مستقل في كل قسم من أقسام المصنع، و كذلك الإيجار في حالة وجود مبني مستقل لكل قسم من أقسام المصنع و له إيجار مستقل، و كذلك في حالة احتساب إهلاك لكل قسم على حدة." ⁽⁴⁾

هناك العديد من التكاليف الصناعية غير المباشرة العامة و هي التكاليف التي تخص المصنع ككل بأقسامه المختلفة الإنتاجية و الخدمية أي إنها تكاليف غير مباشرة بالنسبة لجميع الأقسام، أي لا يمكن ردها و تتبعها مباشرة لقسم معين، و هي تكلفة لا تنشأ في قسم معين ولكن يتم إنفاقها لتستفيد منها جميع الأقسام المصنع. و حتى يتم تحميل التكاليف على وحدات الإنتاج يجب أولا توزيع التكاليف العامة على المراكز المستفيدة.

و تشير كلمة المراكز إلى أي نوع منها، سواء كانت إنتاج أو خدمات إنتاجية أو مراكز خدمات نسوية و إدارية، و هنا يجب مراعاة طبيعة النفقة بقدر الإمكان، مدي استفادة الأقسام من عناصر التكلفة التي سيتم توزيعها، فمثلا عند توزيع مصروف الكهرباء يجب استخدام الكيلوات ساعة كأساس للتوزيع عند وجود عدادات كهرباء في كل قسم، و لكن إذا لم يتوفر ذلك فإنه يمكن توزيعها على أساس المتر المربع.

و الوضع نفسه تتم مواجهته عند توزيع كل عناصر التكاليف الصناعية غير المباشرة الأخرى. و في الحياة العملية يتم استخدام عدة أسس لتوزيع عناصر التكاليف المشتركة بين الأقسام المستفيدة.

(1) د. خليفة علي ضو ، محاسبة التكاليف ، نظريات وتطبيقات ، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع، مصراته ، الجماهيرية العظمى ، الطبعة الثانية 1983 ف ، ص 143

(2) د. مجدي عمارة و آخرون ، دراسات منهجية معاصرة في محاسبة التكاليف الفعلية ، مرجع سابق ، ص 606

(3) د. محمد تيسير ، د. عبد الحكيم الرجبي ، مبادئ محاسبة التكاليف ، مرجع سابق ، ص 219

(4) د. زينبات محمد محرم و آخرون ، أصول محاسبة التكاليف، مرجع سابق ، ص 300

الشكل (1-3) أسس توزيع التكاليف المشتركة بين الأقسام

| عنصر التكلفة | أساس التوزيع |
|---------------------------|-----------------------------------|
| الإيجار | المساحة |
| القوي المحركة | ساعة التشغيل مرجحة بالحصان |
| الصيانة | قيمة مواد الصيانة أو ساعات العمل |
| النفقات الطبية | عدد العمال |
| التأمين الاجتماعي و الصحي | قيمة الأجور أو عدد العمال |
| هندسة الإنتاج | عدد العمال ، أو عدد أوامر الإنتاج |
| الاستهلاك | قيمة الأصول الرأسمالية |
| الرسوم و الرخص | المساحة أو عدد العمال |
| التدفئة و الإنارة | المساحة |
| السفر أو الانتقال | عدد العمال |

المصدر : محمد تيسير ، مبادئ محاسبة التكاليف ، الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، 2004 ، ص221

- معايير توزيع التكاليف غير مباشرة

1/ التمييز الطبيعي

في مجال اتخاذ القرارات تنشأ التكاليف بسبب أنشطة معينة أو مهام محددة على أساس ان عملية تحديد التكلفة تهدف إلى تحديد تكلفة القيام بعمل معين مثال ذلك تحديد تكلفة تصنيع سلعة معينة، أو أداء خدمة. و تكون الخدمة المؤداة أو الوظيفة المتقدمة هي بمثابة الهدف التكاليفي أو وحدات التكلفة ووحدات التكلفة ينبغي أن تكون أساسا أنشطة.

"و طالما أن التكلفة هي أصلا تكلفة نشاط إذن ينبغي إن يكون الأساس المستخدم في تخصيص التكاليف مرتبط بهذا النشاط ارتباطا طبيعيا، أو بعبارة أخرى يجب إن يكون أساس التوزيع مرتبط بهذا الهدف من تحمل التكلفة"⁽¹⁾ .

يتم وصف العلاقة التي تربط بين عناصر التكاليف المباشرة ووحدات الإنتاج بأنها علاقة سببية ، و لكن لسوء الحظ لا نستطيع رؤية هذه العلاقة في حالة اغلب عناصر التكاليف غير مباشرة و بالتالي لابد من ممارسة الحكم الشخصي عند توزيعها.

(1) د.احمد محمد محمد نور ، شحاتة السيد شحاتة، محاسبة التكاليف لأغراض الرقابة في بيئة التصنيع المعاصرة ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع 2004ف، ص100

2/ التسهيلات المقدمة

يشير هذا المعيار إلى ضرورة توزيع التكاليف على أساس الكميات التي يمكن أن تقدمها مراكز الخدمات إلى الأقسام المستفيدة، وليست الكميات الفعلية التي تطلبها لان طاقات أقسام الخدمات تحدد في ضوء الخدمات التي يتوقع أن تطلبها الأقسام الأخرى.

3/ المنافع المدركة و المحققة

"يكون المدير بوسعه، باستخدام هذا المعيار تحديد المستفيدين من مخرجات غرض التكلفة و بالتالي فإن تكاليف هذا الغرض للتكلفة يتم تخصيصها بين هؤلاء المستفيدين على أساس المنافع التي يدركها أو يحققها كل منهم، قد يتم فعلى سبيل المثال فإن برنامج الإعلان عن التنظيم ككل، الذي يكون من شأنه الترويج وتحسين صورة التنظيم بشكل عام و ليس الترويج لمنتج معين أو محدد" (1).

4/ القدرة على التحمل

"يتطلب هذا المعيار تحديد حصة الأقسام من التكاليف غير مباشرة حسب قدرتها على تحمل التكاليف، ويتم قياس هذه القدرة باستخدام رقم صافي الربح أو رقم صافي المبيعات فمثلا يمكن توزيع راتب مدير المبيعات على المناطق الجغرافية على أساس حجم مبيعاتها." (2)

و هذا يؤدي إلى تحمل الأقسام الناجحة بتكاليف مرتفعة على الرغم من أن استفادتها قد لا تزيد عن استفادة الأقسام غير الناجحة.

5/ العدالة و المساواة:-

وهي أهداف ينبغي أن يسعى إلى تحقيقها محاسب التكاليف وهو بصدد تحميل التكاليف الصناعية غير المباشرة على المراكز، وقد تتم من خلال اختيار أسس إضافية تساعد في بعض الأحيان على التأكيد من عدالة التوزيع. يتطلب هذا المعيار توزيع التكاليف بالبحث عن علاقات عادلة، ويجب إن يكون المبلغ الموزع على الأقسام معقولا ومقبولا، حتى لا يؤدي التوزيع إلى آثار سلبية على الحوافز، فالعلاقة العادلة هي العلاقة المقبولة.

- إعادة توزيع تكاليف مراكز الخدمات على المراكز الإنتاجية:-

إن المنشآت الصناعية يمكن أن تقسم نشاطاتها إلى نوعين، هما النشاطات الإنتاجية (مراكز التكلفة الإنتاجية)، وأخرى نشاطات خدمية (مراكز التكلفة الخدمية)، حيث أن النشاطات الخدمية مهمتها توفير المناخ الملائم للنشاطات الإنتاجية لممارسة نشاطاتها الإنتاجية على أكمل وجه، وعلى سبيل المثال لا الحصر، تلك الخدمات المتمثلة في إجراء عملية الصيانة للألات والمعدات الإنتاجية، كذلك الخدمات المتمثلة في الرعاية الاجتماعية والطبية للعاملين وغيرها من الخدمات، بعد إجراء عملية التقسيم هذه.

يقوم محاسب التكاليف بتحميل كافة بنود التكاليف على جميع مراكز التكلفة (اعتبار مراكز النشاطات الإنتاجية الخدمية مراكز تكلفة) سواء بتخصيص المباشر إن أمكن ذلك أو بإجراء عملية التوزيع، تم بعد عملية التخصيص التكاليف لهذه المراكز يقوم المحاسب بآء عادة توزيع تكاليف المراكز الخدمية على المراكز الإنتاجية المستفيدة من الخدمات المراكز الخدمية وتختلف طرق التوزيع من مشروع لآخر وفقا للظروف المحيطة بالمشروع ونوعية وحجم الإنتاج به ولأغراض تحديد واستخدام معدل تحميل للتكاليف الإضافية لكل قسم، ولأغراض تحقيق الرقابة على التكاليف الإضافية لكل قسم يمكن أتباع الآتي:-

(1) تشالزت ، هور رنجرن ، محاسبة التكاليف(مدخل إداري)، الجزء الثاني ، ترجمة و تعريب ، احمد حامد الحاج، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية ، ص 788

(2) د.محمد تيسير ، مبادئ محاسبة التكاليف ، مرجع سابق، ص 229

1/ "تقدير التكاليف الإضافية لكل قسم، وتقدير مستوى نشاطه مقاساً بوحدة قياس ملائمة وذلك في بداية الفترة المحاسبية، وعند تقدير تكاليف هذه الأقسام سنجد أن هناك تكاليف خاصة بكل قسم الخدمات المراكز الخدمية وتختلف طرق كاستهلاك المعدات و مرتبات العاملين وهذا النوع من التكاليف لا يسبب أي مشاكل تذكر في تحميلها على الأقسام و تكاليف أخرى عامة على كل الأقسام كمرتب مدير المكتب يجب إن تقدر تم توزع على هذه الأقسام باستخدام أساس توزيع ملائم." (1)

2/ توزيع تكاليف أقسام الخدمات المعاونة على أقسام الإنتاج باستخدام أساس ملائم، وفي ضوء طريقة التوزيع المختارة، تم تحديد معدل تحميل تقديري لكل قسم من أقسام الخدمات الإنتاجية عن طريقة قسمة تكاليفه المقدره على مستوى نشاطه المقدر .

3/ "باستخدام هذه المعدلات المحددة مقدماً يتم تحميل كل خدمة بنصيبها من تكاليف الإضافية في كل قسم من الأقسام الخدمات المنتهية خلال الفترة المحاسبية، مع تجميع هذه التكاليف فيما يسمى بحساب التكاليف المستوعبة أو المحملة لكل قسم على حدة" (2)

4/ خلال الفترة المحاسبية يتم حصر التكاليف الإضافية الفعلية لكل قسم من الأقسام الخدمات ثم توزع في نهاية الفترة بنفس طريقة وأسس التوزيع المستخدمة بالنسبة للتكاليف الإضافية المقدره، مع إثبات التكاليف الإضافية الفعلية فيما يسمى بحساب التكاليف الإضافية الفعلية لكل قسم على حدة .

5/ يتم مقارنة التكاليف المستوعبة " المحملة " بالتكاليف الفعلية لكل قسم لتحديد المحملة بأكثر أو بأقل من اللازم " فروق التحميل " .

- أسباب توزيع تكاليف مراكز الخدمات :-

هناك عدة أسباب لتوزيع تكاليف مراكز الخدمات على مراكز الإنتاج المختلفة أو على المراكز الأخرى المستعملة للخدمة المقدمة من مراكز الخدمات

واهم هذه الأسباب ما يلي :-

1/ تنبيه مستعملي الخدمات بأن هناك تكاليف مرتبطة باستعمال هذه الخدمات المقدمة لهم وبالتالي أخذها بالاعتبار عند تحديد تكلفة المنتج النهائي .

2/ قياس الدخل بعدالة وقياس تكلفة البضاعة و إظهارها بالميزانية لمستعملي القوائم المالية. حيث تكلفة البضاعة المباعة تدخل في قياس الدخل وإن تحديد هذه التكلفة بصورة عادلة يتطلب تحميلها بنصيبها من تكاليف مراكز الخدمات، وكذلك الحال في قياس البضاعة المتبقية بالمخازن في نهاية المدة بصورة عادلة و إظهارها بالميزانية بتلك القيمة العادلة مما يعطى مصداقية وثقة كبيرة بالقوائم المالية بشكل عام " (3)

3/ الوفاء بمتطلبات قانونية. حيث تتطلب بعض القوانين توزيع تكاليف مراكز الخدمات على مراكز الإنتاج والمراكز الأخرى المستعملة لتلك الخدمات فعندما يكون هناك عقود بين شركة معينة و جهة حكومية أو أية جهة أخرى فإنه حتى تستطيع الشركة تغطية كافة تكاليفها بالإضافة إلى نسبة معينة في الإرباح فإنه يجب توزيع مراكز الخدمات على مراكز الإنتاج .

(1) د.ناصر نور الدين عبد اللطيف، مدخل إلى أنظمة قياس التكاليف تطبيقات في مجالات الصناعة والمقاولات والخدمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع 2002، 2003، ص 338 .

(2) د. ناصر نور الدين عبد اللطيف، الاتجاهات الحديثة للمحاسبة الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دراسات في المحاسبة الإدارية المتقدمة وتطبيقاتها على الحاسب، الدار الجامعية للنشر والتوزيع 2004، ص 203

(3) د.أحمد حسن ظاهر، المحاسبة الإدارية، وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن 2002، ص 310

4/ التزويد بالمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة. فعند اتخاذ قرار تسعير المنتجات يجب توزيع تكاليف مراكز الخدمات على المراكز الإنتاجية للتوصل إلى تكلفة المنتجات الكلية و بالتالي اتخاذ قرار تسعيرها بحيث تغطي كافة التكاليف .

وهناك عدة أسس في الحياة العملية يمكن قياس بها أنشطة أو توزيع مراكز الخدمات الإنتاجية على مراكز الإنتاج .

الشكل رقم (1-4) ، أسس توزيع تكاليف مراكز الخدمة الإنتاجية .

| مراكز الخدمات | أساس التوزيع |
|-----------------------|---|
| مركز المباني والصيانة | مساحة كل مركز |
| مركز القوى و المحركة | ساعات دوران الآلات مرجحة بالحصان |
| مركز الصيانة | القطع على أساس فعلى والأخرى على أساس ساعات الصيانة أو ساعات دوران الآلات. |
| مركز العيادة الصحية | عدد العاملين |
| مركز النقل الداخلي | وزن الكميات المنقولة أو ساعات العمل |
| مركز الحراسة | عدد العمال |
| مركز رقابة الجودة | كمية الإنتاج أو عدد الساعات المخصصة للرقابة |
| مركز الاتصالات | عدد العاملين |

المصدر: محمد تيسير ، مبادئ محاسبة التكاليف ، الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر والتوزيع 2004، ص 232 .

وفيما يلي أهم الطرق المستخدمة في مجال توزيع أقسام الخدمات المعاونة على أقسام الخدمات المهنية:-

1/ طريقة إعادة التوزيع الإجمالية:-

"بموجب هذه الطريقة يتم تجميع تكاليف مراكز الخدمات الإنتاجية في رقم إجمالي و توزيعها كوحدة واحدة على مراكز الإنتاج باستخدام الأساس الذي يقع عليه الاختيار" (1).

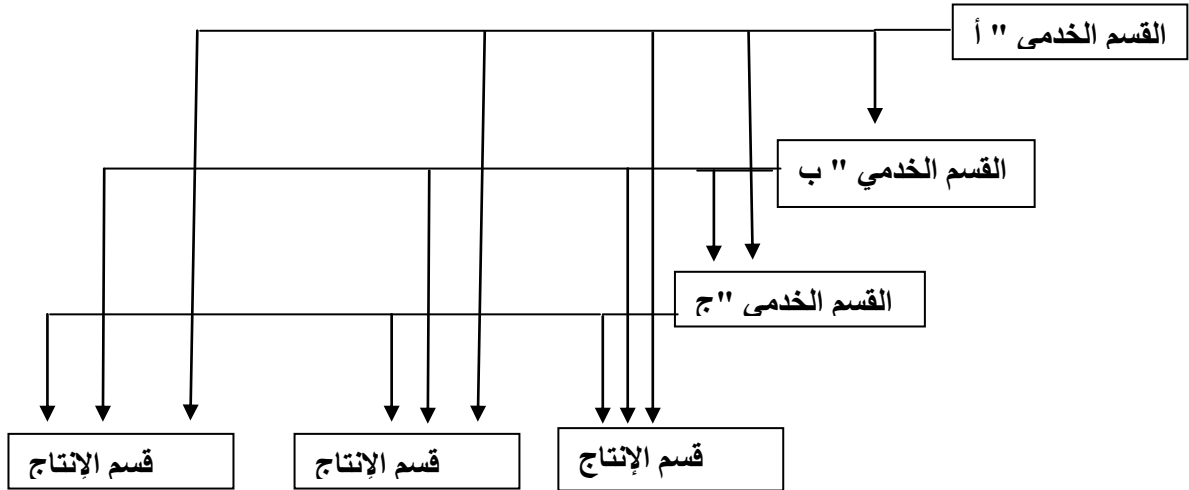
تعتبر هذه الطريقة من أسهل طرق التوزيع الممكن استخدامها و لهذا يستخدمها كثير من المنشآت ، و تتجاهل هذه الطريقة الخدمات التي يؤديها قسم الخدمات إلى غير من أقسام الخدمات، وبناء عليه فإنه طبقاً لهذه الطريقة يتم توزيع تكاليف أقسام الخدمات مباشرة على أقسام الإنتاج .

3 / طريقة إعادة التوزيع التنازلي(طريقة الخطوة):-

تحاول هذه الطريقة -على عكس الطريقة المباشرة -تخصيص تكاليف القسم الخدمي لقسم خدمي آخر شأنه في هذا شأن الأقسام الإنتاجية ويتم ذلك بطريقة تنازليه، حيث تبدأ بالقسم الذي يقدم أكبر قدر من الخدمة للأقسام الأخرى ، وبعد تخصيص تكاليفه تستمر العملية خطوة حتى تنتهي بالقسم الذي يقدم اقل قدر من الخدمات للأقسام الخدمية الأخرى .

(1) عبد الله الفيتوري ابوشناف ، مدى إمكانية تطبيق نظام التكاليف على أساس الأنشطة ، مرجع سابق ، ص26

الشكل (1-5) طريقة إعادة التوزيع التنازلي .



المصدر : ري اتش جاري سون ، أريك نورين ، المحاسبة الإدارية ، ترجمة وتعريب ، د.محمد عصام الدين زايد ، دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية 2002، ص845

3- طريقة إعادة التوزيع المتبادل :-

"في ظل هذه الطريقة يتم توزيع التكاليف الإضافية لكل قسم من أقسام الخدمات المعاونة على أقسام الخدمات المعاونة الأخرى بالإضافة لأقسام الخدمات المهنية ."⁽¹⁾ وتوزع التكاليف على أساس أخذ هذه العلاقة المتبادلة في الحسبان .ومن الناحية العملية يجب استخدام طريقة التوزيع المتبادل لتوزيع تكاليف أقسام الخدمات على أقسام الإنتاج ثم حساب المعدلات بالنسبة لكل قسم من أقسام الإنتاج لاستيعاب التكاليف الصناعية الإضافية على أوامر الإنتاج المختلفة."⁽²⁾

- استخراج معدلات التحميل :-

"بعد الانتهاء من إعادة توزيع تكاليف مراكز الخدمات على مراكز الإنتاج تكون كافة التكاليف الصناعية غير المباشرة قد أصبحت محملة على مراكز الإنتاج فقط ويبقى على المحاسب استخراج معدلات تحميل لتكاليف هذه المراكز و المعدل ما هو ألا متوسط سنوي يتسم بصفة الثبات تقريباً ولا يتغير من وقت لآخر خلال السنة ."⁽³⁾ إن أول خطوة في حساب معدلات التحميل التكاليف الصناعية الإضافية هي تحديد ما إذا كان المصنع كله يستخدم محل واحد أو إن كل قسم يستخدم معدلاً خاص به قد يختلف عن المعدلات المستخدمة في الأقسام الأخرى ،فإذا كان المصنع صغيراً ويتكون من عدد صغير من الأقسام المتشابهة في تنظيمها والتي يكون الإنتاج فيها يدوياً و إلى ويتحرك من قسم لآخر ،فإن استخدام معدلاً واحد بالنسبة لجميع هذه الأقسام قد يكون أمراً مناسباً .

إما إذا كان التشغيل يدوياً في بعض الأقسام وإلى في بعض الأقسام الأخرى ،وإذا لم يكن الإنتاج يمر بجميع أقسام المصنع ،فإن مقتضيات الدقة في احتساب التكاليف تقتضى استخدام معدل مختلف في كل قسم إنتاج من أقسام المصنع .

(1) د.ناصر نور الدين عبد اللطيف ، الاتجاهات الحديثة للمحاسبة الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، دراسات في المحاسبة الإدارية المتقدمة وتطبيقاتها على الحاسب ، مرجع سابق، ص 205

(2) د.السيد عبد المقصود ، د.صلاح الدين عبد المنعم مبارك ، في مبادئ محاسبة التكاليف ، مرجع سابق ، ص 363 .

(3) د.مجدي عمارة و آخرون ، دراسات منهجية معاصرة في محاسبة التكاليف الفعلية ، مرجع سابق ، ص 646 .

الأساس الذي يقع عليه الاختيار؛

1/ المواد المباشرة :-

ويسمى المعدل في هذه الحالة > معدل النسبة المئوية < في تكلفة المواد المباشرة . ويتم حسابه بقسمة التكاليف التي سيتم توزيعها أو تحميلها على تكلفة المواد المباشرة المقدر استخدامها وبالتعبير عن ذلك في صورة نسبة مئوية .

2/ الأجر المباشرة :-

"تلجأ بعض الشركات إلى استخدام تكلفة العمل المباشرة كأساس لتحميل تكلفة الصنع الإضافية على الإنتاج ، إذا كانت تكلفة العمل المباشرة لإنتاج كل نوع من المنتجات يتناسب مع الجهد والوقت ودرجة التعقيد في إنتاج كل نوع من المنتجات." (1)

3/ ساعات العمل البشري :

يعتبر معدل ساعات العمل البشري معدل تحميل تقديري لتوزيع التكلفة الصنع الإضافية ، يتم حسابه بقسمة التكاليف التي سيتم توزيعها على ساعات العمل البشري .

4/ وحدة التكلفة :- معدل وحدة التكلفة تقديري لتوزيع التكلفة أو تحميل التكاليف الإضافية ، ويتم حسابه بقسمة التكاليف التي سيتم توزيعها أو تحميلها على عدد الوحدات المنتجة فعلياً .

- الانتقادات الموجهة للمدخل التقليدي في تخصيص التكاليف:-

إن نظم التكاليف التقليدية غير كافية لملاحقة التطورات التكنولوجية المتواصلة في الأنشطة المختلفة ولأن الهدف الأساس لها كان متمثلاً في قياس التكلفة لأغراض إعداد القوائم والتقارير المالية ، ومن ثم فهي لا توفر المعلومات الملائمة لتحقيق الكفاءة التشغيلية لمختلف الأنشطة مما الذي لا يمكن إن يفيد في تقييم أداء المسؤولين عنها . وقد أدت التطورات التكنولوجية المتلاحقة إلى تغيير نسبي ملحوظ في هيكل تكاليف الوحدات الاقتصادية خصوصاً الصناعية التي تعتمد على الميكنة.

وبالتالي لم تعد تكلفة العمل المباشر ولا ساعات العمل المباشر لعمال الإنتاج تعتبر الأساس الملائم لأعداد معدلات التحميل في بيئة التصنيع الحديثة ، وقد بات من الصعب في ضوء تلك المتغيرات التكنولوجية تجاهل عدم تخصيص التكاليف غير المباشرة بعدالة ، حيث إن ذلك يؤدي إلى تحريفات جوهرية في المعلومات التكاليفية نظراً لارتفاع نسبة التكاليف غير المباشرة لإجمالي التكلفة .

ونتيجة لذلك فقد واجهت نظم تخصيص التكاليف التقليدية عدة انتقادات يمكن إيجازها فيما يلي .

1/ تؤدي طريق التخصيص التقليدية عدم دقة بيانات التكلفة ويرجع ذلك إلى عدم وجود علاقة سببية بين تكلفة المنتج وما استنفده من موارد مما أدى إلى عدم فاعلية الرقابة على التكاليف ووجود أنشطة لا تضيف إلى القيمة في المنشأة. " 2 .

2/ عدم قدرة النظم التقليدية على التلاؤم مع الاحتياجات المتجددة للإدارة وقصور قدرته على توفير المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات في بيئة الأعمال الصناعية الحالية.

3/ لا تقتصر أوجه الانتقاد والضغط في النظم التقليدية على مجرد توفير معلومات غير دقيقة ، ولكنها تقشل في تحقيق رقابة فعالة على نسبة كبيرة من التكاليف غير المباشرة التي تحدث في الوحدات الاقتصادية

(1) د. عبد السلام كبلان، محاسبة التكاليف ، أعد الكتاب بالمركز الوطني لتخطيط التعليم والتدريب 2003 ، ص. 104
 2 د. ناصر نور دين عبد اللطيف ، الاتجاهات الحديثة للمحاسبة الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، دراسات في المحاسبة الإدارية المتقدمة وتطبيقاتها على الحاسب ، مرجع سابق ، ص 217 .

4/ إن توزيع التكاليف الصناعية غير المباشرة على الأقسام بأسس حكميه و التي تكون خارج نطاق تحكم الأقسام يؤدي إلى وجود مقاييس أداء غير دقيقة للحكم على أداء الأقسام و ربحية المنتجات المختلفة، وبالتالي تفشل النظم التقليدية للتكاليف في توفير مقاييس أداء عالية .

5/ مازالت هذه النظم التقليدية تصر على استخدام أساس ساعات العمل المباشر لتحميل التكاليف على المنتجات، وهذا بدوره يؤدي على إن يتم التمييز بين المنتجات التي تحتاج إلى ساعات عمل مباشر اقل من المنتجات الأخرى، حيث يتم تحميل المنتجات التي تستهلك عمل مباشر بتكاليف غير مباشرة اكبر على أساس إن حجم التكاليف غير المباشرة المحملة إلى المنتجات إنما تتوقف على ساعات العمل المباشر التي انقضت في إنتاج المنتج .

وهذا الغرض الخاطئ يؤدي بدوره إلى زيادة تكاليف بعض المنتجات وتخفيض تكاليف بعض المنتجات الأخرى بالشكل الذي ينعكس على أخطاء في اتخاذ القرارات .

6/ تركز نظم التكاليف التقليدية على قياس تكاليف الإنتاج والتصنيع بينما تهمل بعض التكاليف الأخرى مثل تكاليف الأبحاث والتجارب ، تكاليف التأسيس ، والتي تتعلق بقياس الأداء حيث تعير تكاليف عامة توزع على المنتجات .

- مزايا نظم التكاليف التقليدية :-

هناك العديد من مزايا التي تتميز بها نظم التكاليف التقليدية ونذكر في هذه المزايا ما يلي:-

1/ يعتبر النظام التقليدي للتكاليف هو أكثر النظم انتشاراً واستخداماً بين الشركات ، ويتسم بالبساطة والسهولة ، والفهم لإجراءات تنفيذه .

2/ يعتبر النظام التقليدي للتكاليف أكثر النظم ملائمة في حالة الشركات التي تقوم بإنتاج منتج واحد ، أو عدد محدود من المنتجات التي تتميز بتجانس في هيكل تكاليفها .

3/ عندما تكون ساعات العمل المباشرة عنصراً حاسماً في إنتاج المنتجات وعندما تمثل تكلفة العمل المباشر جزءاً كبيراً من إجمالي تكاليف المنتجات ، فإن النظام التقليدي للتكاليف يكون مقيد جداً لتخصيص التكاليف إلى منتجات نظراً لاعتمادها على معدلات تحميل ترتبط بالحجم .

4/ تتميز نظم التكاليف التقليدية باقتصادية التصميم والتشغيل بالمقارنة بنظم التكاليف المتطورة ، بحيث تتناسب تكاليف النظام مع العوائد المتحققة في التشغيل .

التنظيم المادي والقانوني للتصويت في العملية الانتخابية

د.الداه محمد إبراهيم

إستاد القانون

مقدمة:

تعد الانتخابات من أهم وسائل المشاركة السياسية في الأنظمة الديمقراطية الحديثة، سواء تعلقت بانتخاب رئيس الدولة أو البرلمان أو المجالس المحلية، فهي وسيلة للتعبير عن مشاركة المواطنين في إحداث التغيير، وفي صنع القرار بالوسائل المنطقية والشرعية خاصة إذا ترسخت في وجدان الجماهير. فبفضل الانتخابات يحس المواطن بأنه معني بأي حدث سياسي، وأن دوره في ذلك مرغوب ومطلوب دون تقليل أو تهويل في المشاركة السياسية (1).

وعلى خلاف الأنظمة الديمقراطية فإن النظم الاستبدادية أو التسلطية لا تحفل بالانتخاب، ولا يحتل في ظلها بمكانة كبيرة أو جوهرية في العمل السياسي عامة والمشاركة السياسية خاصة، بل العكس ينظر إليه بأنه لا يعبر عن الإرادة الصادقة للجماهير.

وإذا كانت الديمقراطية المباشرة تقضي بأن يشارك جميع أفراد الشعب في شأن الحكم ومهامه، إلا أنها لا يمكن تطبيقها من الناحية الفعلية، وذلك ما جعل من الديمقراطية النيابية أكثر ملائمة للتطبيق في العصر الحديث من خلال أسلوب الانتخاب، الذي يتيح للمواطنين الحق في المساهمة الإيجابية في الأمور السياسية، وهو ما ساهم في أن يكون الانتخاب عاملاً مشتركاً بين الأنظمة الديمقراطية وإن اختلفت في تطبيقاته. ورغم أهمية الانتخاب في العمل السياسي فمن الوارد أن يكون محل العديد من القيود، وأن يحاط بالكثير من الشروط، حتى تتسم العملية السياسية بكاملها بالجدية، وأن تبتعد عن الفوضى والهزل. وترجع تلك القيود والشروط إلى طبيعة النظام السياسي، وإلى الظروف الاجتماعية والثقافية والسياسية للمجتمع المعني بالعملية السياسية، ونظراً لأهمية الانتخاب فإن التشريعات المقارنة عمدت إلى تنظيمه بقوانين محكمة ودقيقة لضمان سلامته، ومعالجة ما يمكن أن يشوبه من غش أو تزوير أو تزيف قد يؤثر سلباً على قيمته الإيجابية. لذا فإن الانتخاب يحتل مكانة هامة بين مختلف فروع القانون، فهو امتداد للقانون الدستوري باعتبار أن بعض الهيئات والأجهزة الدستورية في الدولة لا يمكن أن تقوم - في الدول الديمقراطية - بدون انتخابات، كما هو حال البرلمان، ورؤساء الأنظمة الجمهورية.

كما توجد علاقة بين الانتخاب والقانون الإداري، وذلك في حالات انتخاب المجالس الشعبية المحلية، وتحتل الانتخابات مكانها في القانون الخاص، خاصة في انتخابات الجمعيات والهيئات الخاصة التي تشكل مجالسها الإدارية.

ولدراسة هذا الموضوع قسمناه إلى المبحثين التاليين:

المبحث الأول: التنظيم المادي للانتخاب.

المبحث الثاني: التنظيم القانوني للانتخاب.

المبحث الأول: التنظيم المادي للانتخاب:

(1) صلاح الدين فوزي: النظم والإجراءات الانتخابية، دار النهضة العربية، 1985، ص403.
jacque cadart, institutions politiques et droit constitutionnel. Paris. 1979. p. 191.-

كان الانتخاب محل اهتمام وعناية جادة من قبل المشرع، فنظمه بقوانين دقيقة وتفصيلية من أجل ضمان سلامته وصحة الإجراءات المتبعة في ممارسته من أجل الوصول إلى الإرادة الحقيقية للناخبين، والتأكد من معرفة رغباتهم، واتجاهاتهم التي يعبرون عنها من خلال صناديق الاقتراع.

ويتمثل التنظيم المادي للانتخاب في عنصرين هما: الجهة التي تقوم بالإشراف على الانتخاب، ثم لجان الانتخاب التي تجرى داخلها عملية التصويت.

وهذان العنصران هما محل الدراسة والبحث، لكن قبل ذلك يجب التطرق إلى الطبيعة القانونية للانتخاب.

أولاً: الطبيعة القانونية للانتخاب.

ثانياً: الإشراف على الانتخاب.

ثالثاً: لجان الانتخاب.

أولاً: الطبيعة القانونية للانتخاب:

أختلف الفقه حول الطبيعة القانونية للانتخاب، وانقسم إلى آراء، فاعتبره البعض حقاً، وآخر اعتبره وظيفة، وثالث نظر إليه أنه حق ووظيفة، ورأى رابع يقر بأنه حق عام له طبيعة سياسية.

- الرأي الأول: الانتخاب حق:

ذهب أنصار هذا الرأي إلى القول بأن الانتخاب حق شخصي لكل مواطن من مواطني الدولة، وأنه لا يجوز منع أي فرد من ممارسته، إلا الأشخاص القصر، أو الذين لا يتمتعون بالأهلية.

وقد استند أنصار هذا الرأي على فكرة سيادة الشعب القائلة بأن السيادة ملك لجميع أفراد الشعب بحيث يختص كل فرد بجزء منها، الأمر الذي يترتب عليه حق جميع أفراد الشعب من المشاركة في ممارسة السيادة عن طريق الانتخاب. ومن المدافعين عن هذا الرأي "جان جاك روسو" في مؤلفه "العقد الاجتماعي"، وكذلك "رود سير" في الجمعية التأسيسية التي قامت بإعداد دستور 1791 الفرنسي.

والأخذ بمنطق هذا الرأي تترتب عليه النتائج التالية:

1- ما دام كل فرد من أفراد الشعب يملك جزءاً من سيادة الدولة فإنه من المنطقي أن تكون الانتخابات بمثابة حقاً شخصياً طبيعي لكل مواطن، ومن ثم فلا يجوز منع أي فرد من ممارستها.

2- إذا كان الانتخاب حقاً شخصياً فإن المواطن يتمتع بالحرية في مباشرته أو عدم مباشرته، ويعني ذلك أن التصويت في الانتخاب - في هذه الحالة - يعد اختيارياً وليس إجبارياً.

3- تقضي فكرة الحق أن يجوز لصاحبه التصرف فيه، وهذا يعني إمكانية سريان جميع أعمال التصرف على الانتخاب، كالبيع، والهبة، والتنازل، والترك⁽¹⁾.

- الرأي الثاني: الانتخاب وظيفة:

يقر هذا الرأي بأن الانتخاب وظيفة اجتماعية، أو سياسية، أو ممارسة لإختصاص.

وكان هذا الرأي هو السائد في فرنسا أيام ثورتها عام 1789، سواء على مستوى الفقه القانوني، أم على مستوى الجمعية التأسيسية التي وضعت دستور 1791 الذي أخذ بمبدأ سيادة الأمة.

(1) د. تروت بدوي: النظم السياسية، دار النهضة 1970، ص 201.

فالسيادة تمارسها الأمة حسب ما يحقق مصلحتها العامة؛ لذا فإنها وحدة واحدة لا تقبل التجزئة أو التقسيم، ولا تسقط بالتقادم⁽¹⁾.

وكان تمسك الفرنسيين بمبدأ سيادة الأمة له تأثير على الوثائق الدستورية الصادرة بعد الثورة الفرنسية، فدستور 1791 ينص على أن (الأمة هي مصدر جميع السلطات وأن السيادة وحدة واحدة غير قابلة للتجزئة، ولا للتنازل عنها، ولا للتملك بالتقادم).

وعلى ذلك فإنه لا يجوز لأي مواطن أن يدعي بحقه في تملك جزء من السيادة، وأن هذه الأخيرة غير قابلة للتقسيم. كما لا يجوز لأي فرد أن يدعي بوجود حق له في ممارسة السيادة عن طريق الانتخاب. والأخذ بمنطق هذا الرأي يؤدي إلى النتائج التالية:

1- القول بأن الانتخاب وظيفة يؤدي إلى الأخذ بفكرة الاقتراع المقيد مما يعني تحديد هيئة الناخبين، ووضع شروط معينة للمواطنين حتى تلحق بهم صفة الناخب، سواء كانت هذه الشروط تتعلق بالثروة المالية أو الكفاءة العلمية⁽²⁾، وذلك ما أخذت به الجمعية التأسيسية للثورة الفرنسية سنة 1791، فتم تقسيم المواطنين إلى قسمين: قسم يعمل ويتمتع بحق الانتخاب أو الترشح حسب شروط معينة كالكفاءة العلمية، أو الثروة المالية. وقسم لا يعمل، لكنه يتمتع بما قرره إعلان حقوق الإنسان الفرنسي من حقوق وحرّيات إلا أنهم لا يتمتعون بحق الترشح والانتخاب.

2- إذا كان الانتخاب وظيفة فإن هذه الأخيرة يجب القيام بأدائها، وهو ما يجعل التصويت واجباً وليس اختيارياً مما يؤدي إلى إمكانية التنازل عنه.

- الرأي الثالث: الانتخاب حق ووظيفة.

ذهب بعض الفقهاء إلى القول بأن الانتخاب يجمع بين فكريتي الحق والوظيفة أي أنه حق ووظيفة في وقت واحد. إلا أن هؤلاء اختلفوا حول الجمع بين الحق والوظيفة، فالفقيه (هوريو) يقر بأن الانتخاب حق فردي وفي نفس الوقت وظيفة اجتماعية، أو واجب أدبي، لذا يجوز النص على أن يكون التصويت إجبارياً⁽³⁾.

أما الفقيه (كاريه ديما لبرج) فلا يعتبر الانتخاب وظيفة وحقاً شخصياً في وقت واحد، وذلك لتعارض الصفتين وعدم إمكانية جمعهما في عمل قانوني واحد، لكن عملية الجمع بين الصفتين تكون على التوالي بحيث يكون الانتخاب حقاً شخصياً أثناء طلب الناخب قيد اسمه في جدول الانتخاب، أو أثناء مطالبته بالاعتراف له بصفة الناخب، وعندئذ يكون هذا الحق يحميه القانون من خلال دعوى قضائية⁽⁴⁾، إلا أنه عندما يمارس الناخب عملية التصويت فإنه بذلك يمارس وظيفة هي وظيفة المشارك في تكوين الهيئة العامة في الدولة.

وهناك من الفقه المصري⁽⁵⁾ من يعتبر الانتخاب حقاً سياسياً، خاصة عند الحديث عن الحقوق والحرّيات الفردية، والبعض الآخر يعتبر الانتخاب (سلطة قانونية مقررة للناخب لا لمصلحته الشخصية ولكن لمصلحة المجموع، وهذه السلطة يتحدد مضمونها وشروط استعمالها بالقانون...) ⁽⁶⁾.

(1) د. محمد كامل ليلة: النظم السياسية، دار الفكر العربي، 1970، ص 207-208.

- د. صلاح الدين فوزي: النظم والإجراءات الانتخابية، المرجع السابق، ص 14.

(2) د. داود الباز، حق المشاركة في الحياة السياسية، دار الفكر الجامعي، إسكندرية، 2006، ص 71.

(3) Houriou, précis De droit constitutionnel. Paris. 1932. p. 628

(4) د. ثروت بدوي، النظم السياسية، المرجع السابق، ص 238.

(5) د. صلاح الدين فوزي: النظم والإجراءات الانتخابية، المرجع السابق، ص 16.

(6) د. أنور سلطان: المبادئ القانونية العامة دت، ص 111.

- الرأي الرابع: الانتخاب حق عام له طبيعة سياسية⁽¹⁾.

يذهب هذا الرأي إلى القول بأن الانتخاب يعد حقاً عاماً له طبيعة سياسية، فمن حيث هو (حق) فإن ذلك يتيح لصاحبه الحق في اللجوء إلى القضاء من أجل حمايته من أي اعتداء يؤدي إلى الحرمان من ممارسته. وأما وصفه (بحق عام) فذلك لكونه يخضع من حيث الإنشاء والتنظيم والممارسة لقواعد القانون العام، الأمر الذي يمنع صاحبه عن أي تنازل عنه أو التصرف فيه بأي نوع من التصرفات التي تخص الحقوق الخاصة. أما من ناحية كونه يكتسي طبيعة سياسية؛ فلأن ممارسته تكون دائماً وأبداً من أجل المجتمع ولصالحه، ومن ثم يجوز للمشرع أن يعدل في شروط ممارسته حسب مقتضيات الصالح العام وظروف المجتمع، دون أن يتعارض مع النظام العام للمجتمع.

وبما أن الانتخاب يحمل طابعاً سياسياً فإن ممارسته تتطلب أن يسجل صاحبه اسمه في جداول الانتخاب، لكن ذلك لا يجعله يمارس هذا الحق تلقائياً وفي أي وقت، وإنما يتوقف على دعوة السلطة المختصة. كما أن الطبيعة السياسية لحق الانتخاب هي التي اقتضت أن تكون ممارسته في مكان محدد وهو (المواطن الانتخابي).

ثانياً: الإشراف على الانتخاب:

كان الإشراف على الانتخاب محل تجاذبات فكرية وسياسية منذ القدم وحتى اليوم، وإن كان الأمر حسم في المجتمعات الديمقراطية، إلا أنه لم يكن كذلك في المجتمعات حديثة التجربة مع الديمقراطية. فمازال العديد منها يشهد شداً وجذباً حول الجهة أو الهيئة التي يجب أن تراقب الانتخاب. وهذا التجاذب نابع من عدم الثقة بين أطراف العملية السياسية، لذا فهناك اتجاهان أحدهما يقول بأن الانتخاب يجب أن تشرف عليه حكومة محايدة، وآخر يقول بأن الحكومة القائمة يلزم أن تشرف عليه، والبعض الآخر ينادي بأن يكون الإشراف على الانتخاب معقود للقضاء. وهذه الظاهرة الأخيرة أكثر انتشاراً في العالم الثالث. وسنقف هنا على هذه الاتجاهات على النحو التالي:

أ- الحكومة المحايدة:

تقضي الديمقراطية بأن يكون تداول السلطة بالطرق السلمية والشرعية، وأحسن طريقة في ذلك هي الانتخاب باعتباره وسيلة ناجعة وناجحة للوصول إلى السلطة، لذا فإن المجتمعات التي ترسخت فيها الديمقراطية كان الانتخاب ومازال هو السبيل والوسيلة الوحيدة لتداول السلطة بطريقة شرعية وسلسة، متجنبين في ذلك كل وسائل العنف.

وهناك من المجتمعات التي لم تنرسخ فيها الديمقراطية، ومن ثم تتعرض لصراعات سياسية مدمرة في بعض الأحوال، أو على الأقل تحدث شروخاً اجتماعية وسياسية قوية بين السلطات القائمة وبين المعارضة، هذه المجتمعات هي التي تتصاعد فيها الدعوات من حين إلى آخر ليكون الانتخاب فيها خاضعاً لإشراف حكومة محايدة.

والحياد هنا يعني عدم الانحياز إلى من يمسك بالسلطة، ولا إلى من يسعى إلى الوصول إليها، أي أن حكومة الحياد تمثل ميزاناً بين الطرفين السياسيين المتنازعين والمتصارعين من أجل الوصول إلى السلطة. وكل من يرى ضرورة أن تكون الحكومة المحايدة هي التي تشرف على العملية الانتخابية يستند في ذلك على العديد من الحجج من أهمها ما يلي:

(1) د. صلاح الدين فوزي: النظم والإجراءات الانتخابية، المرجع السابق، ص 18.

1- تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص لكل المشاركين في العملية الانتخابية:

إذا كانت الديمقراطية تقوم على الحرية والمساواة، فإن ذلك يحقق لجميع أفراد المجتمع الفرص المتماثلة كل حسب إمكانياته وما يتمتع به من قدرات، لذا فإن جانباً واسعاً من الفقه والقضاء ينادون بضرورة الربط بين المساواة وتكافؤ الفرص على أساس أن تكافؤ الفرص هو نتيجة للمساواة⁽¹⁾.

بناء على الفهم السابق فإن العديد من الاتجاهات السياسية المعارضة في العالم الثالث - تنادي بضرورة أن تكون الانتخابات خاضعة لإشراف حكومة محايدة، وأن ذلك يعد ضماناً مؤكدة لسير العملية الانتخابية في ظروف قانونية ودستورية سليمة تحول دون تسلط السلطة التنفيذية القائمة.

فإشراف الحكومة المحايدة على الانتخاب أصبح - اليوم - أمراً مألوفاً، ومقبولاً ومرغوباً فيه في العديد من الأنظمة السياسية، لأن ذلك يمنع السلطات القائمة من التدخل لصالح مرشحيها، مما يضعف أو يقلل من فرص الآخرين - خاصة المعارضة - بالفوز في الانتخاب، خاصة أن هذه السلطات تمتلك من الإمكانيات، ما لا تملكه الأطراف الأخرى كالمال، والإعلام، والرقابة⁽²⁾.

2- الحكومة المحايدة ضماناً لانتخاب محايد ونزيه:

يعد إشراف الحكومة الحيادية على الانتخاب من الضمانات الأساسية والجادة لحياده ونزاهته، لذا فإن الأحزاب السياسية، والأشخاص المتنافسة في العملية الانتخابية ينادون ويطالبون على الدوام بإبعاد السلطة القائمة عن الإشراف على الانتخاب، فذلك يبعث الاطمئنان في نفوس الأطراف اللاعبين السياسيين حتى لا تتلاعب بأصوات الناخبين لصالحها أو لصالح المقربين منها.

كما أن إشراف الحكومة المحايدة على الانتخاب من شأنه تحقيق التمثيل النيابي الصحيح للاتجاهات السياسية المتنافسة في عملية الانتخاب ويجنبها التزوير والمتاجرة بالأصوات، بذلك يتحقق الصالح العام لجميع الأطراف المتنافسة سواء كانت أحزاباً سياسية أو مستقلين⁽³⁾.

3- الحكومة المحايدة تشجع على المنافسة الانتخابية:

قد يكون إشراف الحكومة القائمة على السلطة من الأسباب الأساسية في عدم الإقبال على الانتخاب خاصة في دول العالم الثالث، إذ يحس المواطن أن صوته قد يوجه إلى وجهة لا يرضاها، ومن ثم فلا يرغب في المشاركة السياسية، سواء بالتصويت أو الترشح.

وفي بعض الأحوال قد يؤدي إشراف الحكومة القائمة على العملية الانتخابية إلى إجماع المعارضة عن المشاركة في الانتخاب، خاصة عندما تكون هناك سوابق في التلاعب بالأصوات، ونتائجها.

أما عندما تكون الانتخابات خاضعة لإشراف حكومة محايدة، فإن ذلك يبعث ويشجع على المشاركة في العملية السياسية بكاملها بدءاً من الترشح، مروراً بالتصويت، لأن الجميع مقتنع بأن الحكومة تقف على مسافة واحدة من جميع المتنافسين فلا تتحاز لهذا الطرف أو ذاك، ولا تسخر إمكانياتها لطرف دون الآخر.

ب- الحكومة القائمة أو الحزبية:

إذا كانت المطالبة بإشراف الحكومة المحايدة على الانتخاب قد لاقت تجاوباً من قبل العديد من الأنظمة السياسية، خاصة في دول العالم الثالث فإنه مازال يوجد من يتمسك بضرورة أن تشرف الحكومة القائمة أو الحزبية على الانتخاب، سواء كانت هذه الدول من العالم الثالث، أو الدول الغربية، مستبعدة في ذلك حدوث أي

(1) د. نعيم عطية: الفلسفة الدستورية للحريات الفردية، دبت، ص 236.

(2) د. رمزي الشاعر: الايدولوجيا وأثرها في الأنظمة السياسية المعاصرة / مطبعة جامعة عين شمس، 1989، ص 236.

(3) د. إبراهيم عبدالعزيز شيجا: الدستور المصري، دبت، ص 13.

تزوير لإرادة الناخب، فالذين يرون ضرورة أن تشرف الحكومة القائمة أو الحزبية على الانتخاب يستندون على حجج متعددة أهمها ما يلي:

1- من يطالب أن تكون الحكومة الحيادية هي التي تشرف على العملية الانتخابية- وهم المعارضة - لا يستند إلى أساس قانوني، وإنما ينطلق من الواقع، وهو افتقاده لقواعد شعبية تمكنه من الفوز في الانتخاب، ومن ثم لم يبق أمامه إلا مثل هذه الدعوات الساعية إلى إلقاء المسؤولية على الحكومة القائمة أو الحزبية، واتهامها بالتزوير ومصادرة إدارة المواطنين (1).

2- تدل السوابق في الدول الديمقراطية وتجاربها الانتخابية أن الحكومة القائمة أو الحزبية هي التي تشرف على الانتخابات، ومن ثم لا مجال للحكومة الحيادية فالحكومة التي أشرفت اليوم على الانتخاب قد تفوز فيه، وقد تخسره لتأتي حكومة جديدة، وهكذا تسير اللعبة السياسية.

3- لا تتعلق نزاهة الانتخاب بإشراف الحكومة القائمة، أو الحكومة المحايدة، وإنما يمكن أن توضع آليات للإشراف تجعل العملية تسير بطريقة سلمية وصحيحة وأن تكون نتائجها نزيهة.

كما يجب تأكيد الثقة في الحكومة القائمة، وعدم الطعن في قدرتها على ضمان سير العملية الانتخابية، فذلك مبعث للشكوك لكل أطراف العملية السياسية ناخبين أو منتخبين.

وإذا كان هذا الرأي ينطبق على دول عريقة في الديمقراطية، فإنه عكس ذلك في العديد من دول العالم الثالث، حيث تتمسك السلطة بكل مفاصل الحكم، ومن ثم فمن الوارد أن يطالب الطرف الآخر بإشراف حكومة محايدة حتى يطمئن للعملية السياسية وما تفرزه صناديق الانتخاب.

ثالثاً: لجان الانتخاب:

سنحدث هنا عن لجان الانتخاب من حيث التكوين والمهام باعتبار ذلك يتعلق بالتنظيم المادي للإقتراع أو الانتخاب.

أ- تكوين لجان الانتخاب:

تختلف طريقة تكوين لجان الانتخاب من دولة إلى أخرى، فبعض الدول تقرر مهمة تكوينها لوزير الداخلية، والبعض الآخر يسند هذا الاختصاص إلى الوالي أو المحافظ، كما هو الحال في فرنسا، حيث يتم تكوين لجان الانتخاب بقرار إداري من المحافظ (2).

ونقضي المادة 24 من اللائحة التنفيذية لقانون الانتخاب الفرنسي أن كل لجنة تتكون من رئيس وأربعة مساعدين على الأقل، وسكرتير، يقومون باختياره أي السكرتير من بين ناخبي المقاطعة أو الولاية ويكون للسكرتير صوت استشاري عند المداولة والتشاور.

وذهبت المادة 42 سابقة الذكر إلى وجوب حضور ثلاثة من أعضاء اللجنة الانتخابية طيلة الاقتراع، ويترأس لجان الانتخاب العمدة ومساعدوهم وأعضاء المجالس البلدية حسب الترتيب.

وفي حالة عدم وجودهم فإن رئاسة لجان الانتخاب تسند إلى ناخبين من الولاية يختارهم العمدة، وعند غياب رئيس لجنة الانتخاب يحل محله أحد الاحتياطين من أعضاء المجالس البلدية أو أحد ناخبي الولاية. وفي حالة عدم وجود أي أحد تكون رئاسة اللجنة لأكبر المساعدين سناً. كما تقضي المادة 52 من اللائحة التنظيمية لقانون الانتخاب الفرنسي أنه يجوز للجنة إبداء رأيها بصورة مؤقتة في بعض الصعوبات التي تؤثر في العملية

(1) د. إبراهيم شيحا: الدستور المصري، المرجع السابق، ص 131.

(2) Charnay, Le suffrage politique en France 1965. p. 601

الانتخابية، لكنها غير معنية بالفصل في مخالفات التزوير، أو قبول استقالة البعض، أو إعلان ترشيح آخر بدلاً منه.

كما لا يجوز للجنة الانتخابية فحص قانونية المستندات المقدمة من الوكيل في حالة التصويت بالتوكيل ما دام هذا الأخير مستوفياً الشروط التي يتطلبها القانون (1).

وبما أن العملية الانتخابية قائمة على التنافس بين أطراف متعددة يسعى كل منهم إلى الفوز فيها، سواء كانت انتخابات رئاسية أو برلمانية أو مجالس محلية، فإنه لا بد من مراعاة الحياد، وحتى يتحقق هذا الأخير فإن اللجان المشرفة على الانتخاب تضم في تكوينها ما يسمى بالمساعدون، و مندوبي المرشحين.

1- المساعدون:

وجود المساعدين في لجان الانتخاب يعد ضماناً أساسية في حيادها، لذا فإن المساعدين في فرنسا عددهم 4 يتم اختيارهم من ناخبي الولايات من قبل المرشحين أو القوائم المترشحة، فإن قل عددهم عن أربعة لأي سبب وجب على اللجنة استكمال العدد من أعضاء المجالس البلدية.

أما إذا لم يكونو موجودين فيجب استكمال العدد من الناخبين الموجودين اللذين يعرفون القراءة والكتابة حسب الأولوية التي نصت عليها المادة 44 من لائحة 1985، والمرسوم رقم 1235 لسنة 1985. وهذه الأولوية تكون على النحو التالي:

- الناخب الأكبر سناً عندما تكون اللجنة ينقصها مساعد واحد.
 - ناخب أكبر سناً وآخر أصغر سناً إذا كانت اللجنة ينقصها مساعدان.
 - ناخبان أكبر سناً وثالث أصغر سناً إذا كانت اللجنة ينقصها ثلاثة.
 - ناخبان أكبر سناً واثان أصغر سناً عندما تكون اللجنة ينقصها أربعة.
- وكما هو واضح فإن هذه الإجراءات والاحتياطات الهدف منها أن تظل لجان الانتخاب على حياد طيلة العملية الانتخابية.

2- مندوبو المرشحين:

أجازت المادة 67 من قانون الانتخاب الفرنسي سالفا الذكر، والمادة 47 من لائحته التنفيذية أن لكل مرشح أو قائمة تعيين مندوب في لجنة الانتخاب على أن يكون من ناخبي الولاية، وهؤلاء المندوبون لا يعتبرون من لجنة الانتخاب، وإنما مراقبون أو شهود على العملية حتى لا يتم التلاعب بها.

ب- مهام لجان الانتخاب:

تعد لجان الانتخاب من الضمانات الأساسية لشرعية الاقتراع، لذا فإنها تقوم ببعض الإجراءات سواء قبل الاقتراع أو عند بدايته، أو أثناءه، أو في نهايته، ومن أهم هذه الإجراءات ما يلي:

1- قبل الاقتراع:

يجب على لجنة الانتخاب أن تتأكد من أن عدد "المظاريف" مطابق لأعداد الناخبين المسجلين في الجداول الانتخابية، وأن تكون صناديق الاقتراع خالية من أي بطاقات، وفي حالة وجود أي زيادة تقوم بإغلاقها. وفي الدول التي تستخدم الآلات الحاسوبية في عملية حساب الأصوات على اللجنة أن تتأكد من أن هذه الآلات أو الأجهزة مضبوطة على الصفر.

(1) د. داود الباز، حق المشاركة في الحياة السياسية، المرجع السابق ص 615.

2- بداية الاقتراع:

يقوم رئيس اللجنة الانتخابية عند وصوله إلى المبنى المخصص للجنة الانتخابية بمشاهدة قاعة الاقتراع والتأكد من الأدوات المستخدمة فيه خاصة "السواتر".

3- أثناء الاقتراع:

وفيما يخص دور لجنة الانتخاب أثناء الاقتراع فإن رئيسها ملزم بضرورة مراعاة الناخبين لأحكام التنظيم القانوني لعملية الاقتراع، كالمرور بالسواتر الانتخابي، والتأكد من شخصية الناخب، وفحص التوكيلات، والتوقيع على كشوف التوقيعات الخاصة بالمصوتين.

كما يجب على هذه اللجنة مطالبة الناخب بشهادة قيده في جدول الانتخاب، وإذا تعذر ذلك عليها التأكد من شخصيته من الوثائق الرسمية، كالبطاقة الشخصية أو العائلية حتى يدلي بصوته.

4- في نهاية الاقتراع:

عندما ينتهي الاقتراع يقوم أعضاء لجنة الاقتراع بالتوقيع على محضر الانتخاب وتسليمه إلى الجهة المعنية وبذلك تنتهي صلاحيتهم في هذا الشأن.

المبحث الثاني: التنظيم القانوني للانتخاب

اهتمت التشريعات المقارنة بالتنظيم القانوني للعملية الانتخابية فأحاطتها بتنظيم مفصل لضمان سيرها على نحو يجعلها تعبر عن إدارة الناخبين الحقيقية.

ومن أجل ذلك قرر المشرع بعض المبادئ القانونية التي تحكم سير العملية الانتخابية، والمتمثلة في: حرية الناخب، وسرية التصويت، وشخصيته، ثم الدقة والإحكام، وكذلك الحياد.

وهذه المبادئ تعد ضمانات أساسية للعملية الانتخابية تجعلها تسير في جو من النزاهة والحياد بعيداً عن تدخل الإدارة.

وستنظر هنا لهذه المبادئ على النحو التالي:

أولاً: حرية الناخب.

يقصد بحرية الناخب إمكانية اتخاذ قرار التصويت بعيداً عن أي ضغط، لكن ذلك يتطلب ظروفاً هادئة تسودها السلامة والطمأنينة ولذلك يمنع دخول لجان الانتخاب بالأسلحة.

ففي فرنسا - مثلاً - يمنع قانون الانتخاب دخول أي أحد إلى لجنة انتخابية بالسلاح، وهذا الحظر شامل لرجال القوة العامة، ومأموري الضبط الذين يقومون بحراسة لجان الاقتراع، إلا بطلب من رئيس اللجنة⁽¹⁾، بعد تأكده

من إمكانية وقوع مشاكل، أو اضطرابات تؤثر على هدوء وسير لجنة الاقتراع.

ولذا فإن أعمالاً من هذا القبيل التي تحدث في المداخل المؤدية إلى لجان الاقتراع أو داخل اللجان نفسها إذا أثرت في شعور الناخبين، أو منعت بعضهم من التصويت، فإنها تعد مخالفات قد يترتب عليها إلغاء الانتخاب،

كما حدث في الانتخابات الفرنسية عام 1988 في إقليم "توفل كاليدوني"، حيث حكم المجلس الدستوري الفرنسي بإلغاء الانتخاب في بعض اللجان في هذه المنطقة⁽²⁾.

(1) د. داود الباز: حق المشاركة في الحياة السياسية، المرجع السابق، ص 627.
(2) charnay: le sufr. . Op. cit. p 608.

وحرية الناخب توجب هدوء أماكن التصويت، لذا فإن المادة 48 من اللائحة التنظيمية لقانون الانتخاب الفرنسي تمنع المناقشات بين الناخبين داخل لجان الانتخاب.

ولضمان حرية التصويت يجب أن يوفر للناخب داخل قاعات التصويت كل الوسائل التي تساعد على التعبير عن إدارته، خاصة العدد الكافي من بطاقات التصويت.

ثانياً: سرية التصويت (1).

تقضي الفقرة الثالثة من المادة (3) من الدستور الفرنسي أن الاقتراع يكون (... دائماً عاماً ويتصف بالمساواة والسرية...) كما تقر المادة 58 من قانون الانتخاب الفرنسي أن (... الاقتراع سري)، وتعني سرية التصويت إلقاء الناخب بصوته دون أن يعرف الآخرون من صوت له. وسرية التصويت تعد ضماناً لإرادة الناخب، فتجنبه عوامل التأثير التي تحد من حريته في الاختيار (2).

وهناك إجراءات ترتبط بمبدأ سرية التصويت يجب أن تتوفر داخل قاعة الاقتراع حتى يتحقق الغرض من فكرة السرية، هذه الإجراءات هي: المرور من الساتر، مظروف الانتخاب، صندوق الاقتراع، بطلان بعض بطاقات التصويت.

وسنقف على هذه الإجراءات بشكل مختصر على النحو التالي:

1- المرور من الساتر:

الساتر هو جزء مغلق من قاعة التصويت، يعد من أجل أن يكون الناخب بعيداً عن الأنظار أثناء وضعه لبطاقة التصويت في المظروف (3).

وفي بعض الدول كفرنسا لا بد أن يخصص لكل لجنة مجموعة من "السواتر" بمعدل "ساتر" واحد لكل 300 ناخب، على أن تكون هذه السواتر ظاهرة للجميع. وعدم وجود "ساتر" في قاعة الانتخاب يعد مخالفة قانونية تمس من سلامة الانتخاب وتعرضها للطعن في صحتها، وإن كانت نية التزوير غير مبيته.

ولا يشترط في "الساتر" أن يكون على درجة عالية من التجهيز، فقد يكون على شكل دولااب حائط، فذلك لا يعد مخالفة قانونية. ويجب على الناخب المرور بالساتر، وهو أمر ملزم، لأن عدم المرور به يعد تصرفاً مخالفاً للقانون قد يؤدي إلى إلغاء الانتخاب.

وكان لمجلس الدولة الفرنسي بعض الأحكام المتعلقة بعدم المرور من الساتر حيث رتب على ذلك ما يلي:

- فقرر أن عدم المرور من الساتر يعد مخالفة قانونية قد تكون سبباً في إلغاء الانتخاب إلا إذا كان نتيجة للأسباب التالية:

- أن يكون ناتجاً عن كثرة الناخبين.
- إذا كان من المستحيل على الناخبين التوجه إلى "الساتر" بسبب وقوف أعداد كثيرة من الأشخاص في قاعة التصويت.
- إذا قام الناخب بوضع بطاقة التصويت في المظروف بعيداً عن الساتر فإن تصويته في هذه الحالة غير قانوني (4).

(1) ماجد راغب حلوي: القانون الدستوري، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1986، ص 901.

(2) د. محسن خليل: النظم السياسية والقانون الدستوري، د.ت، ص 191.

(3) cass. Civ. 7. guin. 1962. d.1962.s.p.121

(4) د. داود الباز: حق المشاركة في الحياة السياسية، المرجع السابق، ص 635.

أما إذا كان الناخب مصاباً بعاهة أو عجز يمنعه من القدرة على وضع بطاقته التصويتية في المظروف وإدخالها في صندوق الاقتراع جاز له أن يستعين بأحد الناخبين في هذا الشأن.

2- استعمال مظروف الانتخاب:

لابد للناخب من أن يقوم بنفسه بوضع بطاقة التصويت في المظروف المخصص للاقتراع بطريقة سرية خوفاً من معرفة اتجاهه في التصويت، وذلك هو الهدف من الساتر الانتخابي.

وحتى يكون التصويت آمناً وسليماً، والتزاماً بالسرية فإن قوانين الانتخاب المقارنة تنظم نماذج وأشكال المظروفات التي توضع بطاقة التصويت داخلها، كما تقرر أن يكون عددها مساوياً لعدد هيئة الناخبين، وأن تكون مختومة بخاتم العمدة أو نائبه (م54) من قانون الانتخاب الفرنسي، أو الجهة المعنية بذلك حسب الأحوال.

3- صندوق الاقتراع:

يجب أن يوضع صندوق الاقتراع داخل قاعة الانتخاب، وأن يقوم الناخب بنفسه بإدخال المظروف الذي يحتوي بطاقة التصويت داخل هذا الصندوق، وعلى أعضاء لجنة الانتخاب التأكد من فراغ الصندوق وعدم احتوائه على أي شيء قبل عملية الاقتراع، ثم يغلق الصندوق بعد ذلك، على أن يحتفظ رئيس اللجنة بأحد المفاتيح، والآخر يسلم إلى أحد أعضاء لجنة الانتخاب، وذلك حسب الإجراءات الانتخابية في كل بلد.

كما تقرر النظم الانتخابية بعض الإجراءات الخاصة بصندوق الاقتراع يجب مراعاتها، ومنها:

- لا يجوز أن تكون في صندوق الاقتراع إلا فتحة واحدة.
- أن يوضع صندوق الاقتراع في مكان معين يحدده قانون الانتخاب، فقد يكون أمام لجنة الانتخاب، أو بجانبها.

- إذا تغير مكان صندوق الاقتراع الغي الاقتراع.

- يظل هذا الصندوق مغلقاً طوال مدة الاقتراع.

4- بطلان بعض البطاقات التصويتية:

تؤدي سرية التصويت التي تحدثنا عنها سابقاً، إلى أن البطاقات والمظاريف التي تحمل إشارات مميزة، أو البطاقات التي يعثر عليها في صندوق الاقتراع دون مظروف، كلها تعتبر باطلة أو لاغية.

ثالثاً: شخصية التصويت.

تقر العديد من النصوص القانونية أن يكون التصويت شخصياً، أي أن يمارسه الناخب بنفسه، ومن ثم عدم الجواز للآخرين أن يقوموا بهذه المهمة.

ويعني ذلك أن التصويت في هذه الحالة لا يمكن أن يتم بوسائل أخرى كالمراسلة أو التوكيل.

وهدف المشرع من التأكيد على مبدأ شخصية التصويت هو الحرص على أن ينسب كل صوت إلى صاحبه، ومن ثم استبعاد الغائبين والمرضى، والمتوفين. ومع ذلك فهناك من التشريعات التي تيسر في عملية التصويت، وتوسع في المشاركة السياسية، فتسمح بالتصويت بالمراسلة، والتوكيل. وسنتحدث عن هذين العنصرين بشكل مختصر.

1- تصويت الحاضرين:

أشرنا في بداية هذا البحث إلى ضرورة أن يثبت الناخب شخصيته حتى يدلي بصوته في الانتخاب، وذلك وفقاً لقواعد القانون، كأن يكون مقيداً في جدول الانتخاب، أو حاملاً للبطاقة الانتخابية.

أما إذا لم يكن مقيد في جدول الانتخاب فعليه أن يدلي بما يثبت حقه في التصويت مثل حكم قضائي من المحكمة الجزئية يأمر بقيده في جدول الانتخاب (م59 من قانون الانتخاب الفرنسي)، أو تقديم حكم صادر من النقض بإلغاء الحكم الذي بشطبه من الجدول الانتخابي.

كما ذهب مجلس الدولة الفرنسي في بعض أحكامه إلى القول بأن حق التصويت لا يتوقف على تقديم البطاقة الانتخابية وهذه المرونة تتنافى مع نص المادة 60 من اللائحة التنفيذية لقانون الانتخاب التي تقر بأن (ناخبي البلديات التي تزيد عن 5000 مواطن يجب عليهم أن يقدموا لرئيس لجنة الانتخاب وقت التصويت بطاقة الانتخاب أو شهادة بالقيد محل البطاقة الشخصية).

ورغم وضوح هذا النص فإن مجلس الدولة الفرنسي ذهب في حكم له بأن تعليق حق التصويت على تقديم البطاقة الانتخابية حسب النص السابق لم يعد له ما يبرره من ناحية الموضوع، ومن ناحية الأثر⁽¹⁾، وعلى ذلك يجوز بقرار إداري قبول البطاقات الشخصية لإثبات شخصية الناخب.

وحتى إذا أمكن لبعض الناخبين أن يصوتوا دون تقديم الأوراق التي تثبت شخصيتهم، فإن مجلس الدولة الفرنسي لم يعتبر ذلك مخالفة قانونية، لأن لجنة الانتخاب قد تعرفت عليهم، وأقرو بتلك المعرفة⁽²⁾.

2- تصويت الغائبين:

الهدف من تصويت الغائبين هو التوسع وإتاحة الفرصة لأكثر عدد من المواطنين لممارسة الحقوق السياسية، لذا فإن العديد من الأنظمة السياسية تقر بنظام التصويت لهذه الفئة من الناس عن طريق المراسلة والتوكيل، لأنهم لا يستطيعون الانتقال إلى الأماكن المعهودة للاقتراع.

وكانت هذه الطريقة من التصويت محل نظر لما يترتب عليها من مشاكل خاصة التزوير، ذلك أن سرية التصويت اللازمة في أي انتخاب معرضة أكثر للاختراق في هذين النوعين من التصويت، وبصفة أخص التصويت بالمراسلة.

لذا فإن المشرع الفرنسي ذهب إلى إلغاء التصويت بالمراسلة في المادة 10 من القانون رقم 1329 لسنة 75 الصادر في 31 ديسمبر 1975، إلا في بعض الانتخابات المتعلقة ببعض الهيئات، كالمجلس الأعلى للفرنسيين في الخارج، أو الهيئات المهنية، وهذا النوع من الانتخابات لا يعنينا في هذا المقام، وإنما الذي يهمنا تلك الفئات الغائبة والمعنية بالانتخابات السياسية.

فقد نصت المادة 71 من القانون الانتخابي سابق الذكر على مجموعة واسعة من فئات المجتمع الفرنسي يجوز لها ممارسة التصويت عن طريق التوكيل بناء على طلبهم، ومن هؤلاء: الفرنسيون المقيمون في الخارج، العسكريون،... الملاحون، والطيارون المدنيون، الوكلاء التجاريون... تلك مجرد أمثلة على من يصوت بالوكالة، وهو غائب عن بلده.

ويشترط في الموكل شرطان: التمتع بالحقوق الانتخابية، والقيد في الجدول الانتخابي لنفس بلد الموكل. ولا يجوز للموكل أن يقبل أكثر من توكيلين، فإذا جمع أكثر من ذلك فإن جميعها ملغي بقوة القانون، كما أنه إذا توفى الوكيل أو فقد حقوقه المدنية فإن التوكيل يعد باطلاً بقوة القانون.

رابعاً: الدقة والإحكام.

تتطلب المشاركة السياسية بصورة عامة والانتخاب على وجه الخصوص السير بدقة وإحكام حتى تكون النتيجة معبرة عن إدارة الناخبين، من أجل ذلك فإن المشرع الفرنسي - مثلاً - أقر بأن تكون لدى كل لجنة

(1) C.E 2 dece. 1977. el. e.mun.de.saint. Germain des chamosreg.no.3203

(2) C.E.23.nou.1983. el.Mun.degrugny. reg.514

انتخابية كشف بأسماء الناخبين مصدق من قبل العمدة، هذا الكشف يتضمن أسماء وألقاب الناخبين، وتاريخ الميلاد، وموطن وإقامة كل منهم، على أن يكون لكل إسم رقم متسلسل خاص به. والهدف من الكشف هو تنظيم العملية الانتخابية، إذ يجب على أعضاء اللجنة الانتخابية أن يؤشر أحدهم على إسم كل ناخب أدلى بصوته، وأن يقوم الآخر بختم بطاقة التصويت، بما يفيد قيامه بالتصويت، وبعد نهاية التصويت يجب على جميع أعضاء اللجنة الانتخابية التوقيع على كشف الانتخاب. فأهمية الكشوف الانتخابية أنها تساهم في تفادي التزوير، ومنع الناخب من التصويت أكثر من مرة، كما يساعد أيضاً في عملية حساب أعداد الناخبين المقيدين في هذه الكشوفات، ومقارنتها بعدد المظاريف التي أدلى بها في صندوق الاقتراع، كما يمثل الكشف الانتخابي عنصر الإثبات لدى القاضي الانتخابي إذا نشأ نزاع. ولذا فإن غياب كشف التوقيعات عن لجنة الانتخاب، أو فقده، أو وضعه بطريقة تخالف ما نص عليه القانون تعد مخالفة قانونية وفقاً لما أقره مجلس الدولة الفرنسي (1).

وفي بعض الأحوال قد تتعرض الكشوف لبعض المخالفات كالإضافة أو الشطب أو التصحيح، فإن كانت ضعيفة فإنها مقبولة، مثل وضع علامة "صح" أمام اسم أحد الناخبين تثبت قيامه بالتصويت بدلاً من التوقيع أمام اسمه (2).

ومن مقتضيات الدقة والإحكام مراعاة المواعيد المقررة لإفتتاح لجان الاقتراع، وإغلاقها، فقد ذهب المجلس الدستوري الفرنسي إلى الاعتراف بأن من المخالفات القانونية عدم مراعاة الدقة في تنظيم الاقتراع كالإفتتاح المتقدم، أو المتأخر للجان الانتخاب، أو غلقها قبل حلول الموعد المقرر لذلك.

خامساً: الحياد.

يعني الحياد عدم تدخل الدولة في الانتخاب، أي عدم قيامها بأي عمل من شأنه أن يشكل ضغطاً على الناخبين لإرغامهم للتصويت لصالح مرشح معين. كما يقضي حياد الحكومة منعها من التأثير بأي وسيلة كانت على الناخبين أثناء مشاركتهم في الانتخاب، على اعتبار أن هذا الأخير يعد مقياساً لمعرفة أو التعبير عن الإرادة العامة، فلا يجوز للحكومة تزوير الانتخاب أو نتائجه، أو التلاعب في الأصوات لصالح مرشح بذاته سواء كان مقرباً منها، أو غير مقرب، كما لا يجوز لها أن تسمح بتعدد الأصوات، أو تتلاعب بصناديق الاقتراع أثناء نقلها إلى لجان الفرز. وفي ضوء ما تقدم نستخلص أهمية الانتخاب في المشاركة السياسية، وهو ما جعل الأنظمة الديمقراطية تحيطه بتشريعات تنظيمية وحقيقية، وشاملة حتى تكون نتائجه معبرة بصورة واضحة عن إرادة الجمهور، وأن تعكس بطريقة صحيحة توجهات الرأي العام في اختياره. كل ذلك لا يمكن أن يتحقق إلا إذا كانت الحكومة القائمة على العملية السياسية ملتزمة بالحياد فلا تتحاز لأي طرف من الأطراف المتنافسة حتى وإن كانت هي نفسها من بين المتنافسين، فتمنع التزوير والتلاعب بصناديق الاقتراع، كما تمنع موظفيها من التدخل لصالح طرف على حساب آخر، وعندئذ تكون نتائج الإقتراع معبرة عن التوجه العام لإرادة الناخب وعن خياراته النابعة من إرادته.

(1) C.E. 14AVRIL. EL. mun. de rechaig. Rec.p.1052
(2) C.E.16 mars 1984. el. mun de marsille rec 3240

أهم المراجع المعتمدة في هذا البحث

1. إبراهيم عبد العزيز شيجا: الدستور المصري بدون تاريخ نشر
2. انور رسلان: المبادئ القانونية العامة، بدون تاريخ نشر
3. ثروت بدوي: النظم السياسية، دار النهضة العربية 1970
4. رمزي الشاعر: الإيديولوجيا وأثرها في الأنظمة السياسية المعاصرة، جامعة عين شمس، 1989
5. صلاح الدين فوزي: النظم والإجراءات الانتخابية، دار النهضة العربية 1985
6. داود البار: المشاركة السياسية، دار الفكر الجامعي، 2006
7. عبد الحميد متولي: القانون الدستوري والأنظمة السياسية، منشأة المعارف 11986
8. ماجد راغب الحلو: النظم السياسية دار المطبوعات الجامعية 2006
9. ماجد راغب الحلو: القانون الدستوري دار المطبوعات الجامعية 1986
10. محسن خليل: النظم السياسية والقانون الدستوري، بدون تاريخ نشر
11. محمد كامل ليلة: النظم السياسية، دار الفكر العربي 1970
12. نعيم عطية: الفلسفة الدستورية للحريات العامة، بدون تاريخ نشر
13. Jacque cader:institions politiquse et droit constitionnel.paris.1979
14. Houriou: précis de droit constitutionnel.
15. Charnay: Le suffrage en france. 1965.
16. Cass. Civ. 1962.
17. c.e. dece.. 1977
18. c.e nou. 1983.
19. c.e. 14. Avr 1980.
20. c.e. 16. mars.1984.

اتجاهات ومفاهيم جديدة في علم الإدارة العامة

أ. سالم أحمد العجيل

عضو هيئة تدريس بكلية الاقتصاد جامعة طرابلس ليبيا

المقدمة :

حقل الإدارة العامة حقل علمي يبني له علاقاته مع حقول العلم كافة ، وهو حقل متطور يشهد دائماً تحولات مهمة على الصعيد المنهجي وكذا على صعيد الأطر التنظيرية والفكرية التي تمد الحقل بحزمة جديدة ومتجددة من المفاهيم والاتجاهات الدراسية الحديثة .

حيث زخر حقل الإدارة العامة - خاصة في العقدين الأخيرين - بجملة من الاتجاهات و المفاهيم الجديدة التي كان لها تأثيرها العميق في توجهات الحقل وصفها البعض بأنها " ثورة الإدارة العامة العالمية " (1) ، وهي ثورة أعادت من جديد دراسات الإدارة العامة إلى واجهة الأجنحة البحثية بهدف تقييم منظوراتها الفكرية وأساليبها التطبيقية وفحص الجوانب المفاهيمية والوقوف على الاتجاهات الجديدة التي بدأت تسيطر على هذا الحقل العلمي .

إشكالية الدراسة :

على خلفية ما سبق ، تسعى هذه الدراسة إلى استعراض أهم المفاهيم والاتجاهات الدراسية المعاصرة في حقل الإدارة العامة و تأثيرها على توجهات هذا الحقل على الصعيد المنهجي والنظري وكذلك على صعيد الممارسة والتطبيق . ويمكن بلورة إشكالية الدراسة في تساؤل بحثي مفاده : ما هي أبرز المفاهيم والاتجاهات الدراسية الجديدة التي شهدها حقل الإدارة العامة ؟ وما أهميتها بالنسبة لحقل الإدارة العامة من الناحية المنهجية والعملية ؟

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من الاعتبارات التالية :

- حقل الإدارة العامة من الحقول البيئية المهمة التي ترتبط بعلاقات متينة مع حقول العلم الأخرى تؤثر فيها وتتأثر بها .

- المساهمة النظرية في استعراض أهم المفاهيم والاتجاهات الدراسية الجديدة في حقل الإدارة العامة والتعريف بها .

- المتابعة العلمية والعملية للتحولات المهمة التي يشهدها حقل الإدارة العامة وإبراز أهميتها بالنسبة للإدارة العامة كعلم وك مهنة .

أهداف الدراسة :

يمكن بلورة أهداف الدراسة في التالي :

تهدف الدراسة إلى التعريف بأهم المفاهيم والاتجاهات الدراسية الجديدة في حقل الإدارة العامة والوقوف على مدى أهميتها في تزويد هذا الحقل الدراسي بعدة مفاهيمية مهمة من الناحية النظرية والفكرية .

¹ - دونالد ف . كيتل ، ثورة الإدارة العامة العالمية : تقرير حول تحول الحكم ، ترجمة : محمد شريف الطرح ، الرياض : مكتبة العبيكان ، ط1 ، 2003 .

منهجية الدراسة :

هذه الدراسة هي دراسة وصفية تحليلية تهتم بوصف واستعراض أبرز المفاهيم والتوجهات الدراسية في حقل الإدارة العامة ، وما مدى أهميتها لحقل الإدارة العامة من الناحية النظرية والتطبيقية ؟ .
وتعتمد هذه الدراسة على الأسلوب المكتبي في جمع البيانات والمعلومات وتستعين بمصادر معلومات أولية تتمثل في أهم الإسهامات النظرية ذات العلاقة بموضوع الدراسة ، كما تستعين بمصادر معلومات ثانوية من كتب ودوريات وأبحاث علمية لها صلة بالموضوع الدراسي .

ويمكن استعراض أهم هذه المفاهيم والاتجاهات الدراسية في حقل الإدارة العامة ، في التالي :

أولاً / مفهوم الحكم الرشيد

يعتبر البنك الدولي The World Bank أول من استخدم مصطلح Governance عام 1989 في تقرير له حول أساليب الحكم والإدارة في إفريقيا جنوب الصحراء . وعرف البنك الدولي مفهوم الحكم الرشيد باعتباره طريقة تمارس من خلالها السلطة لإدارة الموارد السياسية والاقتصادية والاجتماعية لأغراض التنمية " (1) .
ومنذ ذلك الحين ، أي بنهاية الثمانينيات ، اكتسب مصطلح Governance أهمية خاصة على الأصعدة كافة ، وطغى على مختلف الخطابات الأكاديمية والسياسية والإعلامية ، وصار متداولاً بشكل كثيف في أدبيات المنظمات الدولية والإقليمية الحكومية منها وغير الحكومية ، واحتل مكانة مهمة في استراتيجيات وسياسات الهيئات الدولية خاصة الهيئات المانحة منها ، كما صار القضية المحورية التي تطرح نفسها وبإلحاح على صعيد التنظير والممارسة .

ويلاحظ أنه لا توجد ترجمة دقيقة وموحدة لهذا المصطلح في الأدبيات العربية وفي اللغات الأخرى أيضاً . حيث تمت ترجمة المصطلح إلى عدد كبير من الكلمات المرادفة مثل: المحكومية، والحكامة، والحكمانية، والحوكمة، والحكم الصالح ، وأسلوب الحكم، وأسلوب الحكم الجديد ، والحكم الطيب ، والحكم المتحد ، والحكم الشامل ، والحكم الشراكي ، والحكم الموسع ، وإدارة الحكم، والإدارة المجتمعية، وإدارة شؤون الدولة والمجتمع .. الخ.

ويرى البعض إن مفهوم الحكم الرشيد يتضمن ما يلي : (2)

- العملية التي يتم من خلالها اختيار الحكومة ، ومتابعة أعمالها ، ووضعها تحت المساءلة ، وتغييرها .
 - قدرة الحكومة على إدارة الموارد بكفاءة ووضع وتنفيذ السياسات الملائمة .
 - الإقرار بقيمة المواطنين والمؤسسات التي تحكم التفاعلات الاقتصادية والسياسية بينهم
- والتأكيد على أهمية البعد الإداري في أسلوب الحكم - أو كما يطلق عليه البعض - الدعامة الإدارية التي تتعلق بتنفيذ السياسات ويهتم بالإدارة الجيدة للدولة والمجتمع (3) .

ورغم اختلاف بعض الأدبيات بشأن حصر المعايير والأبعاد والقيم التي يتضمنها مفهوم الحكم الرشيد ، والتي ينقص منها ويزيد ، إلا أن أدبيات البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة تعدد تسعة أبعاد للمفهوم ، هي كالتالي :
المشاركة ، حكم القانون ، الشفافية ، حسن الاستجابة ، التوافق ، المساواة في تكافؤ الفرص ، الفعالية ، المساءلة ، الرؤية الاستراتيجية . (4)

1- World Bank , Governance, Washington, D.C, 1993

2 - حسن العلواني ، اللامركزية في الدول النامية من منظور أسلوب الحكم المحلي الرشيد ، في ، د. مصطفى كامل السيد " تحرير " الحكم الرشيد والتنمية في مصر ، القاهرة : جامعة القاهرة - مركز دراسات وبحوث الدول النامية 2006 ، ص 79

3 - انظر ، علا الخواجة ، مفهوم حوكمة الشركات بالإشارة إلى الحالة المصرية ، في مصطفى كامل السيد " تحرير " الحكم الرشيد والتنمية في مصر ، المرجع السابق ، ص 229

4 -2-14 Governance for economic- operation and development ,UNDP, 1995,p

ويلاحظ أن جل الأدبيات تعتمد هذه الأبعاد والمعايير والقيم عند تناولها لمفهوم الحكم الرشيد وبشيء من التفصيل ، كالتالي : (1)

- 1 - المشاركة : قدرة جميع المواطنين على أن يكون لهم صوت في عملية صنع القرار دون أي تمييز بينهم .
- 2 - الشفافية : حرية تدفق المعلومات وقدرة كل الأفراد على الحصول عليها دون أي تمييز بينهم .
- 3 - المساءلة : قدرة كل الأفراد ، ودون تمييز ، على مساءلة صناعات القرار في كل المستويات .
- 4 - الإنصاف : قدرة الجميع ، ودون تمييز ، على التمتع بفرص الحصول على الموارد والفوائد والسيطرة .
- 5 - الفعالية : وجوب تلبية الحكم لاحتياجات الجميع دون تمييز مع الأخذ في الاعتبار الاستخدام الأمثل للموارد لصالح الجميع .
- 6 - حكم القانون : يجب أن يكون النظام القانوني عادلا وغير متحيز وان يتساوى الجميع أمامه .
- 7 - الإجماع : يجب أن يعبر الحكم الرشيد عن مختلف المصالح ، دون تمييز ، لكي يصل قدر المستطاع إلى الموافقة بالإجماع على السياسات والإجراءات .
- 8 - الاستجابة : يجب أن تخدم المؤسسات والعمليات جميع الأطراف دون تمييز .
- 9 - الرؤية الإستراتيجية : يجب أن يتمتع صناعات القرار برؤية إستراتيجية حول الحكم الرشيد وعلاقته بالتنمية البشرية . وكذا بفهم واضح لما تحتاجه هذه التنمية وللتعقيدات الثقافية والاجتماعية والتاريخية التي تقف في طريقها .

وترى أدبيات الأمم المتحدة إن " للحكم الرشيد ثلاثة أضلع : الاقتصادي والسياسي والإداري . فالحكم الاقتصادي يشمل عمليات صنع القرار التي تؤثر على الأنشطة الاقتصادية لبلد ما وعلى علاقاته بالاقتصاديات الأخرى . وهو يترك بصورة واضحة أثارا رئيسية على الجوانب المتعلقة بالعدالة والفقر ونوعية الحياة . أما الحكم السياسي ، فهو عملية صنع القرار من اجل صياغة السياسات ، في حين أن الحكم الإداري هو نظام تنفيذ السياسات . والحكم الرشيد الذي يضم الأضلع الثلاثة يحدد العمليات والهيكل التي توجه العلاقات السياسية والاجتماعية - الاقتصادية " (2)

ثانيا / مفهوم المساءلة

المساءلة من أهم عناصر مفهوم الإدارة الرشيدة " ، وأحد دعائم " الحكم الصالح " أو " الحكم الرشيد " . ويقصد بالمساءلة عموما " التعبير عن مسؤولية الأفراد عما يمارسون من أفعال قياسا على ذلك يتحمل جهاز الخدمة المدنية ما يترتب على الأداء الوظيفي من سلوكيات وتصرفات " (3) بينما يقصد بمفهوم مساءلة الإدارة العامة " أن تكون الإدارة العامة موضع مساءلة بشكل مستمر ، ليس فقط سياسية - وزارية ، ولكن بشكل عام مجتمعية وبشكل ضروري داخليا ، ويتحقق ذلك من خلال نظم معلومات ومتابعة موضوعية بحيث تصبح المساءلة هنا محورا وأداة إستراتيجية في تطوير الإدارة العامة (4) .

1 - انظر ، علا ابوزيد ، النوع والحكم الرشيد ، في مصطفى كامل السيد " تحرير " الحكم الرشيد والتنمية في مصر ، المرجع السابق ، ص 183

2 - وثيقة بعنوان " إدارة الحكم لخدمة التنمية البشرية المستدامة " وثيقة للسياسات العامة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP ، كانون الثاني / يناير 1997 ، ص 8

3 - د. عطية أفندي ، اتجاهات جديدة في الإدارة العامة ، القاهرة : جامعة القاهرة - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية 2001 ، ص 140

4 - انظر ، سامح فوزي حسين ، المساءلة في الإدارة العامة مع إشارة خاصة لمصر "رسالة ماجستير في الإدارة العامة " القاهرة : جامعة القاهرة - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية 1997 ، ص 27

- والمساءلة قد تكون : مساءلة رأسية Vertical Accountability تتبع من أسفل لأعلى ، أي من المواطن إلى مؤسسات الحكم وسلطاتها ، وتعني " ذلك النمط من المساءلة الذي يمارسه المواطنون الناخبون في الانتخابات ، سواء بإعادة انتخاب من هم في مواقعهم التنفيذية ، أو انتخاب غيرهم كنوع من العقاب لهم " (1)
- وقد تكون مساءلة أفقية Horizontal Accountability تمارس على مستوى مؤسسات الدولة والمجتمع في علاقاتها المتشابكة بعضها ببعض . في هذا السياق تراقب السلطة التشريعية أعمال السلطة التنفيذية ، وتراقب المحاكم السلطتين التنفيذية والتشريعية " (2)
- والمساءلة قد تكون داخلية أو خارجية ، حيث المساءلة الخارجية تعني "قيام الشعب نفسه بمساءلة حكوماته ، أي على سبيل المثال ، حين يقوم سكان قرية ما بانتخاب أعضاء مجلسهم . كما أنها تتضمن حالات يقوم فيها متلقي الخدمة العامة (كأهالي التلاميذ مثلا) بمساءلة مباشرة لمقدمي الخدمة (كالأساتذة ومديري المدرسة) . والمساءلة الداخلية هي حين تقوم الحكومة بغية حماية المصلحة العامة ، بإرساء أنظمة وحواجز متعددة تحكم سلوك المؤسسات المختلفة ضمن الحكومة ، ومن هذه الإجراءات فصل السلطات وإنشاء أجهزة رقابية مستقلة . (3)

كما يمكن الحديث عن نوعين من المساءلة ، هما : (4)

- المساءلة الوظيفية Functional Accountability وتتصب على طبيعة استخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة داخل المنظمة ، والآثار المباشرة على البيئة التي تباشر المنظمة عملها بين جنباتها .
- المساءلة الإستراتيجية Strategic Accountability وتتصب على الآثار بعيدة المدى للمنظمة على البيئة وقدرتها على تحسين جودة الحياة لأعضائها Quality of life

ثالثاً / مفهوم الشفافية

- تعتبر الشفافية من أهم ركائز مفهوم الحكم الرشيد والإدارة الرشيدة ، ويشير مفهوم الشفافية إلى " إتاحة تدفق المعلومات وسهولة الحصول عليها لكافة الأطراف في المجتمع المحلي . ومن شأن ذلك توفير الفرصة للحكم على مدى فعالية الأجهزة المحلية وكذلك تعزيز قدرة المواطن على المشاركة ، كما أن مساءلة الأجهزة المحلية مرهون بقدر المعلومات المتاحة حول القوانين والإجراءات ونتائج الأعمال " (5)
- وفي العادة يقصد بالشفافية " الانفتاح ، وحرية تداول المعلومات خاصة تلك التي تتعلق بإدارة الموارد العامة ، ويرتبط هذا العنصر بمفهوم مهم هو المساءلة " (6) وبمعنى مماثل " تتلائم الشفافية والمساءلة داخل المنظمات ، ويؤدي تعميق أي منهما إلى تعزيز القيمة الأخرى " (7)
- وقد ربط البعض بين الشفافية وقيمة المساواة ، من منطلق " أن تحقيق الشفافية الحكومية يتأتى من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية وذلك لكافة المؤسسات والمواطنين وفي التوقيتات التي تسمح للجميع بفرص متساوية في التعاملات الحكومية " (8)

1 - سامح فوزي ، الحكم الرشيد ، الموسوعة السياسية للشباب ، القاهرة : دار نهضة مصر ، ط1 ، يونيو 2007 ، ص 56

2 - المرجع السابق ، ص 58-59

3 - انظر ، تقرير عن التنمية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ، البنك الدولي ، 2003

4 - د. عطية حسين أفندي ، دور المنظمات غير الحكومية في إدارة شئون الدولة والمجتمع ، في د. سلوى شعراوي " تحرير " ، إدارة شئون الدولة والمجتمع ، القاهرة ، جامعة القاهرة : مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة ، 2001 ، ص 58

5 - حسن العلواني ، مرجع سابق ، ص 82

6 - سامح فوزي ، الحكم الرشيد ، مرجع سابق ، ص 38

7 - د. عطية حسين أفندي ، دور المنظمات غير الحكومية في إدارة شئون الدولة والمجتمع ، مرجع سابق ، ص 58

8 - رأفت رضوان ، عالم التجارة الالكترونية ، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 1999 ، ص 148

- والمعنى - كما عبر عنه البعض - أن " تكون الحكومة والأجهزة الإدارية العامة في صندوق من زجاج بحيث يرى الجميع بوضوح ما تقوم به من أعمال وتبشره من مهام وتديره من برامج وترتبط به من علاقات ، والكيفية التي تمارس فيها كل ذلك " (1) . وبما يدعم من عملية مساءلة الإدارة العامة وتحقيق مشاركة المواطن في صنع وتنفيذ وتقييم عمليات الإدارة الحكومية العامة .
- ومن أجل تعزيز الشفافية تأسست " منظمة الشفافية الدولية Transparency International المعروفة اختصاراً بـ " TI " في العام 1993 في برلين كتعبير عن تحالف دولي مكون من أطراف المجتمع المدني العالمي بهدف تعميق مفهوم الشفافية ونشر كل ما يتصل به من ثقافة جديدة بغية التصدي للفساد الإداري والمالي والاقتصادي والسياسي معتمدة في ذلك على نشر تقارير سنوية ترصد حالة الفساد في دول العالم وتقتراح السبل والآليات للحد منها .

رابعاً / مفهوم الفساد الإداري

- الفساد مرض إداري ، وهو كما تعرفه وثيقة مكافحة الفساد لتحسين إدارة الحكم الصادرة عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي " إساءة استعمال القوة العمومية Public Power أو المنصب أو السلطة Authority للمنفعة الخاصة سواء عن طريق الرشوة أو الابتزاز أو استغلال النفوذ أو المحسوبية أو العرش أو تقديم إكراميات للتعجل بالخدمات أو عن طريق الاختلاس " (2) .
- وتذهب أدبيات البنك الدولي إلى إن الفساد هو مؤشر للإدارة السيئة ، فهو " مظهر من المظاهر المميزة والشائعة لإدارة الحكم الرديئة ، وهو يتبدى في المحسوبيات ومحاباة الأقارب والرشوة ، والفساد ينتهك مبدأ المساواة في المعاملة ، كما أنه نتيجة مباشرة لانعدام المساءلة الداخلية والخارجية " (3)
- و تنظر أدبيات الأمم المتحدة إلى الفساد بمنظور شامل ومن مختلف جوانبه ، بمعنى: (4)
- الفساد عنصر تقويض اجتماعي يهدد الناس ولاسيما منهم الفقراء كما يهدد حكوماتهم
 - الفساد عنصر تقويض اقتصادي يهدر الموارد ويضر بالاقتصاد ويجعل التنمية تتباطأ إن لم يتسبب في انتكاسها .
 - الفساد غير مأمون العواقب ، يسهل الإفلات من العقاب ويصعد من جرائم غسل الأموال والاتجار بالمخدرات ويضر بالبيئة ويجعل الموظفين العموميين فريسة سهلة لبيع ضمائرهم ويعمل على إفشال كل الخطط الإدارية ومستهدفاتها.

خامساً / مفهوم إعادة اختراع الحكومة

يذهب البعض إلى أن مصطلح إعادة اختراع الحكومة مصطلح جديد يعبر عن مفاهيم قديمة ترمي إلى خلق حكومة رشيقة وفعالة ، وإن " مفهوم إعادة الاختراع يشبه ستة مفاهيم معروفة في الإدارة هي : التنمية الإدارية الشاملة ، الإصلاح الإداري الشامل ، دولة الرفاهية welfare State ، إعادة الهيكلة Re- Structuring ، الثورة الإدارية ، الاتفاق أو السياسة الجديدة New Deal وكل هذه المفاهيم ظهرت في مراحل معاصرة مختلفة تعبيراً عن توجهات لإدخال تغييرات جذرية في وظائف الحكومة وأساليب الإدارة " (5) .

1 - د. عطية حسين أفندي ، اتجاهات جديدة في الإدارة العامة ، مرجع سابق ، ص 173

2 - انظر ، وثيقة مكافحة الفساد لتحسين إدارة الحكم الصادرة عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي Undp نوفمبر 1998 ، ص 9

3 - انظر ، تقرير عن التنمية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ، البنك الدولي ، 2003

4 - انظر ، وثيقة مكافحة الفساد لتحسين إدارة الحكم ، مرجع سابق

5 - د. احمد رشيد ، إعادة اختراع وظائف وإدارة الحكومة ، القاهرة : دار النهضة العربية ، 1996 ، ص 7

وينسب إلى ديفيد اوسبورن David Osborn وزميله تيد جيلبر Ted Gaebler صك مصطلح " إعادة اختراع الحكومة " في كتابهما بعنوان " إعادة اختراع الحكومة Re-inventing Government الصادر في عام . و " في هذا السياق تعد تقارير آل جور نائب الرئيس الأمريكي بيل كلينتون عن إصلاح الخدمة المدنية في الولايات المتحدة الأمريكية بمثابة الصورة التطبيقية للمفولات النظرية التي جاء بها Osborn و Gaebler . وتتعلق فكرة إعادة اختراع الحكومة عندهما من عدة مبادئ : (¹)

1 - أن الحكومة ليست شرا لا بد منه - كما يظن الكثيرون - فهي ضرورية وهامة وأساسية لكل المجتمعات المتحضرة ، وهم يؤمنون بها .

2 - أن العاملين في الحكومة ليسوا هم أساس المشكلة المتمثلة في تراجع الإنتاج والخدمات ، ولكن النظام الإداري هو السبب ، والدليل أن كثيرين ممن يفشلون في عملهم في الإدارات الحكومية ينجحون في العمل بالقطاع الخاص .

3 - أن حكومات عصر الصناعة بمركزيتها وبيروقراطيتها والتي تعمل بطريقة متشابهة ، لا ترقى إلى مستوى التحديات والمتغيرات السريعة التي تواجه عصر المعلومات .

4 - أن المشكلة التي تواجهها الحكومة ليست بسبب الفكر الليبرالي التقليدي ولا الفكر المحافظ التقليدي ، وهي ليست متعلقة بالإنفاق أكثر أو تقليل الإنفاق ، علينا أن نجعل الحكومات فعالة مرة أخرى وذلك بتجديدها .

5 - أن نجاح أي حكومة في مسعاها للتطور ، لا يتأتى إلا من خلال هدفها الأسمى الذي تؤمن به تماما والمتمثل في العدالة وتكافؤ الفرص .

ويقوم اتجاه إعادة اختراع الحكومة على عدة أسس يمكن تلخيصها في التالي : (²)

- العمل على خلق حكومة فعالة ورشيقة .
- تخفيف أعباء الحكومة والإدارة العامة بإعطاء مزيد من الدور للقطاع الخاص " الحكومة الشركة " .
- رفع كفاءة إيصال الخدمات العامة وتحسينها " حكومة تتوجه بالعميل الزبون " أو حكومة يسيرها عملاؤها بهدف الاستجابة لحاجات العميل .
- تمكين المواطن " حكومة المجتمع مديرا " .
- مشاركة رجال الأعمال في رسم السياسات والوزارات والهيئات الحكومية المختلفة أو ما اسمها البعض " حكومة الأعمال تكسب أكثر مما تتفق " .
- مشاركة القطاع الثالث " التطوعي " في الحكومة " حكومة مثلثة الأضلاع " . أي حكومة توجه ولا تجدف . حكومة تحرك المراكب " الإدارة العامة " ولا تشغلها ، إذ أن مهمة التشغيل والتجديف تترك للقطاع الخاص والقطاع الثالث التطوعي الأهلي
- حكومة ذات رسالة . تتوجه بها ولا تتوجه بموجب اللوائح والنظم الجامدة .
- حكومة السوق أي حكومة مسيرة بعوامل وقوانين السوق ، بمعنى حكومة تنافسية وليست ذات طابع احتكاري .

1 - انظر ، د. عطية حسين أفندي ، اتجاهات جديدة في الإدارة العامة ، مرجع سابق ، ص 7 وكذلك ص 28
2 - للمزيد حول أسس وخصائص مفهوم إعادة اختراع الحكومة ، يمكن الرجوع إلى احمد رشيد ، مرجع سابق . كذلك انظر د. عطية أفندي ، مرجع سابق .

سادساً / مفهوم الحكومة الإلكترونية

مفهوم الحكومة الإلكترونية بدأ في الظهور ، على المستوى العالمي ، أواخر سنة 1995 حين بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارتها . لكن شهادة الميلاد الرسمية لهذا المفهوم حررت في مؤتمر نابولي بإيطاليا في شهر آذار / مارس 2001

وتتعدد تعريفات الحكومة الإلكترونية ، لكنها تتفق في جوهرها ، ولعل من أهم وأبرز هذه التعريفات هو التعريف الذي أطلقه البنك الدولي ، والذي يذهب إلى أن " الحكومة الإلكترونية E- Government هي عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات ، (مثل شبكات المعلومات العريضة ، وشبكة الانترنت ، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات بين المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية .

وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف مثل : تقديم خدمات أفضل للمواطنين ، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة ، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية ، أو إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية ، كما أن نتائج التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد ، وزيادة الشفافية ، وتعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته " (1) .

وبهذا المعنى ، نجد أن الحكومة الإلكترونية تتضمن ثلاثة أنواع من التفاعلات هي ما بين :

- الحكومة - الحكومة Government to Government

- الحكومة - قطاع الأعمال Government to Business G2B

- الحكومة - المواطنين / المستهلكين للخدمات الحكومية Government to Citizens

Consumers G2c . (2) .

وهكذا يفيد مصطلح الحكومة الإلكترونية : استغلال وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير الخدمات العامة " الإدارة الإلكترونية " ، و ذلك عن طريق انجاز الخدمات الحكومية سواء بين الجهات العامة أو بين هذه الجهات والمتعاملين معها ، بالوسائل والوسائط الإليكترونية وفق ضمانات أمنية محددة ومعينة تحمي كل الأطراف " مقدم الخدمة - طالب الخدمة " .

أهداف الحكومة الإلكترونية :

يمكن تلخيص أهداف الحكومة الإلكترونية في التالي : (3)

- 1- تقديم الخدمات الحكومية لمجتمع المواطنين ومجتمع رجال الأعمال بكافة أشكالها وبمستويات قياسية عالية الجودة والدقة .
- 2- تبسيط الإجراءات في المؤسسات الحكومية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونيا .
- 3- شفافية المعلومات وعرضها أمام المواطنين بحيث يمكن التعرف باستمرار على الاتجاهات الحكومية سواء في مجال تقديم الخدمات الحكومية أو في الأخبار الحكومية المتعلقة بخدمة المواطنين .
- 4- تحسين الأداء في مرافق الخدمات الحكومية بشكل عام .

1 - انظر ، E – Government , The World Bank Group In: www.worldbank.org

2 - علا الخواجة ، الفرص والتحديات أمام تطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية في مصر ، القاهرة : جامعة القاهرة - مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية " سلسلة أوراق اقتصادية العدد 35 ديسمبر 2007 ، ص 9.

3 - د. محمد بن إبراهيم التويجري وآخرون " إعداد " ، التقرير السنوي " الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي ، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2005 ، ص 13

- 5- الوصول بالخدمات الحكومية إلى أقصى المواقع الجغرافية داخل الدولة .
- ويقسم البعض الأهداف التي تقف وراء الاهتمام بإنشاء الحكومة الالكترونية إلى : (1)
- هدف استراتيجي " استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ورجال الأعمال بسهولة ويسر .
- أهداف أخرى فرعية هي :
- تقليل التزامم وعدد مرات التردد للمواطن على الأجهزة الحكومية .
- تحقيق مبادئ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمات من خلال النشر الالكتروني .
- التركيز على عامل الجودة في تقديم الخدمات .
- تقليل زمن الحصول على الخدمة .
- نشر استخدام شبكة الانترنت بين المواطنين .
- تطوير نمط الحكومة في إنهاء المعاملات .
- إمكانية تقديم الخدمات الحكومية والمعلومات لمدة 24 ساعة في سبعة أيام / الأسبوع .
- تقديم خدمات حكومية متميزة لرجال الأعمال .

سابعاً / مفهوم الخصوصية:

الخصوصية أو التخصصية أو التخاصية أو التخصيص ، مصطلح ظهر لأول مرة في بريطانيا عام 1979 . وهو توجه إداري واقتصادي يتم بموجبه " نقل الملكية العامة أو إدارتها إلى القطاع الخاص الوطني أو الأجنبي " (2) . وقد بدأ هذا التوجه في الانتشار عالمياً منذ أواخر سبعينات القرن الماضي بهدف " ترشيد حجم ودور القطاع العام من خلال سياسة التحول للقطاع الخاص والتي تعني بمفهومها الضيق تحويل الملكية والإدارة من قبل الدولة على المشروعات العامة إلى القطاع الخاص " (3) .

وتكمن الأهداف الرئيسة في انتهاج أسلوب الخصوصية في التالي :

- رفع كفاءة ومستوى أداء القطاع العام وتحسين مستوى ونوعية الخدمات العامة وسرعة الاستجابة لها .
- التقليل من ظواهر البيروقراطية الحكومية والحد من الفساد الإداري في القطاع العام
- تخفيف العبء عن ميزانية الدولة وتخفيض تكاليف إنتاج الخدمات العامة .
- الدفع نحو مشاركة القطاع الخاص ونقل أسلوبه وتجاربه في إنتاج وتسويق وتوزيع السلع والخدمات إلى القطاع العام . وكذا تحمل مسؤولياته الاجتماعية والخدمية وتعزيز فكرة الشراكة المجتمعية .

وتتمثل أكثر الأساليب شيوعاً في التحول إلى القطاع الخاص ، في التالي : (4)

- تحويل الملكية من القطاع العام إلى القطاع الخاص ، عن طريق البيع الكلي أو الجزئي لأسهم وأصول الدولة التي تملكها في المشروعات العامة إلى القطاع الخاص
- عقود التأجير والإدارة ، عن طريق اتفاق محدد لتقديم مهارات القطاع الخاص الإدارية والتكنولوجية إلى المشروعات العامة ، مع المحافظة على حق الدولة في هذه المشروعات ، وذلك لمدة محددة ، وبالتالي لا يوجد من هذا الأسلوب أي تحول للملكية أو تصرف في أصول الدولة .

1 - محمود أبوسديرة ، الحكومة الالكترونية ، مؤتمر الحكومة الالكترونية ، الدوحة - قطر 26-27 مايو 2001

2 - د. محمد قاسم القريوتي ، مقدمة في الإدارة العامة ، عمان : دار وائل للنشر ، ط 2 ، 2012 ، ص 295

3 - د. نجوى عبد الله سمك ، محاضرات في إعادة هيكلة المنظمات العامة ، القاهرة : الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا ، 2002

ص 9 ،

4 - المرجع السابق ، ص 29

- عقود التشغيل " عقود الامتياز وحق الاستخدام " ، وهو نوع من التعاقد يشتمل على : منح المنتج الخاص حق الإنتاج والتوزيع للسلع والخدمات تحت إشرافه الفني أو التسويقي ، أو كليهما معا ، وذلك خلال مدة محددة .

وينبغي الإشارة هنا إلى " إن التوجه نحو التخصصية لا يعني بحال من الأحوال الفوضى وغياب السلطة الحكومية والنظر إلى الإدارة العامة بأنها غير ضرورية ، ولكن الحقيقة الراسخة هي أن القطاع العام سيبقى يضبط عمل القطاع الخاص بشكل كبير ويقدم تشكيلة واسعة من السلع والخدمات " (1)

ثامناً / إدارة الوقت :

يقصد بإدارة الوقت " تلك الجهود الخاصة بتخطيط وتنظيم استخدام وقت العمل بطريقة تنسم بالكفاءة والفعالية ، وبالأسلوب الذي يمكن المدير من استخدامه في تحقيق الانجاز الأفضل " (2) .
وتتعلق فلسفة إدارة الوقت من عدة اعتبارات إدارية مهمة هي :

- الوقت مورد ، مثل رأس المال ، ومثل الموارد البشرية ، وهو مورد نادر ، ففي الوقت الذي يمكن السيطرة على الموارد المادية والبشرية يصعب السيطرة على مورد الوقت ، ف " الوقت مورد فريد ، متناه ويتناقص ، ولا يوجد منه سوى قدر محدود ، ومهما فعلنا ، فلن نستطيع أن نحصل على المزيد منه " (3) . وبمعنى آخر ، الوقت " لا يمكن شراؤه أو بيعه أو تأجيله أو استعارته أو مضاعفته أو تصنيعه ، ولكن يمكن استثماره وتعظيمه " (4)
- نجاح أي عمل إداري والحكم على مدى فاعليته Effectiveness يقاس بعامل الزمن . ف " العمل الإداري نشاط يهدف إلى السعي إلى تحقيق الأهداف في ضوء الإمكانيات والظروف المتاحة ، وتلك الأهداف تكون مرتبطة بجدول زمني وخطة محددة ، والنجاح أو حتى الإبداع في تحقيق النتائج لا يمكن الاعتراف به وتقديره إلا إذا كان في حدود الوقت المطلوب " (5)
- إدارة الوقت تهدف إلى استثمار الوقت وتعظيمه ، وهو أمر ممكن في ظل القيام بعملية تحليل وقت العمل عن طريق " إعداد جدول أعمال محدد ، وتحديد الأولويات وترتيبها وجدولتها " . وهذا يعني القيام بالمهام التالية : (6)
- تسجيل الوقت اللازم لانجاز المهام .
- مراعاة عامل الضرورة من خلال مراجعة كل مهمة للتأكد من ضرورتها ، حيث غالبا ما يتم انجاز أعمال لا فائدة مستقبلية منها .
- مراعاة عامل الملاءمة ، أي " من الذي يجب أن يؤدي المهمة ؟ بمعنى مدى ملاءمة المهمة للإدارة أو ملاءمتها لمستوى المهارة ؟ وإعادة توزيع المهام التي تقل عن مستوى المهارة ؟ "
- مراعاة عامل الفاعلية ، هل هناك وسيلة أفضل وأسرع للقيام بالمهام وبأكثر فاعلية ؟

1 - أيمن عودة المعاني ، الإدارة العامة الحديثة ، عمان : دار وائل للنشر ، ط 2 ، 2012 ، ص 122

2 - د. هشام كيلاني ، إدارة وقت العمل ، القاهرة : المؤسسة العربية للعلوم والثقافة ، ط 1 ، 2006 ، ص 22

3 - انظر ، مشروع دعم العدالة : الشهادة المهنية في الإدارة العامة ، القاهرة : الجامعة الأمريكية American University in The Cairo ، 2009

4 - د. هشام كيلاني ، مرجع سابق ، ص 10

5 - المرجع السابق ، ص 14

6 - بتصريف عن مشروع دعم العدالة : الشهادة المهنية في الإدارة العامة ، مرجع سابق

تاسعاً / إدارة الجودة الشاملة :

الجودة الشاملة ، مفهوم شاع تداوله ، على نطاق واسع ، منذ بداية التسعينيات من القرن العشرين ، و يعود الفضل في صك هذا المفهوم وتطويره إلى الرواد الأوائل في هذا المجال من أمثال : الياباني ديمينج Deming و الأمريكي جوران Juran ورجل الأعمال الأمريكي كروسبي Crosby وكذا الياباني ايشكاوا Ishikawa " وغيرهم من الذين ساهموا في إرساء وإثراء هذا المفهوم .

وقد استخدم مفهوم الجودة الشاملة ليعني بالدرجة الأولى إحداث تطورات جذرية في جميع مقومات النموذج الإداري الذي يحكم المنظمات المختلفة ، سواء تلك التي تنتج سلعا أم خدمات وعلى المستويين الحكومي والخاص " (1)

وينظر إلى الجودة الشاملة ، من زاويتين هما :

- الزاوية الفلسفية (الفكري) ، بمعنى أن إدارة الجودة الشاملة هي " فلسفة الأداء المستمر والتميز للإنتاج المطور للسلع والخدمات بتكلفة اقل ونوعية أفضل " (2)
- الزاوية الإدارية (الجانب التطبيقي) ، حيث مفهوم الجودة الشاملة ينصرف إلى كونه " نهج إداري حديث متكامل يتكون من العديد من المظاهر التي يجب تطبيقها بشكل كلي وفي ظل ظروف داخلية مواتية ، فسمي الجودة الشاملة " (3) .

وهناك فرق بين تعبير الجودة وإدارة الجودة الشاملة ، إذ إن " الأول ينصرف إلى جودة المنتج أما الثاني فينصرف إلى فلسفة إدارية ومعاصرة تستهدف أن يسري هم الجودة في كافة القطاعات والإدارات والأقسام وفرق الهمل في المؤسسة بشكل كامل . وأن تكون الجودة تضامنية بين كافة المستويات والتخصصات ويكون التحسين المستمر هو عماد هذه الفلسفة الإدارية " (4) .

وهكذا ، تعني الجودة الشاملة ، بصفة عامة ، التجويد المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة وغير الضرورية للمواطن " طالب الخدمة " أو لتلبية حاجاته أو للعملية ذاتها وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة .

إدارة الجودة الشاملة تتطلب الإجابة عن أسئلة ثلاثة : (5)

- كم : وتتصرف إلى الطلب من حيث الكمية .
- كيف : وتتصرف إلى الطلب من حيث النوعية والأداء .
- متى : وتتصرف إلى التوقيت .

ويسعى مدخل الجودة الشاملة إلى إيجاد إجابة عليها من خلال اعتماد فلسفة حلقات الجودة والتحول إلى نظم الجودة الشاملة التي تنهض على قاعدتين ذهبيتين (6) :

1 - د. عبد المعطي محمد عساف وآخرون ، التطورات المنهجية وعملية البحث العلمي ، عمان : دار وائل للنشر ، ط1 ، 2002 ، ص 25 - 26

2 - د. محمد قاسم القريوتي ، مرجع سابق ، ص 348

3 - أيمن عودة المعاني ، مرجع سابق ، ص 153

4 - انظر ، مشروع دعم العدالة : الشهادة المهنية في الإدارة العامة ، مرجع سابق .

5 - احمد رشيد ، مرجع سابق ، ص 30

6 - - انظر ، المرجع السابق ، ص 30 - 32

القاعدة الأولى : الزبون دائما على حق .

القاعدة الثانية : إذا اخطأ الزبون المتعامل راجع القاعدة الأولى .

ويمكن تلخيص الرؤية التي تحكم مدخل الجودة الشاملة في التالي :

- يرى مدخل الجودة أن رضا العميل هو محور عمل كل الإدارات .
- يرى مدخل الجودة أن المشاركة في التخطيط واتخاذ القرارات هو أساس الجودة .
- أن الجودة نتيجة نهائية لجهد كل الإدارات وليس بعضها .
- الجودة تحكمها معايير تطبق داخل كل منظمة وليس هناك وصفة جاهزة للجودة تناسب كل المنظمات .
- الجودة عملية مستندية Documented تقوم على التوثيق الكامل لكل عمل أو نشاط من أعمال المنظمة .

الخلاصة :

نخلص في هذه الدراسة إلى أن جملة المفاهيم والاتجاهات الجديدة التي زخر بها حقل الإدارة العامة أدت إلى ما يلي :

- تحولات كيفية في حقل الإدارة العامة شملت المنظومة المفاهيمية والأسس الفكرية التي ينهض عليها هذا الحقل ، وهي تحولات قادت نحو مراجعات فكرية ونوعية عميقة لجملة المفاهيم والنظريات التي سادت الحقل لعقود طويلة .
- تحولات كمية أدت إلى تنوع وتعدد فواعل الإدارة العامة بحيث لم تعد الحكومة هي الفاعل الوحيد الذي يحتكر نشاط الإدارة العامة ، بل أن ثمة فواعل أخرى تتشارك الحكومة في عمل الإدارة العامة وهي منظمات المجتمع المدني والتطوعي او ما يسمى ب " القطاع الثالث " وكذا مؤسسات القطاع الخاص .

إدارة الأزمات تأصيل وتحديث

د. فتحي فرج البريكي

قسم العلوم السياسية/ جامعة الجبل الغربي

مقدمة ..

أضحى مفهوم من المفاهيم واسعة الانتشار في مجتمعاتنا المعاصرة بشكل أو بآخر يمسى كل جوانب الحياة بدءاً من الأزمات الفردية وانتهاءً بالأزمات الدولية.

ويعاني مفهوم الأزمة مثل سائر مفاهيم العلوم الاجتماعية بتداخل العديد من المفاهيم ذات الارتباط القوي . لذا فاعت هذه الدراسة تسعى بلا مساك العلمي المنظم بجوانب مفهوم إدارة الأزمات من خلال تتبع مفهوم إدارة وعلاقته بالمفاهيم الأخرى وأهم المراحل التي مر بها من خلال دراسة عدد من المحاور .

مشكلة البحث ..

تأتي إشكالية البحث في مجال إدارة الأزمات في غياب مفهوم واضح لأهميتها ودورها في مجال العلاقات الدولية وفي مواجهة المواقف الدولية الساخنة والحادة وغياب المعرفة بالأسس والمعايير التي تحكمها وبناء على ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة في مايلي :

((ما هي الرؤية النظرية المعاصرة للإدارة الأزمات ، وهل نحن بحاجة إلى إدارة الأزمات ..

أهمية البحث ..

تأتي أهمية البحث كونه يسلط الضوء على وسيلة في غاية الأهمية ، يجب على الحكومة الفاعلة الصادقة الالتفات إليها وتوجيهها ، بما يكفل الحد قدر الإمكان من سلبياتها للإضافة إلى تسخيرها بما يخدم الصالح العام ، وتتبع أهمية هذه الدراسة من خلال ..

- 1.. محاولتها تقديم تصوري نظري وتحليل معلوماتي لكل ما أنتج للباحث من معلومات حول إدارة الأزمات ..
- 2.. أن هذه الدراسة تقدم إطار نظرياً ومنهجياً ، يمكن من خلاله التفاعل مع الانعكاسات السلبية والإيجابية لمفهوم إدارة الأزمات ومحاولة وضع المخططين الإداريين وصانعي القرار السياسي أمام مسؤولياتهم تجاه التداعيات التي يمكن أن تترتب على ذلك ..

تساؤلات البحث :

تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية :

- 1.. ما هو مفهوم وأهمية إدارة الأزمات .
- 2.. ما هي طرق ومراحل التعامل مع الأزمات .
- 3.. التحديات السياسية التي تواجه إدارة الأزمات .
- 4.. وسائل الاتصال ودورها في إدارة الأزمات .

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج التحليلي بصفة أساسية بالإضافة إلى منهج البحث النظري.

أدوات الدراسة :

اعتمد الباحث في جميع أدبيات موضوع الدراسة الحالية على الأسلوب المكتبي وذلك للإلمام بجميع متطلبات الدراسة .

أولاً/ التعريف بالمفهوم والنشأة التاريخية:

نشأ اصطلاح إدارة الأزمات MANAGEMENT CPIS IS في الأصل في أحشاء الإدارة العامة بشكل جنيني وذلك للإشارة إلى دور الدولة في مواجهة الكوارث العامة المفاجئة وظروف الطوارئ مثل الزلازل والفيضانات والأوبئة والحرائق والغارات الجوية والحروب الشاملة .

ولكنه ما لبث أن نما بصورة أوضح في مجال العلاقات الدولية للإشارة إلى أسلوب إدارة السياسة الخارجية في مواجهة المواقف الدولية الساخنة والحادة مثل أزمة البترول العالمية عام 1973 والأزمة المالية العالمية 2008 أزمة كوريا الشمالية.

ثم سرعان ما عاد اصطلاح "إدارة الأزمات" مرة أخرى ليزدهر في أحضان علم الإدارة وكان ذلك حين استخدم للترويج بأسلوب جديد تبنته الأجهزة الحكومية والمنظمات العامة لانجاز مهام عاجلة أو لحل مأزق أو الإدارة بالاستثناء أو إدارة المشروعات (لإنشاء مطار أو غيره) أو فكرة غرفة العمليات لإدارة المشاكل الحادة المتفجرة وهو بذلك بمثابة "إدارة ازموية أي أحد فروع أو أدوات مثله مثل "الإدارة بالأهداف" أو "الإدارة العمالية" أو "الإدارة الديمقراطية".

ولما تبلورت معالم هذا الأسلوب "الإدارة ازموية" ثار التساؤل حول إمكانية تحويله إلى نمط متكامل يسمى "إدارة الأزمات" يعمل كوحدة وظيفية لمعالجة موضوعات محددة هي الأزمات والمشاكل الصعبة، وذلك بتفويض أو وضع القواعد والأسس النظامية له ليصبح نمطا إدارياً محدد الخصائص له آلياته (ميكانيزماته) المميزة في مواجهة الأزمات المتعددة والمتعاقبة والمتزامنة .

وقد لقي هذا الاتجاه اهتماما ملحوظا من جانب علماء الإدارة العامة ذوي الخلفية في العلوم السياسية فتحدث البعض عن صعوبة إيجاد إدارة أزمات للوقوف في وجه الفوضى المتصاعدة والمشاكل المتزايدة الناجمة عن المتغيرات المتلاحقة التي كشفت عجز النظام السياسي بما في ذلك الجهاز الإداري ذاته في الأقطار النامية عن مواجهتها من خلال الأطر والمؤسسات والبنى التنظيمية القائمة .

في ضوء ذلك يمكن القول أن إدارة الأزمات تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها ... فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات ورصد حركة واتجاهات القوة والتكيف مع المتغيرات المختلفة، وبحث آثارها في كافة المجالات¹.

وفي هذا الصدد ينبغي التمييز بين مفهومين :**إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات:**

فإدارة الأزمات تعني كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها، على حين تقوم الإدارة بالأزمات على افتعال الأزمة وإيجادها كوسيلة للتغطية والتمويه على المشاكل بالفعل.

وتقوم عملية الإدارة بالأزمات على خلق أزمة وهمية يتم من خلالها توجيه قوى الفعل السلوكي والاقتصادي إلى تكريس الأزمة أو إلى سلوك معين بشأنها.²

والمتمثل للعلاقات الدولية منذ الحرب العالمية الثانية يجد هذا النوع من الإدارة سائدا في كثير من التفاعلات الدولية خاصة من قبل القوى الكبرى بصدد تنفيذ سياساتها إزاء دول العالم الثالث.³

¹ د. أمينة الزيوني إدارة المنظمات الحديثة ص 39

² نفس المرجع السابق..

³ فاضل زكي الشؤون الدولية من التواترت

إلا أن هذا الأسلوب لم يعد يتناسب مع روح العصر ومع ازدياد الوعي وارتفاع مستويات المعيشة وثورة الاتصال الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات .

ثانياً/ الإدارة العامة وإدارة الأزمات:

السمة العامة للعصر الحالي أننا نشهد عصر المؤسسات حيث تقوم السياسات العامة للنظم السياسية المعاصرة على الحفاظ على استمرارية سيادة الدولة وضمان هويتها وأمنها القومي، من ناحية أخرى، تلعب السياسات التنموية دوراً في التخطيط والتطوير الإداري لتأصيل سبل النمو والرفاهية .

ويكمل ذلك السياسات العامة المتصلة بالتوجيهات المستقبلية واستقراء أزمات المستقبل علاوة على أن التحديات التي تفرضها الأزمة تمثل تحديات سياسية وأخرى إدارية⁽¹⁾

انطلاقاً من هذه التحديات تعد دراسة إدارة الأزمات من منظور الإدارة العامة من الأهمية بمكان.

والأزمة في هذا الصدد بمثابة أزمة إدارية بالأساس فهي تمس الكيان الإداري أو التنفيذ للنظام السياسي، وفي الجزء من الدراسة سنحاول أن نقرب أكثر من مفهوم إدارة الأزمات في جانبه الإداري.

تعريف الأزمة الإدارية - مراحل الأزمة الإدارية:

يقصد بالأزمة الإدارية، حالة أو ظاهرة إدارية غير مستقرة تتميز بدرجة معينة من المخاطرة أو عدم التأكد وتندرج حدوث تغير حاد يوشك أن يحدث، معنى ذلك أن الأزمة الإدارية هي نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة تعود إلى نتائج غير مرغوبة وتتسم الأزمة الإدارية بما يلي²:

1. أنها تمثل نقطة تحول أساسية في ظواهر إدارية أو متغيرات بيئية .
2. غالباً ما تعزز سلوكاً مريضاً في صورة عدم كفاءة وفاعلية متخذي القرار إزاء الأزمة.
3. تسبب درجات متفاوتة من التوتر والقلق للقيادات الإدارية وتمر الأزمة الإدارية بأربعة مراحل هامة .

1. المرحلة التحذيرية:

وهي تسمى في دراسات أخرى بمرحلة ما قبل الأزمة وتكمن أهمية هذه المرحلة في قدرة القيادة على استشعار واستكشاف كل الاحتمالات والمتغيرات التي قد ينجم عن وقوعها أزمة ما ومن ثم بحث السبل والآليات المناسبة لمواجهة تلك الأزمات المحتملة .

2. مرحلة نشوء الأزمة:

في المرحلة السابقة إذا ما فشل صانع القرار في توقع حدوث أزمة فإن المتغيرات هذه المرحلة سرعان ما تنمو وتتسع ويتعاطم خطرهما، إن كفاءة صانع القرار في هذه المرحلة تتجلى في القدرة على مواجهة الأزمة في هذه المرحلة والفاعلية في اتخاذ التدابير اللازمة إزاءها، وهذا بدوره يتوقف على عدة عوامل رئيسية:

أ. حجم المعلومات المتوافرة .

ب. القدرة على تحديد الأولويات ومن ثم الكفاءة في مجابهة الآثار المختلفة الناشئة عن الأزمة وخلق جدول أولويات يتسم بالدقة والفاعلية .

3. مرحلة انفجار الأزمة:

تبدو المرحلة عندما يتحقق صانع القرار أو القيادة الإدارية في التعامل مع العوامل التي حركت الأزمة أو لم يستطع السيطرة على متغيراتها المتسارعة، بحيث تصل إلى هذه الدرجة من الاستشراء ولذلك من الأهمية بمكان

(1) د. عباس رشاد الحملاوي - إدارة الأزمات 1998 ص 10 ..

² نفس المرجع السابق ص 10.

أن يؤخذ في الحسبان أهمية عنصر إدراك المعلومات المتاحة عن الأزمة وطبيعتها من ناحية، والتحكم في عوامل تكريس الأزمة ناحية أخرى.

ترى بعض الدراسات أهمية توافر العناصر الآتية بالمؤسسات والمنظمات بصدد **التعامل مع الأزمات:**

- أ. القدرة على تحقيق التكامل بين الأنشطة المختلفة التي تستوجبها طبيعة الأزمة.
- ب. القدرة على خلق مناخ إداري يقوم على التفاهم والمشاركة بين كافة مستويات النظم.
- ج. القدرة على بناء وتنمية شبكة اتصالات فعالة تكفل توافر كل البيانات .
- د. القدرة على التنبؤ بالمستقبل وتحقيق الإدراك الكامل لطبيعة الأزمة وخطورتها
- هـ. القدرة على تنمية العلاقات التبادلية والتكاملية مع البيئة الخارجية .

4. مرحلة انحسار الأزمة:

تبدأ في هذه المرحلة تلاشي العوامل المسببة للأزمة بحيث تعود المنظمات أو المؤسسات إلى مرحلة التوازن الطبيعي قبل حدوث الأزمة، وتتميز هذه المرحلة بتوافر درجات عالية من الكفاءة والرشاد والخطط بصدد التعامل مع الأزمات وصولاً لمرحلة التوازن، علاوة على ذلك فهي بمثابة مرحلة تقويمية للتعامل مع العوامل المستحدثة التي قد تفجر حدوث أزمات مستقبلاً¹.

ثالثاً/ الأزمة بين التحدي السياسي والتحدي الإداري:

إن التحديات الأساسية التي تفرضها الأزمة على التكوين المؤسسي المعاصر تتصل بجانبين أولهما سياسي، يتبع من طبيعة ظاهرة الأزمة وتساعد الفجائي، وما يتصل بذلك من صعوبة في التنبؤ بميقاتها وحجمها وأبعادها التدميرية .

أما التحدي الثاني فهو إداري إذ يصعب نهوض مؤسسة واحدة بكل النشاطات المتصلة ببرد أو تخفيف حدة الأخطار التدميرية المتصلة بأي أزمة².

1.التحدي السياسي:

هناك العديد من الأسئلة المتعلقة بالقضايا المجتمعية المتصلة بالأزمة التي تمثل تحدياً لعلم السياسات العامة وتستوجب دراسات جادة ومتكاملة تعين الأجهزة التشريعية والتنفيذية في تشكيل سياسات محددة بشأنها، ومن بين هذه الأسئلة:

أ.ما الدور الواجب على الحكومة المركزية أدائه في إدارة الأزمات مقارنة بالأدوار التي ينبغي ان تنهض بها الإدارات الإقليمية والمحلية؟.

ب. ما القدر من الاهتمام والإمكانيات التي ينبغي ان توظف للإعداد والتحضير لمجابهة الأزمات؟.

ج. ما طبيعة التشريعات القومية الواجبة لدرء أو تخفيف حدة الأزمة وكيف يمكن للحكومة المركزية التحقق من تنفيذها؟ وما هي الإجراءات أو العقوبات المترتبة على عدم التقيد بها من قبل الإدارات المحلية أو المؤسسات الخاصة أو الأفراد؟.

د. ما أفضل الطرق التي يمكن ان تنتهجها الحكومة المركزية في تقديم العون أو المساعدة للمتضررين من الأزمات؟ .

¹ د. محسن الخضري ، إدارة الأزمات ص 78 – 2001 ..

² نفس المرجع السابق ..

هـ. ما هي مجالات الدراسات والأبحاث العلمية التي ينبغي ان تجد تشجيعاً من الحكومة المركزية بهدف التوصل إلى خيارات أفضل في إدارة الأزمات؟.

و. ما أنسب الطرق لتنمية معرفة الرأي العام بمخاطر الأزمات وكيفية الحد من هذه المخاطر؟.

إن هذه الأسئلة لا تعلق أن تكون نماذج للعديد من القضايا المجتمعية المتصلة بإدارة الأزمة وهي في جملتها تمثل تحديات جديرة بالدراسة وتحديد البدائل العلمية الممكنة وفقاً لطبيعة النظام السياسي والاجتماعي لكل دولة .

2. التحدي الإداري:

إذا تأملنا في هذا التحدي الذي تفرضه الأزمة على التكوين المؤسسي المعاصر، فإننا نجد تحدياً إدارياً يعود في جوهره إلى الطبيعة المركبة لظاهرة الأزمة ويتمثل هذا التحدي الإداري في تناقض طبيعة التكوين المؤسسي مع التعدد والتداخل في النشاطات والاختصاصات والمسئوليات التي تفرضها خاصية إدارة الأزمات .

إن السمة اللازمة للتكوين المؤسسي بصفة عامة هي اعتماده على البنية الوظيفية الأمر الذي نتج عنه قيام وزارات أو مصالح أو إدارات بوظائف محددة وكل من هذه المؤسسات تحرص على استقلاليتها وحدود اختصاصاتها .

لهذا فإننا نجد أن التكوين المؤسسي للدولة على المستوى المركزي يقوم على التجزئة الأفقية للسلطات (الوزارات والمصالح) بينما هو في ذات الوقت يحدد درجات معينة من الاختصاصات وفق علاقات رأسية بين الوزارات والمصالح من جانب والمحافظات أو الإدارات المحلية من جانب آخر، ويظل التكوين المؤسسي في كل هذه الحالات متمسكاً بدرجة عالية من الاستمرارية والنمطية القائمة على نظم معلومة وتوقعات محددة في الأداء. في الوجه المقابل نجد إن هذه الدرجة العالية من التجزئة والاستقلالية في التكوين المؤسسي وما يترتب عليها من استمرارية ونمطية غير ملائمة مطلقاً لإدارة الأزمات إذ إن طبيعة تبرز تدفقات وتداخلات بين النشاطات والاختصاصات والمسئوليات ان خاصية إدارة الأزمة تقوم على أنها متخللة وحادثه بين إدارات حكومية متعددة وقطاعات مختلفة ومجموعة من التنظيمات، ومن الطبيعي أن ينتج من كل هذا التداخل والنماذج تشابك وتكوين مركب في العلاقات التنظيمية على المستوى الأفقي والمستوى الرأسي¹.

ومن هنا تبرز الإشكالية أو التحدي الإداري الذي تستجبه طبيعة إدارة الأزمة، وهو أمر يقضي بالضرورة نسفاً وتنظيمياً لإدارة الأزمة يختلف اختلافاً بيناً عن سمات الإدارة المؤسسية في الظروف العادية المستقرة .

رابعاً/ المتطلبات الإدارية للتعامل مع الأزمات:

يتطلب التعامل مع الموقف الازموي وإدارة الأزمة استخدام عدة أساليب للتعامل مع الأزمة وفي الوقت ذاته يتيح لفريق التعامل مع الأزمات حرية الحركة بالكامل.

1. تبسيط الإجراءات:

من المفترض أن لا تخضع المعالجة أو التعامل مع الأزمات لنفس الإجراءات المنصوص عليها في معالجة المشاكل المختلفة فالأزمة لا تنتظر، بل ان تجاهل عنصر الوقت قد يؤدي إلى دمار كامل للكيان الإداري الذي حدثت فيه الأزمة .

فالأزمة عادة ما تكون حادة وعنيفة وتهدد حياة الكيان الإداري وتحتاج إلى التدخل السريع والحاسم والسليم والصحيح أيضاً ومن هنا فإن تبسيط الإجراءات يساعد على التلقائية في التعامل مع الحدث الازموي ومعالجتها بسرعة وشكل سليم.

¹ د.فاروق حلمي – الأزمات ذات الطبيعة الإدارية سنة 2008 ، ص 65.

2. إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية:

لا يمكن التعامل مع الأزمة في إطار من العشوائية والارتجالية أو بسياسة الفعل ورد الفعل بل يجب ان يخضع التعامل مع الأزمة للمنهج الإداري السليم لتأكيد عوامل النجاح وحماية الكيان الإداري من أي تطورات غير محسوبة يصعب عليه احتمال ضغطها.

ويقوم المنهج الإداري العلمي على أربع وظائف أساسية هي:

أ. التخطيط:

يعد التخطيط بمثابة الإطار العام الذي يتم في نطاقه التعامل مع الأزمات وهو ما يعني التحديد المسبق لما يجب عمله، وكيفية القيام به، ومتى، ومن الذي سيقوم به، ومن هذا التخطيط يكون عادة مرتبط بحقائق الأزمة، وبتصورات الأوضاع المستقبلية لها وتوقع الأحداث، وإعداده للطوارئ ورسم سيناريو بتتابعات الأنشطة والأعمال الكفيلة بمعالجة الأزمات بأكبر فاعلية ممكنة .

ب. التنظيم:

لضمان التدخل الكفء في الأزمات، لا بد من توافر نوع من التناسق والتنسيق والتوافق والتكافل بين الجهود المختلفة التي تبذل لإدارة الأزمة خاصة عندما تحتاج الأزمة إلى جهد جماعي، خاصة وان كثيرا ما يؤدي التعارض والتناقض والازدواجية إلى أزمات من نوع جديد ويهتم التنظيم بتحديد الأشخاص الموكولة إليهم الأعمال الخاصة بمعالجة الأزمات والمهام المرتبطة بكل منهم، وما هي الأنشطة التي سيقومون بها لإدارة الأزمة ومن الذي يساعدهم وأمام من سيكونوا مسئولين، والسبل المحددة للاتصال وبالشكل الذي يضمن إقامة علاقات فعالة بين العمل والأشخاص وأماكن المواجهة والتعرض والتنفيذ وبالشكل الذي يكفل للسلطة الإدارية السيطرة على الأحداث.

ج. التوجيه:

حيث تعتمد إدارة الأزمات على المواجهة الجزئية والسريعة والصحيحة لأحداث الأزمة وهي عملية تحتاج إلى معرفة إمكانيات الأفراد والظروف البيئية المحيطة بالمواجهة الازموية، وان يتم إحاطة الأفراد بالمعلومات والتوجيهات التي تضمن لهم فاعليتهم¹.

ومن هنا فإن عملية التوجيه تقوم على تحديد متخذ القرار للمعلومات الضرورية التي يتم تزويد فريق مواجهة بها، والذي سيقوم بنقلها، ويتضمن التوجيه السليم في إدارة الأزمات شرح طبيعة المهمة، ووصف العمل نفسه ونطاق التداخل والهدف والغرض من التدخل والسلطة المفوضة والأساليب المتاحة أمامهم، ويتم ذلك عادة من خلال اجتماع مسبق بأفراد الرفق مع متخذ القرار الإداري، ومن خلال الخرائط والصور، والمخطوطات والأنشطة ومدى ارتباطها بعضها بالآخر .

ونتضمن عملية التوجيه أيضاً استخدام الأوامر الإدارية للقيام بعمل معين، أو الامتناع عن عمل معين أو تعديله

ويجب ان يتصف الأمر بعدة خصائص هي:

- أن يكون الأمر معقولا وقابلا للتنفيذ.
- يجب أن يكون الأمر واضح ألا غموض فيه .
- يجب أن يكون الأمر مبينا العمل المطلوب تأديته من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية الكيفية ومكان القيام به، والوقت الذي يجب أن يتم فيه .

¹ د. عوض بدير إدارة الكوارث والأزمات ، 2000 ، ص 44

- يجب أن يكون الأمر بالمهمة مكتوباً ومعتمداً من السلطة المختصة ومحدداً به كافة الصلاحيات وحدودها لا يكون هناك تجاوزات أو حتى لا يساء فهمها أو تتعرض للنسيان وحتى يسهل الرجوع إليها إذا ما اقتضت الضرورة ذلك.

د. المتابعة:

تعد نتائج التدخل في الأزمة وإدارتها نتائج ليست نهائية، وإنما هي مرحلية ومن ثم فإن معالجة الأزمة ووقف تدهور الأمور، تصبح مرحلية ونتائجها مرحلية وتظل هناك الأسباب الكامنة، مثل النار تحت الرماد. تنتظر لتشتعل مرة أخرى .

فعلى سبيل المثال فإن حدوث أزمة صحية لإنسان ما تجعل من مهمة الطبيب المعالج أن يعالج أولاً حالة الأزمة ويبذل كل جهده للمحافظة على حياة المريض ثم بعد مرور حالة الأزمة يتولى مهمة معالجة أسبابها للحيلولة دون وقوعها مرة أخرى ولا يتم ذلك بدون أن يكون هناك متابعة حقيقية .

3. الوفرة والحضور الدائم:

لا يمكن معالجة أي أزمة أو التعامل معها من خلال عجز أو قصور سواء عن الحركة مقاومتها أو عن التعامل معها والتصدي لها، فالأزمة تحتاج إلى الاستعداد والوفرة الاحتياطية الكافية والمناسبة للتدخل لمقاومة أي قصور أو عجز، كما إنها تحتاج إلى الفهم الكامل والفهم الكامل لا ينشأ عن الغياب بعيداً عن الأزمة أي عن موقع أحداثها أو عن معرفة من القائمين بها، ويتطلب الأمر الحضور الدائم الذي يمثله الفهم العميق والأوسع لأسباب عناصر أبعاد الموقف الازموي الذي يواجهه الكيان الإداري.

وبالتالي فإن الحضور الدائم والتواجد في وقع أو مواقع الأحداث أمر كفيلاً بإيقاف تصاعد الأزمة ومنع تدهور مقاومة الدفاعات الأولى للكيان الإداري أو انهيارها تحت عبء الضغط الازموي، فضلاً عن أن الحضور في مواقع الأحداث يتيح معرفة ما يحدث أولاً بأول، ومن ثم التدخل الفوري بالشكل الكمي الذي يتطلبه ويحتاجه الموقف، كما أن التواجد في مواقع الأحداث وإحساس الطرف الآخر الصانع بالأزمة وكذا القوى المؤيدة له بهذا التواجد أمر له نتائج نفسية الملموسة، المؤثرة في حركة وردود فعل ليس فقط صانع الأزمة ولكن أيضاً على حلفائه ومناصره ومؤيديه وعلى القوى المحايدة التي يحاول جذبها إلى أتون الأزمة لتأييده ودعمه .

4. تفويض السلطة:

تعد عملية تفويض السلطة "قلب" العملية النابض في الدورة الدموية في إدارة الأزمات ومن ثم فإن تفويض السلطة ينظر إليه باعتباره محور العملية الإدارية سواء في إدارة الأزمات أو لفريق المهام الازموية وما يتطلبه التعامل مع قوى الأزمة مع الأحداث الازموية، خاصة إذا ما كانت أحداث الأزمة مندلعة من مكان، وفي عدة مواقع منفصلة ومستقلة عن بعضها البعض¹.

هذا وتحتاج إدارة الأزمات إلى السرعة العاجلة في اتخاذ القرارات وفي الحقيقة فإن هذه السرعة أيضاً لا تنفصل عن الدقة التي يتعين أن يتخذ في ضوءها القرار وأياً كان فإن القرار السليم يجب أن يتصف بعدة صفات أساسية، أي أن القرار الإداري يتعين أن يكون مناسباً للحدث الازموي، ويمكن تنفيذه في حدود الإمكانيات المتاحة لمدير الأزمة وأنه يمكن إبلاغه للمستويات الإدارية المختلفة بما فيها فريق التعامل مع الأزمات وان يتسم بالوضوح لكافة الأفراد الموكلة إليهم مهمة إدارة الأزمة والتعامل معهم ولا يجب أن يحتوي على أي غموض حتى لا يحدث لبس أو سوء فهم يؤدي إلى عواقب وخيمة وتكاليف باهظة .

¹ د. محمد حسن فتحي التفاض ، سنة 2004، ص 117.

وفي هذا الإطار تصبح عملية تفويض السلطة مسألة في غاية الأهمية والخطورة أيضاً، وفي الوقت ذاته فإن تفويض السلطة لا يعني أبداً إطلاق مطلق الحرية للمستويات الدنيا وتوسيع سلطاتها بشكل مطلق أو غير محدد بل ان تفويض السلطة يتم في إطار المستويات الإدارية ذاتها أو الأقرب منها .

حيث يجب منح كل فرد من أفراد الفريق المناط معالجة الأزمة السلطة الضرورية لتحقيق عمله المحدد وفي الوقت ذاته على هذا الفرد ان يعرف الأنشطة والمهام التي يتوقع منه انجازها، وأيضاً علاقته مع الأفراد الآخرين. وتفويض السلطة هو من أهم المتطلبات الإدارية في إدارة الأزمات حيث تتيح لفرق مواجهة الأزمة ولقائده حرية الحركة والتصرف وفقاً لما يمليه عليه الموقف الازموي الذي يواجهه خاصة وان تفويض السلطة يعطى في شكل تفويض عام أو تصريح عام بالتصرف.

5. فتح قنوات الاتصال والإبقاء عليها مع الطرف الآخر:

تحتاج إدارة الأزمات إلى كم مناسب من المعلومات والى متابعة فورية لتداعيات أحداث الأزمة وسلوكيات أطرافها ونتائج هذه السلوكيات ومن ثم فإن فتح قنوات الاتصال والإبقاء عليها مع الطرف الآخر يساعد على تحقيق هذا الهدف وكثيراً ما¹.

تستخدم سياسة الباب المفتوح، كأداة للحصول على المعلومات والإبقاء على سلامة قنوات الاتصال.

خامساً/ وسائل الاتصال وإدارة الأزمات:

تلعب وسائل الاتصال والإعلام دوراً هاماً أثناء وبعد الأزمات بل يمكن القول ان إدارة الأزمات البيئية تعتمد في أحد استراتيجياتها على وسائل الإعلام، عن طريق حسن توظيفها لتحقيق الجوانب التالية:

1. أن يكون الرأي العام على دراية تامة بأبعاد الأزمة .
 2. المساعدة في تنشيط الكيانات المحلية على مجابهة الأزمة .
 3. الحث والتحفيز على تقديم الإسعاف والنجدة ذات الفعالية وفق الاحتياجات الطرفية الماثلة .
 4. تلعب أجهزة الإعلام دور حلقة الاتصال بين الأفراد، وصانعي القرار السياسي والقائمين على إدارة الأزمات وفي هذا الإطار فإن هناك مجموعة ضوابط تحكم علاقة الرأي العام بمسألة إدارة الأزمة وهي:
- الدقة والحذر حيال الرأي العام وإمداده بالحقائق التفصيلية لأن الشغل الشاغل في هذه الفترة ماذا حدث؟ وماذا ستفعل الأجهزة الرسمية.
 - ضرورة وأهمية الاعتراف بالأخطاء التي قد تحدث أثناء عمليات الإنذار والإغاثة.
 - نشر الحقائق بالسرعة اللازمة لخلق مناخ عام صحي يخدم الأزمة.

والواقع أن التعامل وفق هذه المؤشرات إنما يتبع من النظرة الشاملة لمؤسسات إدارة الأزمات ليس كوحدة قائمة بذاتها بل كتخصصات متداخلة داخل المؤسسات المعنية بالأزمة.

لذا من الأهمية بمكان وضع خطط منسقة لتحقيق الاتصال الفعال بين الأجهزة وبعضها البعض خاصة أجهزة الطوارئ.

¹ د.صبيحي عبد الحفيظ القاضي سيكولوجية العمل والعلاقات الإدارية، القاهرة، دار النهضة 2003م، ص 14 - 15.

سادساً/ المنهج المتكامل لإدارة الأزمات:

يتمر المنهج المتكامل لإدارة الأزمة بمجموعة من المراحل تشبه في طبيعتها مراحل الإنتاج بغية تحقيق مجموعة من الأهداف النهائية والمرحلية بغية تحقيق مجموعة من الأهداف النهائية والمرحلية وصولاً إلى التغلب على الأزمة وإدارتها بشكل مناسب، ويقوم هذا المنهج على عدة مراحل منطقية هي¹:

1. مرحلة الاختراق لجذور الأزمة .
2. مرحلة التمركز وإقامة قاعدة للتعامل مع عوامل الأزمة بعد اختراقها.
3. مرحلة توسيع قاعدة التعامل ومد جسور ومجسات الاختبار .
4. مرحلة الانتشار السريع لتدمير عناصر الأزمة وشل حركتها ودفعها بعيداً عن أماكن السيطرة .
5. مرحلة التحكم والسيطرة على موقع الأزمة .
6. مرحلة التوجيه لقوي الفعل الإداري الصانعة للأزمة إلى مجالات الأخرى.

1. مرحلة الاختراق:

الأزمة في ذاتها كيان مغلق تحيطه جدران سميكة من الغموض ومن ثم فإن أي قرار قد يتخذ بشأنها سوف يحمل نسبة من عدم التأكيد ومن ثم تكون احتمالات نجاحه محدودة .

ومن هنا يتعين أن يتم اختراق هذه الجدران للنفاذ ورائها لمعرفة مضمون الأزمة ومن ثم التعامل مع أسبابها والتغلب عليها ولا يمكن فهم الأزمة إلا من خلال فهم مكوناتها وعناصرها ومن هذه العناصر الأسباب والدوافع والأهداف التي تحكمها والقوى التي تسيروها وتولد الضغط داخلها، ومن هنا فغنه في مرحلة الاختراق تتم مجموعة

من العمليات الإدارية ذات الأهمية:

أ. عملية البحث:

بحيث يتم في هذه العملية بحث موضع الأزمة وعناصرها ونشأتها وتطورها والعوامل المؤثرة في إيجاد الأزمة، ونموها وكذا المحددات المؤثرة على مسارات واتجاهات هذه الأزمة وآليات الأزمة وأدائها والارتباطات والعلاقات الخاصة بها.

ومن خلال عملية البحث تتبلور المعلومات والبيانات والمعارف الخاصة بالأزمة، ومن ثم يصل متخذ القرار إلى تشخيص واقعي للأزمة وتصور لأبعادها ومن ثم تنتقل إلى العملية الثانية للاختراق.

ب. التقييم:

وتعني مرحلة التقييم قيام القرار أو فريق إدارة الأزمات بالحكم على التصور الشامل للأزمة وعلى جزئياتها ومعرف جوانبها السلبية والإيجابية وتحديد دقيق لمن يعمل معنا ومن يعمل معنا ومن يعمل ضدنا ومن يسير في إطار التيار الجارف للأزمة، يغذيها رغماً عنه ولديه الاستعداد للتحويل إلى مسارات بديلة وتتم عملية² الاختراق من أضعف جزء في بنیان أو جدار الأزمة وهذا الجزء يمثل في الحقيقة المكان الذي نعلم عنه كل شيء ومن ثم نستطيع اختراقه والتغلب عليه والنفاذ منه إلى ما تجهله من أسباب الأزمة والتعامل معها والتغلب عليها وتمثل مناطق الضعف في الأزمة في:

- مناطق عدم الاستقرار لدى المنتفعين من هذه الأزمة .
- منطقة انفصال لدى العناصر المتكافئة المستفيدة من نشوء الأزمة .

¹ انظر نفس المرجع

² د.حسن ابشر الطيب - إدارة الكوارث - لندن ميدلابة المحدودة 1992 - ص 1-2

- منطقة عدم وضوح في المغامم أو تكريس المصالح وتوزيعها بين الأطراف المستفيدة من نشوء الأزمة والباعثين على وجودها.

ويستعان في عملية الاختراق للأزمة بأسلوبين رئيسيين هما:

الأسلوب الأول/ إعادة قراءة الأزمة من جديد:

وليس معنى إعادة القراءة هي إعادة قراءة ما نشر عنها في الصحف والمجلات فحسب، ولكن في حقيقة الأمر إعادة قراءة الأزمة بشكل تفصيلي وثيق للوصول إلى إدراك شامل للنواحي التالية:

- قنوات الاتصال والتوصيل.
- العوامل المسببة .
- العوامل المساعدة .
- العوامل المناخية والظروف المحيطة.

الأسلوب الثاني/ إعادة تتبع أحداث الأزمة:

1. اختراق جدار الأزمة:

ويقوم هذا الأسلوب على استرجاع الأحداث التاريخية للأزمة خلال مراحل نشوئها المختلفة لتشخيص كل مرحلة من المراحل ومعرفة تحديد كل من:

- الأسباب الباعثة على نشوء الأزمة .
- العوامل المحيطة أو البيئة التي تساعد على نمو الأزمة.
- الأطراف المؤيدة بصنع الأزمة والمستفيدة من استمرارها أو من تفجيرها .
- الأطراف والقوى المعارضة التي أضررت من صنع الأزمة وتضار من استمرارها .
- القوى والعناصر المحايدة .
- القوى والعناصر المحايدة .

ومن ثم يتم الاختراق لجدار الأزمة وكسر حاجز عدم المعرفة وزيادة حجم المعرفة والمعلومات التي تقلل دائرة عدم التأكد ومن ثم يمكن القيام بالخطوة التالية.

2. التمرکز:

إذا ما تمت عملية الاختراق لجدار الأزمة بنجاح فإن الخطوة الثانية هي بناء رأس جسر متمركز داخل كيان الأزمة ذاتها حتى يمكن العبور عليه إلى لب الأزمة وجوهرها ومن هنا يحتاج الأمر إلى بناء قاعدة ارتكازية داخل الطرف الصانع للأزمة وغالبا ما يتم بناء هذه القاعدة الارتكازية في منطقة الاختراق ويقر ذلك من خلال تقوية عملية الاختراق بالحصول على مزيد من المعلومات عن الطرف الآخر، وكسر حواجز المجهول عنه، وتحويله إلى معلوم ويتم التمرکز الناجح أيضاً من خلال استقطاب بعض العناصر العاملة لدى الطرف الآخر، وتجنيدها لصالحنا والحصول على المعلومات التي نرغبها منها وجعلها أيضاً بمثابة مراكز تجميع معلومات ومجسات أغم وبألونات اختبار ومناطق نفاذ جيدة تمهيدا للدخول في المرحلة الثانية.

3. وهي مرحلة كسب مزيد من المؤيدين لوجهة نظرنا وتحويلهم إلى عناصر مناصرة وفاعلة ليس فقط في تأييدنا ولكن أيضاً في مناهضة ومقاومة الطرف الآخر ومناصرتة ويتم التوسع من خلال تتبع قوى الأزمة الصانعة لها والمؤيدة لها والمهتمة بها والتوافق المحلي معها وجذبها إلى نطاقنا وبالتالي تقليل قوى الرفض المواجهة وكسب

المزيد من المؤيدين إلى صفوفنا ومن ثم الانتقال تدريجياً إلى أماكن جديدة وتوسيع قاعدة تواجدنا وانتشارنا شيئاً فشيئاً ويتم توسيعها عن طريق:

- إيجاد مراكز جديدة للمركز مسيطر عليها تماماً في جانبنا وتعمل باسمنا بشكل علني كامل وصريح.
- إيجاد مراكز مشتركة مع أطراف أخرى تحمل أسماء مشتركة يمكن أيضاً التأثير فيها ولكن بشكل نسبي.

4. مرحلة الانتشار:

وهي مرحلة الانتقال إلى مسك زمام المبادرة والحركة والاتجاه بالأحداث بدلاً من الانصياع إلى الأحداث وهي مرحلة الاستخدام المكثف والفعال للإعلام وابتكار السمات الإعلامية ذات الرنين والمضمون والتي تجد لدى بعض القوى الصانعة للأزمة هوى واستهداء واستخدام جانب منها في تأكيد هذا الانتشار حيث يمكن تقسيم الكيان الإداري إلى ثلاث أنواع من القوى وأصحاب المصالح .

- قوى محافظة ملتزمة .
- قوى راديكالية ثورية .
- قوى معتدلة أو وسطى .

ويستلزم التعامل مع هذه القوى "إعداد المسرح" الذي تتداعى فيه الأحداث وتتوالى ومن خلال إفرازات الحدث وتأثيراته المتبادلة يتم استقطاب القوى الراديكالية الصانعة للمستقبل والقوى المعتدلة أو الوسطى الصانعة للحاضر وتحديد القوى المتشبثة بالماضي.

ومن هنا يتم الانتشار بشكل متسارع وبخطى واثبة في كافة الاتجاهات ووضع قواعد ارتكاز جديدة بحيث تنتقل مراكز السيطرة، ومناطق الاختيار إلى إطار جديد. والانتشار في إدارة الأزمات يكون عادة في شكل دوائر أكثر منها في شكل اتجاهية مستقيمة نظراً لما يمكن التأثير فيه أكثر في إطار الدائرة.

5. مرحلة التحكم والسيطرة:

وفي هذه المرحلة يتم التحكم والسيطرة على عوامل الكم والكيف، والزمن، والتكلفة والجهد الخاصة بإدارة الأزمة ككل وليس فقط فيما يتصل بالطرف الآخر، وهذا التحكم يتولد أساساً من قدرتنا على إقناع الطرف الآخر، أو على إخضاعه، أو على إجباره على أن يصبح كم سلبي لا قيمة له، وبمعنى آخر أن ينحول من قوى فاعلة، إلى كيان مفعول به، ومن محرك دائم الحركة إلى أداة يستعان بها فقط عند الحاجة وعملية الانتفاع، أو الاحتياجات التي يدفعها الطرف الآخر، وفي الوقت ذاته لا يستطيع أن يحصل عليها إلا من خلالنا ومن ثم ربطه بالكامل بتبعية مهيمنة يصعب الفكك منها ولا يكون أمامه سوى الرضوخ والامتثال.

6. مرحلة التوجيه:

وهي أخطر المراحل على الإطلاق وفي الوقت ذاته قمة النجاح حققه مدير الأزمة عند إدارته لها والتي بموجبها يسيطر على قوى الأزمة ليس فقط الصانعة لها ولكن أيضاً المؤيدة لها والمتعاطفة معها، وأصبحت جميعها مادة طرية بين يديه يستطيع تشكيلها وتوجيهها كيفما شاء، وتتم عملية التوجيه بذكاء وفاعلية كبيرين.

ويلاحظ أن إدارة عملية التوجيه تتم من قاعدة السيطرة الكاملة والتحكم شبه الكامل في القوى صنع الأزمة وعلى هذا يتم توجيه الأزمة بثلاث طرق هي:

أ. تصدير الأزمة إلى الخارج:

أي تصديرها إلى كيانات إدارية أخرى وحتى ينجح هذا التصدير لابد من الحصول على علاقة أو رابطة مع هذه الكيانات الأخرى تقوم بوسيلة الكوبري التي يمكن نقل الأزمة عن طريقها وإيجاد المصالح التي تكفل نقل الأزمة إليها بذكاء .

وعلى سبيل المثال، استطاعت الدول الصناعية الرأسمالية الكبرى التغلب على أزمة الركود التي تعانيها منذ منتصف السبعينات عن طريق إنعاش الطلب على منتجاتها وضمان تشغيل جانب مناسب من وحداتها الإنتاجية عن طريق تشجيع دول العالم الثالث على شراء منتجاتها .

ب. ركوب الموجة الأزموية. والانحراف بها وبمعنى آخر امتطاء قمة الأزمة وقيادتها لفترة ثم الانحراف بها وبمن يعملون على تغذيتها ويطلق عليها البعض طريقة التكييف المرحلي أو الموافقة المرحلية ويصبح مدير الأزمة فارس ماهر عليه أن يروض حصان جامح شديد المراس، ومن ثم فإنه يمتطي صهوة هذا الحصان الجامح مرسلاً له العنان حتى تنتهك قواه ويستنزف طاقته .

ج. تحويل الأزمة وإفرازاتها. إلى إيجابيات تزيد من تماسك الكيان الإداري (أزمة طاقة) وحفز طاقاته الإبداعية للمشاركة والتغلب على مخاطرها ويطلق على هذه الطريقة طريقة ديمقراطية المشاركة.

حيث يكون القائد الإداري على وعي كامل بحقيقة الأزمة التي يواجهها، وإدراك كامل أن معالجة الأزمة بمفرده أمر صعب إن لم يكن مستحيلاً خاصة وأن هذه المعالجة تحتاج إلى توضيحات ليست فقط من جانبه، ولكن أيضاً من جانب أفراد الكيان الإداري الآخر، وأن هذه التوضيحات الغالبة لابد أن تتم بموافقتهم بل ومن جانبهم أيضاً وليست عن طريق الإكراه أو الغضب.

سابعاً/ نحو إستراتيجية لإدارة الأزمات:

من واقع استقرار مفهوم الأزمة وبحث الجوانب المختلفة وخاصة الجوانب ذات الطابع الإداري والسياسي. وفي ضوء الخبرة المعاصرة للنظم السياسية بصددها لإدارتها للأزمات المختلفة خاصة تلك الأزمات المتعلقة بإدارة الأزمات تقوم على القواعد التالية:

1. القدرة على تحقيق التكامل بين مختلف النشاطات السياسية والاقتصادية والإدارية.
2. تأصل مناخ إداري يقوم على التفاهم والمشاركة بين جميع المستويات والاختصاصات الوظيفية على المستوى الإداري أو المستوى المركزي.
3. المرونة التي تمكن من التشكيل التنظيمي للمؤسسات وإعادة تشكيلها وفق ظروف الأزمة.
4. العناية بتشكيل ووضع سياسات عامة لكافة القضايا المجتمعية المتعلقة بإدارة الأزمات.
5. صياغة التشريعات المتعلقة بقضايا الأزمات.
6. تشجيع الدراسات والأبحاث المتعلقة بإدارة الأزمات .
7. تحديد أفضل الأساليب لتنمية وعي الرأي العام بمخاطر وتحديات إدارة الأزمات المطلوبة وتعيين في تحديد أبعاد المشكلة أو المشكلات الماثلة ووضع المؤشرات لما سيترتب عليها من نتائج.
8. الكفاءة والفعالية في استقرار المستقبل بالقدر الذي يحقق الإدراك الكامل بطبيعة الأزمة ويمكن استكشاف كل البدائل الممكنة لدرء أخطارها أو التخفيف منها أو الإعداد بمواجهتها عند حدوثها .
9. القدرة على تحديد الأسبقيات وتوجيه اهتمام المجموعات والأفراد والمشكلات الرئيسية مع مراعاة الاستفادة من التغذية الاسترجاعية التي تفيد التنظيم بردود فعل العاملين تجاه أساليب معالجة الأزمة .

10. الفاعلية في تنمية العلاقات التبادلية والتكاملية مع فعاليات البيئة ذات العلاقة والعمل على تنسيق مجهودها في إطار منظومة موحدة مع النشاطات الرسمية.

الخاتمة

أ. إن إدارة الأزمات تستوجب بطبيعتها توافر معلومات عن جوانب متعددة وخبرات مهنية وفنية لا تتأتى لكيان تنظيمي واحد الأمر الذي يجعل إدارة الأزمات مسؤولية جماعية تنتمي إلى العمل الجماعي الذي تتداخل وتتمازج فيه ادوار ونشاطات أجهزة وكيانات متعددة.

ب. أن التكوين المؤسسي التقليدي القائم على البيئة الوظيفية بما فيه من تجزئة للاختصاصات والمسؤوليات وما يكتنفه من محدودية وبطء في الاتصالات يمثل النقيض لإدارة الأزمات.

ج. ان التنسيق التنظيمي لإدارة الأزمات ينبغي ان يبنى على منظومة تتفاعل وتتمازج فيها نشاطات وجهود كل الكيانات والخبرات ذات العلاقات بإدارة الأزمة وان يتسع بدرجة عالية من المرونة تمكنه من التكيف مع المتغيرات والظروف الشرطية للأزمة .

الاستراتيجيات السبع لإدارة الأزمات:

1. إدارة الأزمات عمل من أعمال السيادة.

2. إدارة مركزية وسلطة مطلقة.

3. لا صوت يعلو على صوت الأزمة .

4. مواجهة الأزمات عمل جماعي منسق.

5. عقيدة التنظيم.

6. أهمية الاتصال والمشاركة الفعالة.

7. عقيدة إدارة الأزمة.

- الحد من حجم الخسائر في الأرواح والممتلكات .
- التحقق من آثارها الاجتماعية والنفسية .
- سرعة العودة إلى الحياة الآمنة .
- سرعة إعادة التعمير .

"المصادر الأولية"

1. السيد عليوه، صنع القرار السياسي في منظمات الإدارة العامة، القاهرة - الهيئة العامة للكتاب - ص 200-256.
2. فاروق حلمي، الأزمات ذات الطبيعة الإدارية، الأسلوب العلمي لإدارة الأزمات، القاهرة، مطبعة هليوبوليس 2008 - ص 65.
3. أمينة الزيوني، إدارة المنظمات الحديثة، ص 30، دار نشر الانجلو المصرية - 1999م.
4. حول خصائص مفهوم الأزمة انظر:
 - a. د. محسن الخضيرى، إدارة الأزمات، القاهرة - مكتبة مدبولي، ص 78، سنة 2001م.
 - b. د. فاضل زكي، الشئون الدولية من التوترات إلى الأزمات، مجلة الدراسات الدبلوماسية، الرياض، العدد الرابع والأربعون، ص 81.
 - c. د. عوض بدير، إدارة الكوارث والأزمات، القاهرة، دار نشر المصرية الدولية، سبتمبر 2000، ص 44.
 - d. د. عباس رشاد الحملاوي، إدارة الأزمات، القاهرة 1998م، المتوكل للنشر، ص 10.
 - e. د. صبحي عبد الحفيظ قاضي "سيكولوجية العمل والعلاقات الإدارية، القاهرة، دار النهضة 2003م، ص 14 - 15.
 - f. د. محمد حسن فتحي، التفاوض، القاهرة، انتيرك للنشر 2004، ص 117.
 - g. د. حسن أبشر الطيب، إدارة الكوارث، لندن ميدلايت المحدودة 1992م - ص 1-2.

أدوات القياس في المحاسبة

الدكتور / خميس عبد السلام شليدة

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بني وليد/ جامعة الزيتونة

المقدمة:

حققت المحاسبة تطورا ملحوظا، حيث انتقلت من نظام لمسك الدفاتر إلى نظام للمعلومات غرضه توفير معلومات لمستخدمي القوائم المالية، وتقديم معلومات أكثر فائدة لكل الأطراف بأقل تكلفة ممكنة وبقيمة عالية في عملية اتخاذ القرار وبذلك ازدادت أهمية وظيفتي القياس والاتصال في المحاسبة. إلا أن تطور أساليب القياس والاتصال في المحاسبة لم تكن بالمستوي المطلوب الذي يفرضه احتياجات وظيفتها الجديدة، نظرا لوجود قصور في النظام التقليدي للقياس المحاسبي من أهمه قصور كمي وقصور نوعي، فالقصور الكمي أسبابه مرتبطة بالإطار العام لنظام القياس المحاسبي أما القصور النوعي مرتبطة بأسبابه بنظم وأساليب القياس المحاسبي.

مشكلة البحث:-

تعرض علم المحاسبة إلى عدة انتقادات من أهمها قصور في عملية القياس في القوائم المالية لمنشآت الأعمال التي تعاني من التعديد، وعدم تحقيق مفهوم القابلية للتحقق. وهذا القصور يكمن في قصور النظام التقليدي للقياس المحاسبي وهما قصور كمي وقصور نوعي. فالقصور الكمي مرتبط بالإطار العام لمحاسبة المالية. حيث إن نظام القياس المحاسب بقي متميزا في وظيفته لخدمة الأطراف الخارجية للمنشأة وتم تركيز نشاط المحاسب على إعداد التقارير المالية الخارجية ممثلة في القوائم المالية والتقارير المنشورة أما التقارير المالية الموجهة لخدمة الإدارة في الرقابة والتخطيط واتخاذ القرار فقد بقيت إلى أمد قريب بمنأى عن اهتماماته أما القصور النوعي فترتبط أسبابه بنظم وأساليب القياس المحاسبة حيث أن معظم هذه الطرق والأساليب تقدم على أساس تحكيمه يجعل للتقديرات الشخصية دورا بارزا في عملية القياس مما يؤدي إلى ظهور ما يعرف بظاهرة التحيز.

أهداف البحث:-

يهدف هذا البحث إلى ما يلي:-

- 1- التعرف على أسس القياس المحاسب والتطور التاريخي لعملية القياس في المحاسبة.
- 2- التعرف على مبرمجيات النظام المحاسب بما يحقق فاعلية القوائم المالية والتقارير المحاسبة لخدمة الإدارة.
- 3- التعرف على أسس القياس في الحاسبة بما يساهم في التوسع في عملية التنبؤ الذي يميز النظام المحاسب التقليدي في تحقيقها.
- 4- التعرف على النماذج المقترحة في عملية القياس في المحاسبة وتحسين مخرجات النظام المحاسبي بما يساهم في عملية اتخاذ القرار.

أهمية البحث :

- يستمد هذا البحث أهميته لكونه يضيف أسس هامة في حقل المعرفة وذلك بعرض ودراسة مشاكل القياس في المحاسبة لرفع مستوى المعرفة المتخصصة في هذا المجال ويمكن توضيح أهميته في الآتي :
- 1- يوضح هذا البحث أهمية القياس المحاسبي وذلك من خلال ما ينتج عن عملية القياس من معلومات تساعد إدارة المنشأة في عملياتها الأساسية.
 - 2- يساعد هذا البحث في معرفة ما يبذله المحاسبين للتعريف بأساليب وأسس القياس وما ينتج من بيانات ومعلومات تساعد مستخدمي القوائم المالية لتعرف علي المركز المالي للمنشأة.
 - 3- يساعد هذا البحث في معالجة القصور في عملية القياس بالقوائم المالية الناتجة عن النظام التقليدي للقياس المحاسبي.
 - 4- يساعد هذا البحث في معالجة قصور النظام المحاسبي التقليدي بما يسهم في عملية التنبؤ وذلك بتحسين مخرجات النظام المحاسبي.
 - 5- معالجة المشاكل المحاسبية الناتجة عن عملية القياس ، وذلك باستخدام عدة نظم للقياس المحاسبي من خلال توفير الأسس والأساليب المحاسبية للتحديد والقياس وكيفية التقرير عنها.
- لتحقيق أهداف هذا البحث سوف يتم عرض أدوات القياس في المحاسبة، كما يتم تقديم تعريفات مختلفة لعملية القياس وأركان القياس وهم المشاكل المحاسبية التي يتم معالجتها عن طريق نظم القياس المختلفة.
- 1-أساليب تطور النظام التقليدي في المحاسبة:-

تتمثل وظيفة المحاسب في تحديد وقياس وتوصيل المعلومات المحاسبية لمستخدمي تلك المعلومات لمساعدتهم في عملية اتخاذ القرار. ولقد تعددت الآراء حول تعريف المحاسبة من حيث أهميتها وطبيعتها، فالمحاسبة عبارة عن عملية تحديد وقياس وتوصيل المعلومات الاقتصادية لمساعدة مستخدمي هذه المعلومات في اتخاذ الأحكام والقرارات السليمة¹.

فعملية القياس تعد احد الفروض العلمية الأساسية للمحاسبة وهي تسجيل كل العمليات التي يقوم بها المشروع بوحدة قياس نقدية فمثلا الوحدات النقدية التي يقيس بها المحاسب عمليات المشروع هي الدينار في ليبيا، والدولار في أمريكا، والفرنك في فرنسا².

يشير مصطلح القياس عموماً إلى تخصيص أرقام (Numerals) لأشياء أو وحدات (objects or events) تأسيساً على قواعد معينة ويمكن عرض أساليب تطوير القياس المحاسبي من خلال اتجاهين هما:-

1- اتجاه رأسي للقياس المحاسبي:-

يتطلب هذا الاتجاه تطوير القياسات المحاسبية التاريخية وذلك لتحسين موضوعيتها بكيفية الزيادة من فعالية التقارير المالية الخارجية باعتبار دقة وموضوعية مخرجات القياس المحاسبي هدفها.

2- اتجاه أفقي للقياس المحاسبي:-

ينصب هذا الجهد على القياسات المحاسبية المستقبلية وذلك مسبقاً وراء تحسين أساليب التنبؤ التقليدية في المحاسبة وذلك ببناء أسس عملية تساهم في توسع الأفق الزمني لعملية التنبؤ كما تسهم في توفير قياسات جديدة طالما عجز نظام المحاسبة التقليدية عن توفيرها التي تساعد في عمليتي التخطيط واتخاذ القرارات.

¹ - يونس حسن الشريف . وآخرون- مبادئ المحاسبة المالية- جامعة قارونس بنغازي 1998م، ص8.

² - يونس حسن ، وآخرون. المرجع السابق، ص22

3- مفهوم عملية القياس المحاسبية:

القياس هو احد وظائف المحاسبة والمعلومات المحاسبية هي نتاج عملية القياس والتي تفيد الإدارة في وظائفها الأساسية.

فالقياس بشكل عام هو مقابلة أو مطابقة احد جوانب أو خصائص Attributes مجال معين بأحد جوانب أو خصائص مجال آخر. وتتم مطابقة هذه المقابلة أو المطابقة Mapping باستخدام الأرقام أو الرموز وذلك طبقاً لقواعد معينة¹.

وبعد التطور العلمي في كافة المجالات ساهم كثير من العلماء في تطوير عملية القياس، حيث أصدر العالم

(Helmholtz.) كتاباً أوضح إضافة جديدة لعملية القياس وهي الإضافة الرياضية، كما طور العالم (Steeven) نظرية القياس من خلال كتابه الذي تبني فيه مفاهيم الخواص المعنوية للقياس وقد أورد احد الكتاب تعريفاً للقياس المحاسبى "هو عملية بمقتضاها تستطيع إدارة المنشأة أن تتعرف على أثر الأحداث الاقتصادية والأنشطة الإنتاجية التي تمت خلال الفترة السابقة على مركز المنشأة المالي وحقوق ملاكها².

القياس في اللغة بمعنى الشيء يقبسه قياساً واقتياساً أي: قدرة على مثاله والمقياس: المقدار.

كما ورد في المعجم الوسيط: أن القياس في اللغة رد الشيء إلى نظيره.

كما ورد في القرآن الكريم ألفاظ تحمل المعنى اللغوي للفظ منها قدر ووزن.

قال تعالى: (وخلق كل شيء فقدره تقديراً) . سورة الفرقان، الآية 2.

وفي قوله تبارك وتعالى: (والسمااء رفعها ووضع الميزان، ألا تطغوا في الميزان وأقيموا الوزن بالقسط ولا تخسروا الميزان). سورة الرحمن، الآية 7

ويقصد بالقياس في المحاسبة تخصيص قيم رقمية للعناصر أو الأحداث المتعلقة بالمشروع والحصول عليها بشكل ملائم حسب الظروف المطلوبة.

كما يشير القياس كذلك إلى تعيين قيم عددية لكي تعبر عن خصائص معينة لأشياء أو أحداث مختارة.

ولقد اختلف المحاسبون حول وضع تعريف محدد للقياس (إن القياس يعني التعبير عن الظواهر بصورة رقمية في ظروف بيئية وهو إجراء مبسط للنظر والرؤية يتطلب وصفاً واعياً دقيقاً لإظهار وتسجيل رقم معين)

الملاحظ أن هذا التعريف يركز على أساليب ووظيفة القياس، بينما نجد من التعريفات ما يركز على الأساس العلمي للتعبير عن النشاط الاقتصادي ومنها التعريف الذي وضعت له لجنة القياس المحاسبية التابعة لجمعية المحاسبة الأمريكية (A.A.A) والذي ينص على أن القياس هو تعبير بالأرقام عن الظواهر الاقتصادية سواء أكانت في الماضي أم الحاضر أم المستقبل والتي تعلق بوحدة محاسبية على أساس من هذه المشاهدة وطبقاً لقواعد معينة.

كما عرفت لجنة معايير المحاسبة الدولية (IASB) في عرضها لإطار إعداد القوائم المالية القياس بأنه عملية تحديد القيم النظرية للعناصر التي سوف يعترف بها في القوائم المالية، وهذا يتطلب اختيار أساس معين للقياس ويتم استخدام أسس مختلفة للقياس مثل التكلفة التاريخية، التكلفة الجارية، القيمة القابلة لتحقيق، القيمة الحالية³.

1 - عباس مهدي الشيرازي - نظرية المحاسبة- ذات السلال- الكويت 1990، ص62

2 - نوفان حامد محمد العلمان- القياس المحاسبى لتكاليف أنشطة المسؤولية الاجتماعية للإفصاح عنها في القوائم المالية، رسالة دكتوراه، جامعة دمشق 2010، ص40.

3 فضل كمال سالم، مدى أهمية القياس والإفصاح المحاسب عن تكلفة الموارد البشرية وأثره على اتخاذ القرارات المالية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة الإسلامية عزة، 2008، ص93.

و من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف عملية القياس المحاسبية بأنها عملية مقابلة يتم من خلالها قرن خاصية معينة هي خاصية التعدد النقدي لشيء معين هو حدث اقتصادي يتمثل فيها بعنصر معين في مجال معين هو الاقتصادي بعنصر آخر محدد هو عدد حقيقي في مجال آخر هو نظام الأعداد الحقيقية و ذلك باستخدام مقياس معين هو وحدة النقد و بموجب قواعد اقتران معينة هي قواعد الاحتساب. و تقوم عملية القياس المحاسبية على أربعة أركان رئيسية:

1-الخاصية محل القياس.

2-المقياس المناسب للخاصية محل القياس.

3-وحدة القياس المميزة للخاصية محل القياس.

4-الشخص القائم بعملية القياس.

1- الخاصية محل القياس:

تنصب عملية القياس على خاصية معينة لشيء معين، وفي مجالات القياس المحاسبي للمشروع الاقتصادي هو مجال القياس فإن الخاصية التي تنصب عليها عملية القياس قد تكون التعدد النقدي لشيء معين هو حدث من الأحداث الاقتصادية للمشروع كمبيعات أو الربح كما تنصب على خاصية أخرى غير خاصية التعدد النقدي كأن يكون محل القياس، الطاقة الإنتاجية للمشروع أو معدل دوران المخزون السلعي.

2- المقياس المناسب للخاصية محل القياس:

يتوقف نوع المقياس المستخدم في عملية القياس على الخاصية محل القياس، و بالنسبة للمشروع الاقتصادي إذا كانت خاصية التعدد النقدي للربح مثلا هي الخاصية محل القياس، فالمقياس المستخدم هو مقياس القيمة (وحدة النقد) أما إذا كانت طاقته الإنتاجية هي الخاصية محل القياس فالمقياس المستخدم في هذه الحالة هو مقياس للطاقة كعدد الوحدات المنتجة في الساعة الواحدة مثلا.

3- وحدة القياس المميزة للخاصية محل القياس:

عندما يكون الهدف من عملية القياس هو قياس المحتوى الكمي لخاصية معينة لشيء معين، حينئذ لا يكتفي فقط بتحديد نوع المقياس المناسب لعملية القياس، بل لابد من تحديد نوع وحدة القياس فمثلا نوع المقياس المستخدم و هو مقياس مالي (وحدة النقد) لابد من تحديد نوع وحدة النقد المميزة لهذه القيمة (الجنيه، الدينار).

4- الشخص القائم بعملية القياس:

يعتبر الشخص القائم بعملية القياس عنصرا هاما في عملية القياس، لأن نتائج عملية القياس تختلف باختلاف القائمين بها، في حالة عدم توفر المقاييس الموضوعية. و يلعب المحاسب دورا أساسيا في تحديد مسار و أساليب عملية القياس المحاسبية و كذلك في تحديد نتائج عملية القياس.

و يمكن تبويب نظم القياس من الناحية الرياضية إلى أربعة نظم أساسية على أساس نوع العلاقة الرياضية المتوفرة:-

| | |
|-----------------|----------------------------|
| Nominal Scales | نظم القياس الأسمى |
| Ordinal Scales | نظم القياس الترتيبي |
| Interval Scales | نظم القياس الفتري (البيني) |
| Ratio Scales | نظم القياس النسبي |

أولاً: نظام القياس الاسمي:

يعتبر نظام القياس الاسمي من أبسط أنواع المقاييس من حيث خواصه الرياضية و أهمية هذا المقياس المحاسبي تتبع من خواصه التي تجعل بالإمكان تجزئة المجموعات الشاملة للأحداث الاقتصادية في المشروع إلى مجموعات جزئية و ذلك بناء لخاصية معينة .والخاصية الأساسية التي يتم تحديدها هنا هي خاصية تميز وتعريف عناصر فئة معينة كأن يعطي مفردات الأصول الرقم (1)، ومفردات الخصوم الرقم (2)، ومفردات الإيرادات رقم (3)، ومفردات المصروفات رقم (4) ¹.

كخاصية السيولة أو خاصية الثبات ومن هنا يقتصر استخدام هذا المقياس في المحاسبة على عمليات التبويب بشكل رئيسي مثل:-

- 1- تبويب عناصر القوائم المالية، محتويات قائمة التدفقات النقدية كتدفقات نقدية من الأنشطة التشغيلية، والأنشطة الاستثمارية وتدفقات في الأنشطة التمويلية.
- 2- تبويب عناصر التكاليف إلى مباشرة، وتكاليف غير مباشرة.
- 3- تبويب عقود التأجير طويلة الأجل عقود تمويلي وتأجير تشغيلي.
- 4- يعتبر هذا النظام الأساسي في بناء ما يسمى بديل الحسابات.

ثانياً: نظم القياس الترتيبي:

يعتبر هذا النظام من حيث خواصه الرياضية أكثر تقديماً من المقياس الاسمي حيث أن استخدامات المقياس الاسمي محصورة في تبويب الأحداث الاقتصادية فإن استخدامات نظام القياس الترتيبي في المحاسبة يتجاوز ذلك إلى المقارنة إذ بموجب علاقة الترتيب (\geq ، \leq) يمكن المقارنة بين قيمتي حديثين اقتصاديين في لحظة معينة كالمقارنة مثلاً بين إيرادات المشروع ومصروفاته في لحظة معينة وذلك لتحديد نتيجة أعماله أو المقارنة بين أصوله وخصومه في لحظة معينة لقياس مركزه المالي. ويتميز هذا النظام بخاصية الترتيب الطبيعي وخاصية التمييز المرتبطة بالنظام الاسمي وصورة هذا النظام هي:

أ ب ج وهكذا

الإيرادات \leq التكاليف = الربح

الإيرادات \geq التكاليف = خسارة

ومن أهم المشاكل المحاسبية التي يعالجها هذا النظام:

- 1- المفاضلة بين طرق تسعير المخزون السلعي المختلفة لاختيار البديل الأفضل.
- 2- المفاضلة بين طرق الاستهلاك الطريقة الأنسب لاستهلاك الأصول الثابتة.

¹ -عباس المهدي الشيرازي، مرجع سابق، ص65.

² -عباس المهدي الشيرازي، مرجع سابق، ص67.

3- المفاضلة بين البدائل المتنافسة وترتيبها لاختيار الأمثل عند ترشيد عملية اتخاذ القرار .

ثالثاً:- نظام القياس الفتري (البيني)

وهو أكثر نظم القياس للعمليات الرياضية من كل نظم القياس الترتيبي لأنها لا توفر للمحاسب إمكانية المقارنة أو المقابلة بين القياسات فحسب كما هو الحال في نظم القياس الترتيبي بل تمكنه أيضاً من قياس الفرق أو المسافة بين قيمة الخواص أو الأحداث محل القياس، بمعنى أن نظم القياس البيني لا يوفر للمحاسب معلومات مقارنة عن الخواص محل القياس في صيغة علامة أكبر من أو أصغر من أو أيساوي بل يوفر له أيضاً معلومات عن فرق بين قيم هذه الخواص فمثلاً أن قيمة الأصل (أ) أكبر من قيمة الأصل (ب) وتريد عنها بمبلغ 1000 دينار وفي المحاسبة يمكن استخدام القياس الفتري للتعبير عن سلوك التكاليف شبه المتغيرة.

وعلى هذا الأساس فالنظام البيني أكثر استخداماً في مجالات القياس المحاسبي وتقوم استخداماته في عملية القياس المحاسبية على علاقة التقاطع (Ω) ومن أهم المشاكل المحاسبية التي تستخدم هذا النظام هي:

1- انحراف تكاليف الموازنات.

2- مقاييس الطاقة مثل طاقة إنتاجية، طاقة نظرية قصوى.

3- تحديد مستوي الأهمية النسبية.

4- تحديد مستوي الخطأ المسموح به في بنود القوائم المالية.

رابعاً: نظام القياس النسبي:-

يعتبر نظام القياس النسبي من أكثر المقاييس تطوراً من الناحية الرياضية، لذا فاستخدامه في مجالات القياس المحاسبي يتيح للمحاسب توسيع مجالات عملية القياس بدرجة أكبر مما تنتجه نظم القياس السابق، وتتبع أهمية نظام القياس النسبي من ناحية قابليته لاستخدام معظم العلاقات الرياضية المطبقة في نظم القياس السابق. لذا يوفر هذا النظام لعملية القياس المحاسبية مرونة كبيرة لأن استخدامه يتيح للمحاسب استخدام جميع العمليات الحسابية اللازمة لعملية الاحتساب في المحاسبة (الجمع - الطرح - الضرب - القسمة).

ومن أهم المشاكل المحاسبية التي يتم معالجتها باستخدام النظام هي:-

1- يعتبر أكثر النظم ملائمة لأعراض التحليل المالي مثل نسب السيولة الربحية، نسب النشاط، نسب المخاطرة.

2- يستخدم في تقديم الأداء الداخلي عن طريق مجموعة من معايير التقديم.

ومن أهم المزايا التي يوفرها هذا النظام في كونه الأساس الذي يقوم عليه استخدام الأرقام القياسية في تعديل

البيانات في فترات التضخيم والانكماش.

أدوات القياس المحاسبي :

تتعدد أدوات القياس حسب عملية القياس التي يقوم بها المحاسب لقياس الأنواع المختلفة مثل وحدة القياس النقدي كالدينار والدولار والفرنك وغيرها. وحدة قياس الزمن مثل الساعة واليوم والشهر والسنة وبعض الأدوات الأخرى المستخدمة مثل النسب المئوية والمؤشرات ومن خلال ذلك فإن القياس المحاسبي ينقسم إلي الأتي:

1 - القياس النقدي :

ومن خلال العرض السابق لنظم المحاسبي وأهم استخدامات كل نظام لمعالجة بعض المشاكل المحاسبية فإنه يمكن الجمع بين نظامين أو أكثر من نظم القياس عند معالجة بعض المشاكل المحاسبية المختلفة حيث يتم قياس الأحداث الاقتصادية بالنقد باعتباره الوسيلة الأساسية لقياس الممتلكات والعلاقات الاقتصادية الأخرى .

ونظرا لأن الوحدة الاقتصادية تقوم بعدد من الأنشطة كما تتأثر بالعديد من الأحداث التي تحدث خلال عمرها الاقتصادي فإن المحاسب يحتاج عادة إلى وحدة قياس نمطية لجميع الأحداث التي تتعلق بالوحدة الاقتصادية ، ولقد جرى العرف المحاسبي على استخدام وحدة النقد كوحدة قياس نمطية ، وذلك نظرا لموضوعية وحدة النقد بالإضافة إلى سهولة تفهمها وقبولها العام.

ويجب التمييز هنا بين مصطلحين وهما قياس النقد وقياس القيم فالقياس النقدي يعبر عن التكلفة التاريخية لأصول وخصوم المشروع أما قياس القيم فهو استخدام أرقام قياسية للتعبير عن قيم النقد الحالية بإعداد القوائم المالية ولتحقيق ما يعرف بالتكلفة الاستبدالية.

وعلى الرغم من ذلك فإن استخدام وحدة النقد كأساس للقياس يودي على الأقل إلى ظهور مشكلتين : الأولى: تتعلق بافتراض ثبات وحدة النقد ، مما يترتب عليه عدم إمكانية إجراء المقارنة بين أحداث معينة تم تقييمها في فترات زمنية مختلفة تختلف فيها قيمة وحدة النقد .

الثانية : إن النظام المحاسبي يتجاهل أي أحداث لا يمكن التعبير عنها باستخدام وحدة النقد، ونظرا لوجود العديد من الأحداث الهامة والتي لا يمكن التعبير عنها باستخدام وحدة النقد فإن النظام المحاسبي لا يعتبر نظاما كاملا للمعلومات¹.

2- القياس الكمي :

وتستخدم فيه وحدات القياس الطبيعية مثل المتر والطن والكجم وللتعبير عن بعض الأحداث يستخدم هذا القياس بالأخص في محاسبة التكاليف كأن تقاس كمية المواد المشتراة بالكيلو جرام وعدد الوحدات المنتجة، ومحاسبة الموارد البشرية بعدد الأفراد المتدربين في منشأة ما.

3- القياس الزمني :

يستخدم هذا القياس وحدات القياس الزمني مثل يوم، شهر، ساعة كأداة للقياس المحاسبي ويستخدم في محاسبة التكاليف كان تحتسب الزمن الفعلي الضائع الذي يتم قياسه بالأيام، كما يستخدم في المحاسبة التحليلية التي تقوم باستخراج النسب المالية مثل نسب معدل فترة الائتمان ومعدل فترة التخزين والتي تقاس أيضا بالأيام.

4- المؤشرات والنسب المالية :

تستخدم النسب والمؤشرات والمعاملات كأداة لقياس الأحداث الاقتصادية وتستخدم بالأخص في المحاسبة التحليلية كأن تستخرج نسب معدل دوران الأصول ومعدل دوران رأس المال العامل أو نسبة التداول إلي آخره من النسب .

أهداف القياس المحاسبي :

ينظر إلي أهداف القياس المحاسبي من الناحية المحاسبية من تحقيق هدفين أحدهما²:

1- قياس الموارد التي تحقق الدخل

القياس في حد ذاته يشكل المصدر الأساسي لتحقيق الدخل ولأجل الاطمئنان على استمرار انسيابية وسلامة تحقيق الدخل وبمعدلات عائد إن لم تكن متزايدة فعلي الأقل لا تكون متناقصة .

¹ - خميس عبدالسلام محمد- مقدمة في نظم المعلومات المحاسبية- دار الحكمة، القاهرة، 2013، ص55.

² - إبراهيم خليل حيدر السعدي - مشكلات القياسي المحاسبية الناجمة عن التنظيم وأثرها على استبدال الأصول، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد الحادي والعشرون 2009، ص15.

³ - شمس الدين محمد جبريل بابكر، قياس وتحليل التكاليف البيئية لزيادة فعالية المعلومات المحاسبية، رسالة ماجستير جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الدراسات العليا، 2009، ص70.

لذا أصبح من الضروري زيادة الاهتمام ورعاية تلك الثروة التي تشكل مصدر تحقيق الدخل والحفاظ عليه وصيانتها وهذا يستلزم بالضرورة مواكبة عملية القياس المحاسبية بها والوقوف على المتغيرات التي تطرأ عليها لمواجهة وتجنب ما يمكن أن يؤثر على تناقص الدخل في الوقت المناسب .

2- تأمين الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة :

بعد أن تتم عملية القياس للطاقات الإنتاجية والتسويقية والمادية المتاحة بالإمكان تحقيق هدف آخر وهو دراسة الفرص البديلة بهدف توجيه تلك الموارد واستغلال الطاقات استغلالا عقلانيا ورشيدا للعمل على زيادة عوائد الدخل المتحقق والمتنامي وكذلك تقليل فرص الضياع والضغط على أوجه الإنفاق قدر المستطاع . على ضوء تحقيق الهدفين أعلاه ،لابد من إجراء عملية القياس المحاسبي للقيم الاقتصادية في لحظة زمنية محددة.

3- الحفاظ على الموارد المتاحة وصيانتها :

إن عملية القياس للموارد ليس هو الهدف النهائي بل ينجم عنه أهداف فرعية منها :

- صيانة تلك الموارد والمحافظة عليها من اجل تدفق الدخل.
- الحفاظ على المنافع والخدمات التي تحققها تلك الموارد.

النتائج :

- 1- ضعف الإدراك بأهمية القياس المحاسبي واثّر على القوائم المالية في المشروعات وخاصة في الشركات الحكومية.
- 2- عدم وجود نظم معلومات محاسبية فعالة لتحقيق أسس علمية للقياس المحاسبي بما يحقق مخرجات لهذا النظام تنفيذ في عملية اتخاذ القرار وتدعيم الثقة في القوائم المالية والتقارير المحاسبية.
- 3- عدم إلمام المدراء والمحاسبين في الشركات بأهمية معايير القياس في تحقيق نتائج أعمال الشركة وتمثيلها للمركز المالي للشركة لزيادة الثقة في البيانات.
- 4- عدم اطلاع المراكز البحثية والجامعات بدورها في تطوير المناهج الدراسية بما يسهم في تطوير نظرية المحاسبة المالية وتطبيق معايير المحاسبة الدولية علي البيئة المحلية.

التوصيات :

- 1 - معالجة القصور في نظم المعلومات المحاسبية المطبقة حاليا لتحسين مستوي القياس المحاسبي.
- 2- ضرورة تحسين الوعي لدى المحاسبين بأهمية القياس ومدى تأثيره علي دقة القوائم المالية ومصداقية تلك القوائم.
- 3 - ضرورة مساهمة المراكز البحثية والجامعات في زيادة وتطوير المناهج العلمية بما يحقق كفاءة وفاعلية في تطوير نظريات ومعايير القياس المحاسبي.
- 4 - عقد الندوات والدورات والمؤتمرات العلمية بما يسهم في تطوير نظرية المحاسبة المالية.
- 5 - توعية المحاسبين بضرورة الالتزام بالفروض والمبادئ المحاسبية المتعارف عليها وأهميتها التي تصدر عن لجنة معايير المحاسبة الدولية.

قائمة المراجع

أولاً- الكتب:

- 1- إدريس ثابت عبد الرحمن- بحوث التسويق - الدار الجامعية، الإسكندرية 2003م.
- 2- خميس عبد السلام محمد - مقدمة في نظم المعلومات المحاسبية - دارا لحكمة، القاهرة، 2013م.
- 3- عباس مهدي الشيرازي - نظرية المحاسبة - دار ذات السلاسل، الكويت 1990م .
- 4- يونس حسن الشريف، وآخرون - مبادئ المحاسبة المالية- جامعة قار يونس ، بنغازي، 1998م .

ثانياً- الدوريات:

- 1- إبراهيم خليل حيدر السعدي، مشكلات القياس المحاسبي الناجمة عن التضخم وأثرها على استبدال الأصول، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الحادي والعشرون. 2009.
- 2- محمد فخرى مكي، نحو نظرية المعلومات المحاسبية، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، العدد الخامس 1983م .

ثالثاً- الرسائل :

- 1- حسن سيد عريس ابوسريع، إطار مقترح للقياس والإفصاح المحاسبي وأثر المحافظة علي البيئة ، رسالة دكتوراه في المحاسبة، كلية التجارة، جامعة الأزهر 2003م.
- 2- شمس الدين محمد جبريل با بكر ، قياس وتحليل التكاليف البيئية لزيادة فعالية المعلومات المحاسبية ، رسالة ماجستير جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الدراسات العليا. 2009.
- 3- فضل كمال سالم ، مدي أهمية القياس والإفصاح المحاسبي عن تكلفة الموارد البشرية وأثره علي اتخاذ القرارات المالية، رسالة ماجستير ،كلية الاقتصاد الجامعة الإسلامية، غزة. 2008.
- 4- نوفان حامد محمد العلمان ، القياس المحاسبي لتكاليف أنشطة المسؤولية الاجتماعية للإفصاح عنها في القوائم المالية ، رسالة دكتوراه ، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق. 2010.
- 5- قناوي كمال حسين، تطوير أساليب القياس لترشيد التنبؤ، دراسة ميدانية ماجستير في المحاسبة، كلية التجارة جامعة عين شمس 1977م.
- 6- موسى بهجت عبد الغفار محمد، فلسفة الشمول مدخل علمي لاستنباط مبادئ عامة للفكر المحاسبي، رسالة دكتوراه في المحاسبة ، كلية التجارة جامعة الزقازيق. 1989م.

الثقافة التنظيمية للمنظمات وعلاقتها برضاء العاملين بها
 (دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع صبراتة وصرمان)
 د . عامر محمد اللافي

عضو هيئة تدريس جامعة الزاوية

المخلص:-

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية للمنظمات ورضا العاملين بها. وأجريت على العاملين بمصرف الجمهورية فرع صبراتة وصرمان، وأعتمد الباحث في دراسته استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك لأنه يتلاءم مع طبيعة الدراسة وأهدافها. حيث تم وصف ودراسة الحالة كما هي في الواقع، مستخدماً استمارة استبيان أعدت بشكل خاص كأداة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية وكان حجمها (37) مفردة تمثل مانسبته 65% من حجم المجتمع (العاملين بمصرف الجمهورية فرع صبراتة وصرمان). وهذا يعتبر ملائم جداً حيث ($n \geq 30$). وقد توصلت الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية للمنظمات لها دور كبير وفعال وسبب رئيسي من مسببات رضا العاملين داخل المنظمة.

المقدمة:-

إن اهتمام المنظمات بمختلف أنواعها بالعاملين بها يتم من خلال إشباع حاجاتهم والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة. والعمل على خلق علاقة قوية معهم مبنية على الاحترام المتبادل بينهم وبين الإدارة. وإعطائهم الفرصة الكاملة بالمشاركة في صنع القرارات. ما هو إلا محاولة من المنظمات لأجل الحصول على رضا العاملين بها والدفع بهم إلى تحسين مستوى أدائهم والعمل على قوة تماسك المنظمة. وهذا ما تميزت به الإدارة اليابانية التي استطاعت خلال فترة قصيرة أن تخلق قوة هائلة تربط بين الإدارة والعاملين نتيجة للتماسك والاحترام والثقة المتبادلة. إن الرضا يدفع بالأفراد إلى حبهم للعمل ولمنظماتهم وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة منهم والمحافظة على مستوى الأداء الجيد. ويعد رضا العاملين بالمنظمات ومستوى أدائهم إحدى نتائج الثقافة التنظيمية المتبعة داخل المنظمة حيث تعبر الروح المعنوية العالية للعاملين على العلاقة المميزة للمنظمة الجيدة مع العاملين بها.

هذا وقد اشتملت الدراسة على أربعة نقاط أساسية يمكن توضيحها كما يلي.

أولاً : منهجية الدراسة:-

حرصاً من الباحث على إنجاز هذه الدراسة و الوصول الأهداف التي تولدت فكرة الدراسة من أجلها، عليه فقد أعتد الباحث على مجموعة من الأسس أو القواعد العلمية التي ساهمت في تنسيق منهجية الدراسة وهي :-

مشكلة الدراسة:-

تعتبر الإدارة العليا في المنظمات هي المسؤولة عن رسم أو خلق الثقافة التنظيمية للمنظمة. حيث تمثل الثقافة التنظيمية كافة القيم والمعتقدات والعادات والتصورات والشعرات التي يمارسها العاملون والإدارة داخل المنظمات بمختلف أنواعها عامة أو خاصة. خدمة أو إنتاجية. ووجدت منظمات الأعمال اليوم نفسها في بيئة كثر فيها التحديات والمتمثلة في عملية المنافسة حيث أصبحت الأسواق اليوم مفتوحة أمام الجميع وذلك من خلال التوسع والتطور في وسائل الاتصال.

ومع زيادة الاهتمام بالمجتمع فإن مستوى الأداء للمنظمات الذي يتوقف بشكل مباشر على مدى رضا العاملين بالمنظمة يعتبر الفيصل في تحديد مراكز المنظمات في الأسواق في ظل المنافسة.

لذا فإن زيادة رضا العاملين وتحسين مستوى أدائهم داخل المنظمات يتطلب من المنظمات استخدام كافة قدراتها وتوظيف كل الموارد من أجل زيادة دافعية العاملين لتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية. وهنا يأتي دور الثقافة التنظيمية للمنظمات ومدى قدرتها على اختيار أو رسم المناخ التنظيمي الذي يتلاءم مع قدرتها في المحافظة على وضعها الحالي أو الدفع به إلى الأمام من خلال إجراء تغييرات أو تحسينات متتالية في كافة المستويات .

ولعل من أهم التغييرات زيادة الثقة بين الإدارة والعاملين من خلال تحسين وسائل الاتصال بأن تكون أكثر شفافية ووضوح.

وثقافة المنظمة القوية هي تلك التي تؤثر في العاملين من خلال التأثير على تفكيرهم وسلوكياتهم في تعاملهم مع بيئتهم المحيطة. كما تؤثر الثقافة التنظيمية بدرجة كبيرة على الإدارة. فالمقاييس الأخلاقية التي تفرزها ثقافة المنظمة تحدد توقعات سلوكية تفرض على كل عامل داخل المنظمة أن ينسجم معها، مثل توقعات أسلوب تعامل المدير أو المشرف مع مرؤوسيه، وتوقعات سلوك العامل أثناء أداءه لعمله وتعامله مع رئيسه ومع زملائه.

إن ثقافة الفرد والنابعة من ثقافة المنظمة لها دور كبير جداً في تشكيل سلوكيات الفرد في مواقف متعددة أثناء العمل. هذا وتعمل ثقافة المنظمة على تفهم العاملين للأهداف وتوجهات المنظمة كما تعمل الثقافة التنظيمية للمنظمة بمثابة المرشد أو الدليل أو الموجة أو المكون أو الراسم لسلوكيات العاملين. وتستطيع أي منظمة كانت خدمية أو إنتاجية أن تصل إلى تحقيق أهدافها التي أنشئت من أجلها إذا كان كل عامل بها راضي عن عمله ويقوم بأدائه على أكمل وجه.

عليه.. تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال التالي (هل توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية للمنظمات ودرجة رضا العاملين بها)

وسوف يتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال البحث في مدى توفر المسببات التنظيمية لرضا العاملين داخل المصرف.

فرضية الدراسة:-

يحاول الباحث اختبار الفرضية الآتية:-

(لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 <$ بين الثقافة التنظيمية للمنظمات ورضا العاملين عند المتغيرات الشخصية- مدة الخبرة - طبيعة الوظيفة).

أهمية الدراسة:-

إن الواقع التي تعيشه المنظمات الآن فرض عليها العمل بكل ما تمتلكه من موارد(بشرية - مالية - ..)

من أجل المحافظة على قدراتها الإنتاجية والخدمية. بالعمل على تطويرها من خلال الرفع والتحسين من مستوى أداء العاملين ورضائهم.

وإن ما تعانيه المكتبات في أغلب الدول العربية وما تعانيه أغلب المنظمات من نقص في المعلومات فإن هذه الدراسة سوف تسد جزء من النقص الحاصل في المكتبات وكذلك سوف تعمل على تزويد المنظمات ببعض المعلومات والتي سوف تساهم بشكل ما في وضع بعض الحلول لبعض التحديات أو الصعوبات التي تواجه المنظمات.

أهداف الدراسة:-

يأمل الباحث من خلال هذه الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:-

. تحليل أو معرفة مستوى الثقافة التنظيمية بالمصرف.

. معرف درجة رضا العاملين عن مستوى الثقافة التنظيمية المتبعة في المصرف.

. تحديد مستوى العلاقة بين ثقافة التنظيمية بالمصرف ودرجة رضا العاملين ومستوى أدائهم.

. معرفة أثر بعض المتغيرات الشخصية لأفراد العينة على علاقة الثقافة التنظيمية برضا العاملين.

. التعرف على مدى قدرة إدارة المصرف على تغيير ثقافتها التنظيمية في حالة تعرضها لبعض المتغيرات البيئية.

- ما مدى مطابقة المعلومات النظرية في الكتب والبحوث مع الواقع العملي .

أداة الدراسة:-

إتباعاً لأسلوب المنهج العلمي ونظراً لأن الدراسة تتكون من جزئين النظري والتطبيقي عالية أستخدم الباحث إستبانة لإثبات الجانب العملي واحتوت الإستبانة على سؤالين.

السؤال الأول:- يبحث في المعلومات الشخصية لأفراد العينة وتضمنت العمر - المؤهل العلمي - مدة العمل - الوظيفة الحالية - الجنس.

السؤال الثاني :- يبحث في مدى توفر المسببات التنظيمية للرضا عن العمل بالمصرف وذلك من خلال الإجابة عن أربعة عشر نقطة.

الدراسات السابقة:-

* دراسة محمد عبد الحميد (2007) : بعنوان (تقييم الحوافز في الشركة الليبية للحديد والصلب). وتناولت هذه الدراسة إثر الحوافز على رضا العاملين بالشركة الليبية للحديد والصلب. حيث تعتبر الحوافز إحدى المسببات التنظيمية للرضا عن العمل. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من القصور التي يجب أن تأخذها الشركة في الحسبان لتحسين ظروف عمل موظفيها وتحقيق رضاهم ومن ثم ضمان الحصول على أداء أفضل وإنتاجية أعلى.

* دراسة أعبيد عبد الله العمر (2004). بعنوان (بناء نموذج سببي لدراسة كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي). استهدفت هذه الدراسة معرفة مدى تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا عن العمل وضغوط العمل على مستوى الأداء من حيث الكفاءة والفاعلية. وأجريت على عينة عشوائية من الأفراد السعوديين بالمصارف السعودية بمدينة الرياض. ومن ضمن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن متغير الرضا يتحدد بكل من العمر والخدمة والمرتب الشهري، كما يجب على الإدارة تحسين مستوى إدراك الأفراد بالأدوار العملية التي يؤديونها. والمنظمة التي يعملون بها، إذ أن ذلك يكون عاملاً مؤثراً على رفع الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي ومن ثم الفاعلية التنظيمية.

* دراسة عبد المحسن عبد السلام (2001). بعنوان (أثر تفاعل المتغيرات التنظيمية والفردية مع الرضا الوظيفي على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة).

استهدفت هذه الدراسة البحث عن مدى تأثير الفروق الفردية والتنظيمية كمتغيرات وسيطة على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الانتماء التنظيمي للأطباء العاملين في المستشفيات بالقاهرة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أسبقية العلاقة السببية بين الرضا الوظيفي و الانتماء التنظيمي في المستشفيات. ووجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي المتمثلة في الرضا عن العمل ذاته. والزلاء والترقية والمشرف والأجر وبين الانتماء التنظيمي في المستشفيات كما أوصت بالاهتمام بالرضا الوظيفي.

* دراسة ناصر العديلي (1993). بعنوان (الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي). استهدفت الدراسة التعرف على دوافع الموظفين السعوديين في القطاع العام. والتي تتمثل في حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم من الوظيفة. ومدى إشباعهم لتلك الحاجات ورضاهم عنها. كما هدفت الدراسة إلى معرفة واقعية العمل (المناخ التنظيمي وفرص الإنجاز). وتوصلت الدراسة إلى أن موظفي القطاع العام السعودي راضون بشكل عام

دراسة Heskett * 1994

بعنوان (إيجاد العلاقة بين الربحية ولاء العملاء وبين رضا العاملين وولائهم وبين الإنتاجية) حيث أثبتت الدراسة بأن رضا العاملين يؤدي إلى الولاء من قبلهم للمنظمة. وأثبتت إن الولاء بين العاملين يؤدي إلى زيادة الربحية. كما أكدت الدراسة بأن الاهتمام بالجودة الداخلية يؤدي إلى رضا العاملين حيث تقاس الجودة الداخلية بالمشاعر والاتجاهات النفسية للعاملين التي يكونها اتجاه وظائفهم وزملائهم ومنظماتهم بالطريقة التي يخدمون بها بعضهم البعض داخل المنظمة.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة :

يتكون الإطار النظري للدراسة من جزأين هما:

1. الإطار الفكري للثقافة التنظيمية للمنظمات..

من خلال اطلاع الباحث على المراجع و البحوث سوف يعرض في هذا الجانب الإطار الفلسفي والفكري للثقافة التنظيمية بالمنظمات وسوف يتم التركيز على أهم الجانب الرئيسة لهذا المفهوم.

- المقدمة :-

إن الكثير من الدراسات التي تناولت موضوع الرضا أكدت على أن الثقافة التنظيمية للمنظمات هي مسبب رئيسي من ضمن مسببات الرضا عن العمل. لما لها دور رئيسي وهام في سير العمل داخل المنظمة. إن الثقافة التنظيمية للمنظمات تضع الإدارة العليا في موضع الإحساس بالمسؤولية اتجاه العاملين من حيث إشباع رغباتهم وتحقيق حاجاتهم بهدف الوصول إلى رضاهم. و المنظمات اليوم يجب أن تتجلى بثقافة تنظيمية إيجابية تتصف بدرجة عالية من المرونة حتى تستطيع الوصول إلى تحقيق أهدافها من خلال التحسين في العمليات الإنتاجية وخلق بيئة ملائمة. وهذا لن يتأتى إلا بالرضا التام للعاملين بها.

أ. مفهوم الثقافة التنظيمية :

لقد نالت الثقافة التنظيمية اهتمام الكثير من الباحث والمفكرين والمهتمين، وبذلك تعددت التعريفات الخاصة بها وتباينت. حيث يوجد تقريبا 162 تعريف لمفهوم الثقافة التنظيمية مما يعكس تنوع واتساع هذا المفهوم. لذا يجد الباحث نفسه في أمر صعب من حيث وضع أو كتابة تعريف محدد وشامل للثقافة التنظيمية، عليه استقر الرأي على عرض بعض التعريفات ومنها:

عرفها (Peters and Waterman) بأنها (نظام القيم السائدة في المنظمة والذي يتضح من خلال الإنتاج الثقافي لأعضائها والذي يتمثل في الحكايات والأساطير والشعرات الموجودة في المنظمة).

ويعرفها (Hofstede) بأنها (مجموعة الرموز التنظيمية والمثل العليا والتقوس والشعائر والقيم الموجودة داخل المنظمة).

بينما عرفها (Boseman) بأنها (نظام القيم والمعتقدات والمعايير والاتجاهات والأعراف التي تحكم سلوك الفرد داخل المنظمة فتقافة المنظمة هي المحصلة الكلية للكيفية التي يفكر ويعمل بها الأفراد كأعضاء عاملين بالمنظمة).

وعرفها نصر مدحت بأنها (ذاك النسق المركب من القيم والعادات والتقاليد والأعراف في منظمة ما).

كما عرفها المرسي بأنها (مجموعة الأيديولوجيات والفلسفات والقيم والمعتقدات والافتراضات و الاتجاهات المشتركة وأنماط التوقعات التي تميز الأفراد في تنظيم ما).

وتتمثل الثقافة التنظيمية للمنظمة في مجموعة فلسفات وأفكار ومبادئ ومعتقدات وتوقعات تهتم الإدارة بنشرها لتصل إلى العاملين بالمنظمة حيث تعمل المنظمة على إبراز أو إظهار ثقافتها التنظيمية في شكل رموز أو شعرات أو مقالات.

وتعتبر الإدارة هي المسؤولة عن رسم أو خلق الثقافة التنظيمية للمنظمة وتمثيل كافة القيم والمعتقدات والعادات التي يمارسها العاملون داخل المنظمة.

وعلى ضوء ذلك يعرفها رشدي هند بأنها (مجموعة القيم والمعايير والسلوكيات والتصرفات والإشارات وأساليب التعامل والمعاملة التي تصدر عن الموظفين ويلبسها العملاء والمتعاملين والمجتمع الذي تتواجد فيه المنظمة، سواء كان داخل أوقات العمل الرسمي أو خارجة، وعلية فإنه يجب أن يصبح الموظفون ومع الوقت يشعرون ويعرفون ويعاملون ويتعاملون بثقافة وقيم وسلوكيات منظمتهم وليس كما اعتادوا عليه قبل أن يصبحوا أعضاء في هذه المنظمة).

ومهما اختلفت التعاريف التي تم سردها إلا أننا نجد إنها قد اتفقت على شي وهو إن الثقافة التنظيمية هي عبارة عن مجموعة المعتقدات والتقاليد والقيم التي تؤثر على سلوك العالمين داخل المنظمة.

ومن خلال العرض السابق يرى الباحث بأن الثقافة التنظيمية هي (مجموع المفاهيم المتعلقة بالمنظمة من حيث سير العمل وطبيعته بها من ناحية والمتعلقة بالعاملين من حيث المعاملة معهم من ناحية أخرى، والتي تساهم في تشكيل الاتجاهات النفسية للأفراد بالمنظمة، والتي تؤثر على سلوكهم وطريقة أدائهم للأعمال وفي تعاملهم مع الآخرين).

ب. عناصر الثقافة التنظيمية :

إن تكوين الثقافة التنظيمية يأتي من خلال مساهمة مجموعة من العناصر وتكاملها مع بعضها وهي:-

1. **الأنماط السلوكية** : تساهم الأنماط السلوكية في تكوين الثقافة التنظيمية وذلك من خلال نموذج السلوك الظاهر الذي يعكس الانتماء للمجموعة أو التنظيم.

2. **القيم السائدة** : إن عدم وجود القيم داخل المنظمة يرجع إلى أن المنظمة تمنع وتقف ضد المبادرة التي يريد أن يتخذها الأفراد بالمنظمة، وتتمثل القيم النموذجية للمنظمة في :

قيم متعلقة بالنمو والنجاح - قيم متعلقة بالأمان - قيم متعلقة بالرضا عن العمل - قيم متعلقة بالاتصال - قيم متعلقة بالمعايير الأخلاقية - قيم متعلقة بشخصية الفرد - قيم متعلقة بالجودة.

3. **المعايير أو الأعراف السلوكية** : وتتمثل في النماذج العامة للسلوك التي يجب إتباعها من قبل الأعضاء. ويتطلب ذلك مهارات خاصة بالتعامل مع الناس وفهم سلوكهم وتوجيهه والقدرة على التعامل مع دوافع الآخرين وشخصياتهم وكيفية الاتصال بهم وفهم العلاقات بينهم.

4. **القواعد** : هي عبارة عن تعليمات محددة بشأن ما الذي يجب أن تفعله وهي بمثابة الطريق أو المسار الواجب إتباعه لإنجاز الأهداف.

5. **الفلسفة** : هي الشكل العام الذي يصور أو يرسم السياسات والممارسات التي تواجه الأعضاء ، وتساعد في تشكيل الثقافة والعمليات التنظيمية.

6. **المناخ** : ويتمثل في التنظيم المادي للمباني وترتيب أماكن العمل وتسهيلات الترقية وتصميمات أماكن الاجتماعات.

7. الأسرة : تلعب الأسرة دوراً هاماً في تكوين ثقافة المنظمة أي ثقافة النظام المتبع داخل المنظمة وذلك من خلال أفرادها العاملين داخل المنظمات، حيث ساهم النظام الأسري الصيني لتنظيم العمل في النجاح الاقتصادي الرائع لهونج كونج في العقود الأخيرة. حيث ينظر للأسرة في هونج كونج بأنها الوحدة الأساسية للإنتاج والادخار والمنافسة الاقتصادية، وهي تمثل القوة الدافعة للتجديد والمساعدة لتحمل المخاطر.

هذا وقد توصل بعض الباحثين في تفسير الثقافة التنظيمية إلى وجود عوامل جديدة مثل دور الأيديولوجيات القومية، وأهمية أن يحصل منظمو العمل على سلطة أو سيطرة على الموارد والمرافق، حيث أن لتلك العوامل أهمية بالغة في تكوين أو بناء الثقافة التنظيمية أو بمعنى آخر السياق المتبع داخل المنظمة لتنظيم العمل.

ج. أهمية الثقافة التنظيمية :

تتجسد أهمية الثقافة التنظيمية في الكثير من الجوانب الداخلية والخارجية للمنظمة ومنها :

1. تحقيق الهوية التنظيمية للمنظمة : أثبتت العديد من الدراسات بأن هوية المنظمة تتعكس من خلال ثقافتها التنظيمية، وتميز المنظمة عن المنظمات الأخرى.

2. تنمية الولاء والانتماء للمنظمة : وتتولد هذه الأهمية من خلال الاستقرار في العمالة وتقليل معدل دوران العمل، ووجود استجابة سريعة لقرارات الإدارة العليا.

3. تحسين الأداء : تقوم الإدارة العليا في المنظمة بإحداث بعض التغييرات أو التعديلات والتي من شأنها أن تعمل على رضا العاملين، وبالتالي يعود ذلك بالنفع على تحسين مستوى الأداء.

4. التعرف على الأولويات الإدارية : من خلال هذه الأهمية ترسم الثقافة التنظيمية للمنظمة المستويات الإدارية داخلها وأولوية تنفيذ الأعمال، حيث أن تنظيم العمل داخل المنظمة يتم تشكيله من خلال الثقافة التنظيمية.

5. العمل على تنفيذ سياسة المنظمة : يرتبط تنفيذ سياسات المنظمة بمدى تطابقها مع الثقافة التنظيمية بها، والمتمثلة في السلوك السائد داخل المنظمة.

6. تكوين اتفاق جماعي بين أعضاء المنظمة : تساهم الثقافة التنظيمية للمنظمة بتكوين أو خلق أو إنشاء الاتفاق أو التفاهم بين أعضاء المنظمة وذلك من خلال العمل على تحقيق الأهداف الخاصة برسالة المنظمة، والوسائل التي يمكن استخدامها لتحقيق تلك الأهداف، ومدى ملائمتها للمعايير المستخدمة لقياس تحقيق الأهداف.

7. تحديد نوع السلوك المقبول وغير المقبول من جميع الأفراد داخل المنظمة : إذ تؤثر ثقافة الفرد داخل المنظمة على مدى اهتمامه بالعمل واحترامه لساعات الدوام وعلى نظريته للعمل من حيث كونه هام وضروري أم ثانوي، وكذلك تؤثر على العلاقات القائمة بينه وبين رئيسه وزملائه داخل المنظمة.

8. رفع الروح المعنوية للعاملين : وذلك من خلال مدى قدرة الثقافة التنظيمية للمنظمة على تلبية حاجات ورغبات العاملين بها، وإفساح المجال أمامهم لإبداء ملاحظاتهم وأرائهم بخصوص العمل والمشاركة في اتخاذ القرار .

9. وجود إطار فعال للثقافة التنظيمية: يساهم في تدعيم وتقون نظم الاتصالات ونظم العلاقات الإنسانية. ويشكل عام فإن الثقافة التنظيمية للمنظمات تمثل القوة الدافعة للتغيير الاقتصادي وخلق التجديد والإبداع وصنع التطور.

د. محددات الثقافة التنظيمية :

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسات والبحوث والتي تناولت بشكل مفصل تحليل وتشخيص الثقافة التنظيمية ثبت وجود ستة محددات رئيسية للثقافة التنظيمية هي :-

1. **التاريخ والملكية** : إن تاريخ تطور ونمو المنظمات وأنماط القيادة التي تبادلت على إدارتها يعتبر جزءاً هام ومكون رئيسي من مكونات ثقافة المنظمة، كذلك يساهم نوع المنظمة من حيث الملكية كونها خاصة أو عامة في بناء الثقافة التنظيمية وكذلك كونها محلية أو دولية.
2. **الحجم** : يعكس حجم المنظمات الأسلوب الإداري المتبع داخل المنظمة، كذلك وسائل أو طرق الاتصال في مواجهه المواقف التي لها علاقة بالحجم.
3. **التكنولوجيا** : كلما استخدمت المنظمة تكنولوجيا متطورة ومتقدمة للوصول إلى تحقيق أهدافها سواء كانت في عملية الاتصال بين مستويات الإدارة أو في العمليات الإنتاجية، نجد إنها أي المنظمة تهتم بالقيم الخاصة بالمهارات الفنية في صياغة ثقافتها التنظيمية.
4. **البيئة** : إن أسلوب أو طريقة أو كيفية تعامل المنظمة مع البيئة الخارجية أو الداخلية يساهم بشكل كبير وفعال في رسم وتحديد شكل الثقافة التنظيمية للمنظمة من حيث مدى ملائمتها للتغيرات البيئية.
5. **الأفراد** : إن الطريق المتبعة من قبل الإدارة العليا في كيفية تنفيذ الأعمال، وكذلك مدى تقبل العاملين لطريقة الإدارة في كيفية التعامل معهم تساهم في بناء ثقافة المنظمة.
6. **غاية المنظمة** : تختلف المنظمات بشكل عام في طموحاتها أو غاياتها المراد الوصول إليها لذا نجد إن ذلك الاختلاف يساهم بشكل كبير وفعال في بناء الثقافة التنظيمية.

2. الإطار الفكري والفلسفي لظاهرة الرضا عن العمل :-

منذ بداية القرن الحالي بدأ الاهتمام المتزايد وخاصة في الدول المتقدمة بظاهرة الرضا عن العمل أو ما يعرف بالرضا الوظيفي، ويرجع هذا الاهتمام كما أشرنا سابقاً إلى محاولات الإدارة العليا المستمرة بالمنظمات لكسب وضمان رضا العاملين وولائهم وتأييدهم لأهداف المنظمة الذين يعملون بها. حيث أصبحت المشكلة الأساسية التي تواجه الإدارة العليا في المنظمات هي كيفية ضمان التعاون أو الاتفاق الإيجابي والولاء من جانب العاملين لتحقيق أهداف التنظيم.

إن الاهتمام بدراسة مفهوم الرضا عن العمل أو كيفية الرضا عن العمل يعتبر اليوم من أهم الأساليب الإدارية المتبعة لضمان انتماء وتعاون العاملين مع الإدارة لتحقيق الأهداف التنظيمية.

ونظراً لأهمية هذا الموضوع فقد لقي أهمية كبيرة من قبل الباحثين والعلماء في مجال الإدارة وعلم النفس وعلم الاجتماع حيث بلغ عدد ما كتب عن هذا الموضوع أربعة آلاف بحث ومقالة تقريباً.

ويعتبر ألتون مايو وزملاؤه في مصانع هاثورن من الأوائل الذين اهتموا بالكتابة والدراسة في هذا الموضوع.

إن ظاهرة الرضا عن العمل ظاهرة تتأثر بالعديد من المتغيرات أو المسببات منها التنظيمية والشخصية ولكن ليس من السهل التعرف بسهولة على كل المتغيرات التي تؤثر فيها، مع العلم بأن هناك بعض المتغيرات الواضحة مثل المرتب والنظام داخل المنظمة والمشرفين.

ويشمل الإطار الفكري لظاهرة الرضا عن العمل ما يلي :-

أ مفهوم الرضا عن العمل:

يرى الباحث قبل أن يتطرق إلى مفهوم الرضا عن العمل أن يعرض تعريف جزئية معينة يرى بأنها لها علاقة مع الرضا وهي ما يعرف بالاتجاه النفسي للفرد والذي عرف بأنه (عبارة عن تكوينات ثابتة نسبياً من المعتقدات والمشاعر والنوايا السلوكية حول أشياء موجودة في البيئة).

ويتكون الاتجاه النفسي من المعرفة والمعلومات والوجدان والمشاعر والميل السلوكي.

عليه ويعتبر موضوع الرضا عن العمل موضوع شخصي أو فردي أي بمعنى ما يرضي شخص ما ربما لا يرضي شخص آخر، ومن هذا المنطلق نجد بأنه لم يتم الاتفاق على تحديد مفهوم أو تعريف محدد يكون شامل ومعبراً عن معنى الرضا عن العمل. إلا أنني سوف نستعرض بعض التعريفات له منها :

- عرفه هويوك 1935 بأنه (عبارة عن مجموعة العوامل التي تؤدي إلى الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي رضى به الفرد).

- كما عرفه مازك وبورتر بأنه (هو رهن بإشباع الحاجات السيكلوجية).

- كما عرفه فروم بأنه (اتجاه ايجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه).

- ويرى استرونج إن الرضا عن العمل هو (حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محباً له، مقبلاً عليه في بدء يومه دون أي غضب منه).

ب. النظريات التي تناولت الرضا عن العمل :-

1. نظرية تدرج الحاجات لمازلو : أخذت هذه النظرية الصدارة من بين النظريات حيث اعتبرت هي نقطة البداية الذي نظمت دراسة موضوع الدافعية، وتوصلت هذه النظرية إلى أن دوافع الفرد عبارة عن حاجات تظهر واحدة تلو الأخرى أي مبنية على بعضها في شكل هرم مقسم إلى خمس مستويات هي : الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمن و الاستقرار. حاجات الانتماء والحب. حاجات الاحترام والتقدير وحاجات تحقيق الذات.

2. نظرية العاملين لهيرزبرج : اهتمت هذه النظرية بالعوامل الدافعية والوقائية، حيث أكدت هذه النظرية إن الرضا عن العمل ليس عدم الرضا عن العمل لأن نقص بعض الأسباب المؤدية لرضا الفرد عن العمل لا يؤدي إلى عدم الرضا عنه.

3. نظرية الجماعة المرجعية : أثبتت هذه النظرية بأن للمجموعة المرجعية تأثيراً كبيراً وواضح على أفكار وتوقعات الأفراد واتجاهاتهم النفسية

4. نظرية الإدراك : تؤكد هذه النظرية على إن الرضا عن العمل يأتي من خلال إدراك الفرد لعمله الذي يؤديه، أي الشعور والإحساس به .

ج. مسببات الرضا عن العمل :-

كما أشرنا سابقاً بأن الرضا عن العمل هو شي فردي أو شخصي إلا أنه هناك بعض النقاط أو المسببات التي ربما تتفق الآراء بشأنها على أنها مسببات رئيسية وهامة وظاهرة للرضا عن العمل، من حيث كونها تهم أو تلمس الجميع بشكل مباشر ومنها :-

1. مسببات تتعلق بنظام العمل داخل المنظمة وتتمثل في :-

* نظام الإشراف : إن جودة الإشراف الواقع على الفرد تؤثر عليه من حيث درجة رضاه عن الوظيفة وكذلك نطاق الإشراف.

* سياسة المنظمة : وهي عبارة عن الأنظمة بشكل عام والخاصة بتسيير وتنظيم العمل.

* نظام الحوافز : ويتمثل فيما يمنح للفرد من حوافز ومكافآت وترقية وكيفية توزيع تلك الحوافز على من يستحقها.

* تصميم العمل : وهي مراحل تنفيذ العمل أي عندما يكون العمل مصمم على أساس علمي وسليم ويتصف بالمرونة والملائمة والتنوع والتكامل بين الأفراد والإدارات يساهم في الرضا عن العمل.

* ظروف العمل : وتتمثل في متطلبات العمل من إمكانيات حتى يتم تنفيذه.

2. مسببات شخصية تتعلق بالرضا:-

أثبتت الدراسات بأن شخصية الفرد لها دور كبير في الرضا عن العمل ومن أهم هذه المسببات ما يلي:-
* **ضغوط العمل** : وهي تهتم بمدى قدرة الفرد على تحمل ضغوط العمل، بمعنى كلما كان الفرد مستعداً وله القدرة على تحمل ضغوط العمل كان بإمكانه أن يكون أكثر رضا من غيره.

* **المكانة الاجتماعية** : وتتمثل في مكانة الفرد داخل المنظمة حيث ترتبط بالوظيفة التي يتقلدها الفرد ، فكما كانت الوظيفة متقدمة في المستوى الإداري كلما زاد رضا الفرد عن نفسه وعمله.

* **احترام الذات** : وهي ترجع إلى مدى قدرة الفرد على فرض احترامه على الآخرين و احترام الآخرين له.

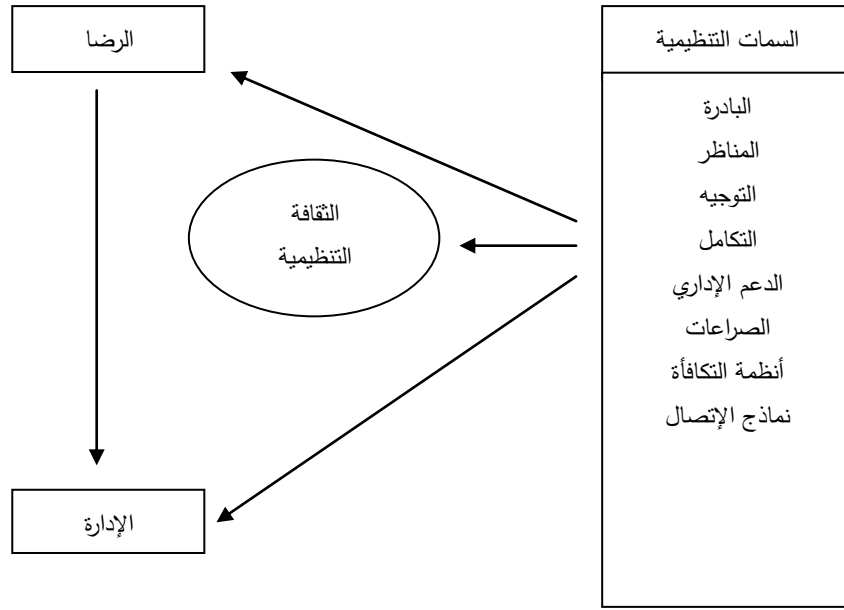
د- أهمية الرضا عن العمل :-

إن للرضا أهمية كبيرة وهامة لا يدركها إلا المسؤولين عن الأفراد داخل المنظمة، أي المشرفين على سير العمل. حيث تتمثل تلك الأهمية في أن الرضا يؤدي إلى خلق الانتماء إلى المنظمة ومن خلاله يشعر الفرد بأنه عنصر أساسي في تكوين هذه المنظمة وبنائها. وهذا بدوره يؤدي إلى خلق روح التعاون و تقوية الروابط الاجتماعية بين الأفراد في المنظمة، والحفاظ على موارد المنظمة والرغبة في تحمل المخاطر التي تتعرض لها بين الحين والآخر. كل تلك النواتج أو الأهمية بالنسبة للرضا تؤثر بشكل مباشر على مستوى الأداء للعاملين تأثيراً إيجابياً، كما يدفع الرضا إلى ترسيخ مبدأ روح الفريق أي التعاون بين الأفراد و الحفاظ على سمعة المنظمة ومركزها في السوق. كما يساهم الرضا في تقليل معدل الغياب والتأخير لكونه يجعل الفرد يشعر بسعادة تامة أثناء تأدية عمله.

هـ- علاقة الثقافة التنظيمية بالرضا عن العمل:-

تعتبر الموارد البشرية هي مصدر القوة لأي منظمة كانت، حيث أكدت الدراسات المتعلقة بالموارد البشرية إن العاملين داخل المنظمة يمثلون بشكل مباشراً وأساسياً قوة المنظمة الفعلية أكثر من قوة رأس المال أو النظم المتبعة. إن المنظمات الناجحة اليوم هي تلك التي تهتم بأهمية دور العاملين ودراسة تصرفاتهم ومعرفة سلوكهم وتحديد اتجاهاتهم النفسية ومحاولة توجيهها في اتجاه أهداف المنظمة وصولاً إلى كسب رضاهم ، وهذا لا يتحقق إلا من خلال إتباع نهج ثقافة تنظيمية جيدة. تعمل على رسم أو خلق علاقات إنسانية طيبة بين الرؤساء والعاملين، والاهتمام بمشاعر العاملين وأحاسيسهم ودوافعهم أي مدا شمولية الثقافة التنظيمية لمسببات الرضا ومدى تفاعلها معه. وتستطيع المنظمات أن تطور وتحديث في ثقافتها التنظيمية لجعلها أكثر ملائمة لمتطلبات وحاجات العاملين وذلك من خلال برنامج توسيع وإثراء العمل، الذي يهدف إلى إضافة أنشطة جديدة للعمل الذي يقوم به الفرد، مع إعطاء العامل صلاحيات ومسؤوليات جديدة، و منح الحرية في كيفية أدائه لعملة بشكل أوسع في التخطيط والتنظيم ومراقبة العمل. هذا يدل على زيادة مساحة السلطة والسيطرة فكما أمثلك الفرد قدرات سلطوية أكثر من عملة شعر برضا أكثر وشعر بذاته وتقديرها وذلك من خلال مشاركته في اتخاذ القرارات التي تتعلق بعمله. وكما كانت الإدارة العليا في الموعد والوقت المناسب لتلبية حاجات ورغبات العاملين كلما زاد رضا العاملين وبالتالي ينعكس ذلك الرضا على كفاءتهم وفعاليتهم كما هو مبين بالشكل رقم(1).

(الشكل رقم 1)



المصدر: - المرسي جمال الدين . الثقافة التنظيمية والتغيير. ص39(2006)

ثالثاً: عرض وتحليل البيانات:-

تمهيد:-

إن دراسة الثقافة التنظيمية للمنظمات وعلاقتها برضا العاملين، تقتضي أن يتم تحديد المنهج العلمي الذي سيتم اعتماده لتحقيق أهداف هذه الدراسة، وعليه سيتم تناول منهج الدراسة، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأدوات جمع بيانات الدراسة ثم عرض للأساليب والمعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

منهج الدراسة:-

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ذلك لأنه يلائم طبيعة الدراسة وأهدافها، حيث تم وصف ودراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ومن تم تقديم التحليل من أجل الوصول إلى استنتاجات عامة تسهم في تحسين الواقع وتطويره.

وقد تم استخدام مدخلين من مداخل المنهج الوصفي وهما:

مدخل الدراسات النظرية: والذي تم من خلاله الإطلاع على الأدبيات التي توافرت في هذا المجال من تقارير وكتب وبحوث منشورة في دوريات علمية.

مدخل المسح الميداني: والذي تم تطبيقه لتفسير وتحليل البيانات في ضوء أهداف الدراسة والأسئلة حيث تم استقراء الآراء حول مدى توفر بيئة لثقافة التنظيمية وعلاقتها برضا العاملين بها. واشتملت الدراسة على عينة من العاملين في مصرف الجمهورية وأهم سبل التغلب على تلك المعوقات، لمعرفة تأثيرها وأهميتها.

مجتمع وعينة الدراسة:-

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية وذلك على اعتبار أن هؤلاء الأشخاص هم الأقدر على تحديد إمكانيات المنظمة ونتائجها، فقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية لاختيار عناصر العينة وبحجم عينة (37) وهذا يعتبر ملائم جداً بحيث $(n \geq 30)$.

منهجية إعداد الدراسة الميدانية وإجراءاتها:-

أستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات من أفراد العينة، وفيما يلي تفصيل لطريقة تطوير واختيار الأداة.

خصائص الاستبيان:-

الاستبيان صُمم لاستكشاف اثر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين في مصرف الجمهورية، وتكونت من مجموعتين من الأسئلة، وقد تم توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة بالتسليم باليد .

وقد صمم الاستبيان ليتناسب وأهداف لدراسة فخرج الاستبيان بشكله النهائي والذي يضم الأقسام التالية: وأشتمل الاستبيان على قسمين:-

المجموعة الأولى: (بيانات عامة) وتم تقسيمها إلى بيانات عن المؤسسة والأخرى بيانات عن معبئ الاستبيان.

المجموعة الثانية : واحتوت على أسئلة الاستبيان المتعلقة بالثقافة التنظيمية وأثرها على رضا العاملين.

وقد أستخدم الباحث في سبيل تحقيق ذلك مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجة الموافقة على أهمية هذه الوسائل.

وقد صيغت جميع عبارات الاستبيان بصورة إيجابية، وأعطى لكل عبارة من عباراتها وزن مدرج على نمط سلم

ليكرت الخماسي لتقدير درجة تحقق العبارة وتتنحصر الإجابات وفق هذا المقياس في: [(أوافق تماماً) ، (أوافق) ،

(محايد أو غير متأكد) ، (لا أوافق) ، (لا أوافق إطلاقاً)] وتم تحديد أوزان الاستجابات للفقرات وفق الجدول الآتي:-

جدول (1) يوضح أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي:-

| الوزن | مستوى التطبيق |
|-------|--------------------|
| 5 | أوافق تماماً |
| 4 | أوافق |
| 3 | محايد أو غير متأكد |
| 2 | لا أوافق |
| 1 | لا أوافق إطلاقاً |

وتم تحديد اتجاهات أفراد العينة حسب مقياس ليكرت الخماسي وفق الجدول (2) حيث إن طول الفترة

المستخدمة هي (5/4) أي حوالي (0.80) وقد حسبت طول الفترة على أساس أوزان الاستجابات الخمسة (1-

2-3-4-5). وقد حصرت فيما بينها أربع مسافات كما تم تحديد درجة التطبيق من خلال النسبة المئوية

لمستوى التطبيق المستخرجة من خلال المتوسط المرجح لمقياس ليكرت والجدول الآتي يبين ذلك.

جدول (2) تحديد الاتجاهات وفق مقياس ليكرت الخماسي حسب المتوسط المرجح:-

| الدرجة | مستوى التطبيق % | المتوسط المرجح | ت |
|----------|------------------------------|------------------|---|
| ضعيف جدا | غير مطبق تماما 35.99 - 20 | من 1 إلى 1.79 | 1 |
| ضعيف | غير مطبق 51.99 - 36 | من 1.80 إلى 2.59 | 2 |
| متوسط | مطبق إلى حد ما 67.99 - 52 | من 2.60 إلى 3.39 | 3 |
| جيد | مطبق 83.99 - 68 | من 3.40 إلى 4.19 | 4 |
| ممتاز | مطبق تماما 100 - 84 | من 4.20 إلى 5 | 5 |

الاختبارات الخاصة بأداة القياس (الاستبيان):-

قام الباحث بالتأكد من مدى صدق وثبات أداة الدراسة من أجل إعطاءها أكبر قدر ممكن من الموثوقية وإمكانية ارتباطها المباشر بمفهوم الثقافة التنظيمية وذلك كما يلي:

صدق الأداة (Instrument Validity):-

بهدف التأكد من مدى صدق أداة القياس، والتأكد من أن العبارات التي تتكون منها الاستبانة يمكن أن تؤدي إلى جميع البيانات المطلوبة بدقة، أختار الباحث طريقتين لتحقيق هذا الغرض: الأولى بعرضها على مجموعة من المتخصصين في مجال الجودة والبحث العلمي، والثانية باختيار عينة عشوائية من أفراد المجتمع (Pilot Study) من أجل معرفة مدى ملائمة ووضوح عبارات الاستبانة لمجتمع الدراسة، وتم إجراء التعديلات المناسبة في ضوء ملاحظاتهم.

ثبات الأداة: لغرض التحقق من ثبات الأداة استخدم الباحث معامل الاتساق الداخلي لفقرات الأداة من خلال معادلة كرونباخ ألفا التي تم تطبيقها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتعتبر القيمة المقبولة إحصائياً لمعامل الفا كرونباخ 0.6. وقد تم إجراء اختبار المصادقية على إجابات المستجيبين للاستبيان فكانت قيمة الفا (0.9)، وهي قريبة جداً من الواحد الصحيح مما يعطينا دلالة على ثبات الدراسة، ويعنى هذا توفر درجة عالية جداً من الثبات الداخلي في الإجابات مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها. الجدول (3) يعرض نتائج اختبار معامل الثبات لكل مجموعة من عبارات الاستبيان.

جدول (3) نتائج اختبار معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لمحاور الدراسة والأداة ككل:-

| المحاور | عدد العبارات | قيمة معامل الثبات |
|--------------------------------|--------------|-------------------|
| مدى توفر مسببات الرضا عن العمل | 14 | 0.90 |

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:-

تم الاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات الأولية للدراسة، وتماشياً مع طبيعة أهداف هذه الدراسة تم استخدام عدة أساليب إحصائية في تحليل البيانات وذلك لوصف مجتمع الدراسة وإظهار خصائصه، وهي تتمثل في النسب المئوية والتكرار للإجابة على فرضيات الدراسة وترتيب متغيراتها حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذلك الاستعانة باختبار (ت)، وهي كالتالي:

1-التوزيع التكراري: وهو جدول يتكون من خانة تحتوي على الإجابات ويقابلها التكرار أي عدد المرات التي تم فيها اختيار هذه الإجابة من قبل المجيبين، وذلك للتعرف على البيانات الأولية لمفردات الدراسة، ولتحديد آراء (أو استجابات) أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.

2-مقاييس النزعة المركزية: يمكن تلخيص إجابات العينة بمؤشرات إحصائية ومن أهم تلك المؤشرات مقاييس النزعة المركزية وذلك لقياس درجة إجابات المبحوثين على عبارة معينة. ومن أهم هذه المقاييس المتوسط الحسابي Mean، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض آراء أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية إلى جانب المحاور ككل، وحساب المتوسط يفيد في ترتيب العبارات من حيث درجة الاستجابة حسب أعلى متوسط حسابي.

3- مقاييس التشتت: وهي إحدى المؤشرات الإحصائية لقياس درجة الاختلاف بين إجابات أفراد العينة على عبارة معينة، وكلما كانت درجة الاختلاف عالية كلما كان مقياس التشتت عالياً ومن أهم مقاييس التشتت (الانحراف المعياري)، وهو يهدف للتعرف على مدى انحراف آراء (استجابات) أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الآراء وانخفض تشتتها بين المقياس، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لصالح أقل تشتت عند تساوي المتوسط الحسابي.

4-اختبار الثبات (Reliability Test): أُستخدم هذا الاختبار والمتمثل في حساب معامل ألفا كرونباخ بهدف التحقق من الاتساق الداخلي لمجالات الدراسة والاستبانة ككل، وذلك وفق المعادلة التالية:-

$$\text{Coefficient } \alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

where:

k = number of separately scored test items/tasks

Σ = the operation symbol meaning "the sum of"

s_i^2 = variance of students' scores on a particular test item/task

$\sum s_i^2$ = sum of the item variances for all test items/tasks

s_t^2 = variance of the total test scores

وتكون قيمة معامل الثبات ما بين (1,0) وأصغر قيمة مقبولة هي 0,6 وإذا قلت قيمته عن 0,6 فيتم حذف بعض الأسئلة تدريجياً حتى تصل قيمة معامل الثبات إلى 0,6 فأكثر.

1- اختبار ت One Sample T test

تم استخدام اختبار (ت) للمجموعة الواحدة للتعرف على ما إذا كان متوسط الدرجة لكل عبارة على حدة (أو المحور بوجه عام) في مجتمع الدراسة ككل يزيد أو يقل عن قيمة معينة، بما أن البيانات المجمعة من صحائف الاستبيان هي بيانات ترتيبية فإن استخدام الأسلوب الإحصائي المناسب يعتمد على حجم العينة المختارة للبحث، فإذا كان حجم العينة كبير نسبياً أي أكبر من 30 بمعنى ($n \geq 30$) فيمكننا استخدام اختبار (ت) كأسلوب مناسب لاختبار فرضيات الدراسة ولتعميم النتائج على المجتمع من خلال العينة. حيث يبين اختبار T للعينة الواحدة One Sample T Test أن الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد المجتمع يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية أقل من 0.05 وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد المجتمع لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية أقل من 0.05.

ملاحظة:-

الفرضيات الإحصائية حول عبارات الاستبيان تكون على الصورة التالية: فرض العدم ويرمز له الرمز (H0) ويأخذ صورة يساوي، والفرض البديل ويرمز له بالرمز (H1) ويأخذ الصور أكبر من أو أصغر من أو لا يساوي وتختبر الفرضية لمعرفة ما إذا كان هذا ناتج عن الصدفة المطلقة أو انه اتجاه لأراء المجيبين وذلك عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ مع ملاحظة ما يلي: نقبل فرض العدم إذا كانت $(P\text{Value}) \geq \alpha$ ونرفض فرض العدم ونقبل فرض البديل إذا كانت $(P\text{Value}) < \alpha$.

تحليل البيانات العامة : تضمن هـ ا الجزء من الاستبيان أسئلة تعلق بالمبحوثين ، وكانت نتائج تحليل هـ ا الجزء كما تعرضها الجداول التالية:

جدول رقم (4) :-

| النسبة | التكرار | الفترة |
|--------|---------|-----------------------------------|
| 35.1 | 13 | تاريخ الميلاد: من 1956 .. 1965 |
| 35.1 | 13 | من 1966 1976 |
| 29.7 | 11 | من 1977 ... 1991 |

من الجدول السابق يتضح :

- إن حوالي (70.2%) من العاملين تزيد أعمارهم عن 35 سنة.

جدول رقم (5) :-

| النسبة % | التكرار | المؤهل العلمي |
|----------|---------|------------------|
| 24.3 | 9 | دبلوم متوسط |
| | 2 | الشهادة الثانوية |
| 5.4 | 13 | دبلوم عالي |
| 35.1 | 11 | بكالوريوس |
| 29.7 | 2 | ماجستير |
| 5.4 | | |

من الجدول السابق يتضح :

- ما نسبته (70.30) من العينة يحملون شهادة فوق الثانوية ، وهي نسبة جيدة ، وتشير الى تحصيل علمي مقبول لأداء العمل المصرفي.

جدول رقم (6) :-

| النسبة % | التكرار | مدة العمل بالمصرف |
|----------|---------|-------------------|
| 27.0 | 10 | اقل من 10 سنوات |
| 21.6 | 8 | من 10 - اقل من 20 |
| 35.1 | 13 | من 20 اقل من 30 |
| 16.2 | 6 | 30 سنة فكثر |
| 16.2 | | |

من الجدول السابق يتضح :

إن ما نسبته (83%) من العينة لديهم خدمة تزيد عن عشرة سنوات وهي نسبة جيدة ، وتشير الى فترة خبرة مناسبة لتحسين الأداء لدى العاملين.

جدول رقم (7) :-

| النسبة % | التكرار | الوظيفة الحالية |
|----------|---------|-----------------|
| 2.7 | 1 | مدير فرع |
| 2.7 | 1 | رئيس قسم |
| 94.6 | 35 | موظف |

من الجدول السابق يتضح :

إن الجزء الأكبر من عينة الدراسة كانت من الموظفين العاملين في المصرف.

جدول رقم (8) :-

| النسبة % | التكرار | جنس المبحوثين |
|----------|---------|---------------|
| 75.7 | 28 | ذكور |
| 24.3 | 9 | إناث |

من الجدول السابق يتضح :

إن ثلثي العينة تتكون من الذكور .

تحليل بيانات المجموعة الثانية (المتعلقة بمدى توفر مسببات الرضا)

جدول رقم (9) :-

| موافق تماماً | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق تماماً | العبارة |
|--------------|-------|-------|-----------|------------------|---------|
| 6 | 3 | 2 | 18 | 8 | ت |
| 16.2 | 8.1 | 5.4 | 48.6 | 21.6 | % |
| 24 | 9 | 1 | 1 | 2 | ت |
| 64.9 | 24.3 | 2.7 | 2.7 | 5.4 | % |
| 10 | 10 | 5 | 6 | 5 | ت |
| 27.0 | 27.0 | 13.5 | 16.2 | 13.5 | % |
| 22 | 12 | 2 | 1 | 0 | ت |
| 59.5 | 32.4 | 5.4 | 2.7 | 0 | % |
| 10 | 11 | 10 | 3 | 3 | ت |
| 27.0 | 29.7 | 27.0 | 8.1 | 8.1 | % |
| 1 | 12 | 9 | 13 | 2 | ت |
| 2.7 | 32.4 | 24.3 | 35.1 | 5.4 | % |
| 5 | 16 | 11 | 3 | 2 | ت |
| 13.5 | 43.2 | 29.7 | 8.1 | 5.4 | % |
| 18 | 15 | 4 | 0 | 0 | ت |
| 48.6 | 40.5 | 10.8 | 0 | 0 | % |
| 1 | 8 | 9 | 9 | 9 | ت |
| 2.7 | 21.6 | 24.3 | 24.3 | 24.3 | % |

| | | | | | | |
|------|------|------|------|------|---|--|
| 2 | 12 | 10 | 9 | 4 | ت | تعمل إدارة المصرف على مساعدة العاملين في حل مشاكلهم داخل وخارج المصرف. |
| 5.4 | 32.4 | 27.0 | 24.3 | 10.8 | % | |
| 18 | 16 | 1 | 1 | 1 | ت | المعاملة بينك وبين زملائك إثناء العمل أساسها الود والاحترام. |
| 48.6 | 43.2 | 2.7 | 2.7 | 2.7 | % | |
| 16 | 11 | 3 | 2 | ت | ت | أنت راضي عن أسلوب المعاملة من قبل الإدارة. |
| 43.2 | 29.7 | 8.1 | 5.4 | % | % | |
| 1 | 8 | 9 | 9 | 9 | ت | ظروف العمل ومتطلباته ملائمة لأدائه. |
| 2.7 | 21.6 | 24.3 | 24.3 | 24.3 | % | |
| 11 | 9 | 4 | 6 | 6 | ت | أثناء تأدية عملك تشعر بسعادة تامة. |
| 29.7 | 24.3 | 10.8 | 16.2 | 16.2 | % | |

من الجدول السابق يتضح :

سيتم تحليل العبارات على أساس اتجاهات العينة من حيث كونها سلبية (غير موافق تماما ، غير موافق) ، أو الاتجاه المحايد ، أو الاتجاه الايجابي (موافق ، موافق تماما) ، وعلى ضوء ذلك ، فإن اتجاهات العينة يمكن وصفها كالآتي:

- قيمة المرتب الذي تتقاضاه يعادل قيمة العمل الذي تؤديه، اتجاه الإجابة بعدم الموافقة وبنسبة (70.2%).
- حرصك على أداء عملك بشكل جيد هدفه سعة المصرف، اتجاه الإجابة بالموافقة وبنسبة (89.2%).
- حرصك على أداء عملك بشكل جيد من اجل الحصول على المرتب، اتجاه الإجابة بالموافقة وبنسبة (54%).
- كلما كانت معاملة رئيسك معك جيدة زاد رضاك عن العمل وتحسن مستوى أداؤك، اتجاه الإجابة بالموافقة وبنسبة (92%).
- كيفية أو طريقة إيصال التعليمات لها تأثير فعال على نفسية العاملين، اتجاه الإجابة بالموافقة وبنسبة (56.7%).
- النظام المتبع داخل المصرف يساهم في رضا العاملين وتحسين أدائهم، اتجاه الإجابة بعدم الموافقة وبنسبة (40.5%).
- تقسيم العمل داخل المصرف يساهم بشكل جيد في زيادة رضا العاملين، اتجاه الإجابة بالموافقة وبنسبة (56.7%).
- الاهتمام بالزبون من أولويات اهتمام العاملين بالمصرف، اتجاه الإجابة بالموافقة وبنسبة (89.1%).
- إدارة المصرف تتيح الفرصة للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات. اتجاه الإجابة بعدم الموافقة وبنسبة (48.6%).
- تعمل إدارة المصرف على مساعدة العاملين في حل مشاكلهم داخل وخارج المصرف. اتجاه الإجابة بالموافقة وبنسبة (37.8%).
- المعاملة بينك وبين زملائك إثناء العمل أساسها الود والاحترام. اتجاه الإجابة بالموافقة وبنسبة (91.8%).
- أنت راضي عن أسلوب المعاملة من قبل الإدارة. اتجاه الإجابة بالموافقة وبنسبة (72.9%).

- ظروف العمل ومتطلباته ملائمة لأدائه. اتجاه الإجابة بعدم الموافقة وبنسبة (48.6%).
- أثناء تأدية عملك تشعر بسعادة تامة. اتجاه الإجابة بعدم الموافقة وبنسبة (54%).

اختبار الفرضيات:

تقوم الدراسة على فرضية تنص على الآتي:-

((لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الثقافة التنظيمية للمنظمات ورضا العاملين)). ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار (t) ، وكانت نتيجة الاختبار كما مبينه في الجدول التالي.

جدول رقم (10) اختبار (t) ، لعبارات العينة:-

| القرار الإحصائي | معنوية الاختبار | قيمة اختبار t | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | العبارة |
|-----------------|-----------------|---------------|-------------------|---------------|---|
| معنوي | .000 | 11.067 | 1.367 | 2.49 | قيمة المرتب الذي تتقاضه يعادل قيمة العمل الذي تؤديه. |
| معنوي | .000 | 25.135 | 1.066 | 4.41 | حرصك على أداء عملك بشكل جيد هدفه سمعة المصرف. |
| معنوي | .000 | 14.321 | 1.420 | 3.39 | حرصك على أداء عملك بشكل جيد من أجل الحصول على المرتب. |
| معنوي | .000 | 37.327 | .731 | 4.49 | كلما كانت معاملة رئيسك معك جيدة زاد رضاك عن العمل وتحسن مستو أدائك. |
| معنوي | .000 | 35.478 | .732 | 4.27 | كيفية أو طريقة إيصال التعليمات لها تأثير فعال على نفسية العاملين. |
| معنوي | .000 | 23.285 | .995 | 3.81 | النظام المتبع داخل المصرف يساهم في رضا العاملين وتحسين أدائهم. |
| معنوي | .000 | 21.240 | 1.084 | 3.78 | تقسيم العمل داخل المصرف يساهم بشكل جيد في زيادة رضا العاملين. |

| | | | | | |
|-------|------|--------|-------|------|--|
| معنوي | .000 | 39.100 | .681 | 4.38 | الاهتمام بالزبون من أولويات اهتمام العاملين بالمصرف. |
| معنوي | .000 | 12.822 | 1.183 | 2.53 | إدارة المصرف تتيح الفرصة للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات. |
| معنوي | .000 | 16.180 | 1.118 | 2.97 | تعمل إدارة المصرف على مساعدة العاملين في حل مشاكلهم داخل وخارج المصرف. |
| معنوي | .000 | 39.141 | .689 | 4.43 | المعاملة بينك وبين زملائك إثراء العمل أساسها الود والاحترام. |
| معنوي | .000 | 18.034 | 1.212 | 3.59 | أنت راضي عن أسلوب المعاملة من قبل الإدارة. |
| معنوي | .000 | 17.571 | 1.010 | 2.92 | ظروف العمل ومتطلباته ملائمة لاداءه. |
| معنوي | .000 | 21.012 | 1.017 | 3.51 | أثناء تأدية عمالك تشعر بسعادة تامة. |

وبناءً على نتائج اختبار (t) ، وبالنظر لمعنوية الاختبار في جميع فقراته لكون قيمة المعنوية المشاهدة اصغر من نسبة المعنوية المقبولة عند مستوى (0.05)، عالية سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الثقافة التنظيمية للمنظمات ورضا العاملين).

رابعاً: النتائج والتوصيات

1- النتائج تتمثل نتائج البحث في الآتي:-

- أ- ثبت عدم صحة فرضية الدراسة التي تنص على إنه (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية < 0.05 بين الثقافة التنظيمية للمنظمات ورضا العاملين بها).
- ب- للمرتب الذي يتقاضاه العاملين دوراً هاماً في درجة رضاهم.
- ج- نظام الاتصالات المتبع داخل فرعي المصرف له تأثير فعال على نفسية العاملين.
- د-توفر متطلبات أداء العمل يساهم بشكل كبير في رضا العاملين وجودة الخدمة.

2-التوصيات:-

- من خلال النتائج التي توصل إليها الباحث فإنه يوصي بمجموعة من التوصيات التي يرى بأن لها دور في زيادة رضا العاملين بالمصرف فرع صبراتة وصرمان ومن أهمها:-
- أ- ضرورة قيام دارة المصرف بتطوير وتحديث ثقافتها التنظيمية وذلك من خلال تدريب المدراء ورؤساء الأقسام على مفهوم وأهمية الثقافة التنظيمية.
- ب- الاهتمام بحاجات ورغبات العاملين بالمصرف.
- ت- إعادة النظر في المرتبات التي يتقاضاها العاملين ومقارنتها بمستوى الأعمال المقدمة من العاملين.
- ث- العمل على فهم ودراسة سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم النفسية من قبل الإدارة ورفع الروح المعنوية لهم وذلك من خلال إتاحة الفرصة لهم في المشاركة في اتخاذ القرارات.
- ج- توفير متطلبات العمل بشكل أفضل وحسب ما تقتضيه الحاجة.

المراجع:-

- 1- المرسي، جمال الدين. الثقافة التنظيمية والتغيير، الإسكندرية، الدار الجامعية،(2006).
- 2- باشري، نفيسة محمد، كامل مصطفى، إدارة الموارد البشرية، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح،(2002).
- 3- عبد الباقي، صلاح الدين، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية،(2002).
- 4- مرسي، نبيل حامد، التخطيط الإستراتيجي، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، الطبعة الثانية(2013).
- 5- ماهر، أحمد، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية،(2011).
- 6- الدليل العلمي للمديرين في الإدارة الإستراتيجية، الدار الجامعية، الإسكندرية،(2011).
- 7- عبد الرحمن، محمد عبد الحميد، الحوافز والولاء التنظيمي في المنظمات، منشورات جامعة طرابلس، الطبعة الأولى(2011).
- 8- رشدي، هند، إدارة الجودة الشاملة أسس ومبادئ وتطبيقات، كنوز للنشر والتوزيع،(2009).
- 9- سميلانسكي، جوناثان، ترجمة هند رشدي، إدارة الموارد البشرية، كنوز للنشر والتوزيع،(2012).
- 10- زين الدين، فريد، تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل، المكتبة القومية المصرية، القاهرة، الطبعة الأولى،(2002).
- 11- توفيق عبد الرحمن، الجودة الشاملة الدليل المتكامل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، الطبعة الثانية،(2005).
- 12- ماهر، أحمد، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الثانية،(2012).

إدارة الجودة الشاملة وأثرها في المنظمات المعاصرة

د فتحي مسعود عبد الهادي

عضو هيئة تدريس بكلية الاقتصاد بني وليد

المخلص:

ينطلق أهداف هذا البحث من الاهتمام الكبير الذي توليه المنظمات المعاصرة لموضوع الجودة في ظل بيئة عالمية تنافسية مفتوحة تأخذ فيها منظمات العامة على السواء في العالمين المتقدم والنامي، بأحدث أساليب الإدارة وتحسين الأداء ودعم التنافسية، ومن بينها نظم إدارة الجودة الشاملة، وهو الأمر الذي ينعكس إيجاباً على حالة الأداء والإنتاجية وجودة المنتجات والخدمات والتواجد في بيئة الأعمال الدولية حيث لم تعد الجودة تلك المتغيرة الثانوية التي لا يلقى لها الاهتمام إلا في حالة ظهور فشل أو خطأ أو عيب بل أصبحت حالياً تفرض نفسها كنظام شامل يجب تسييره بكفاءة عالية وبالتالي فإن هذا البحث يناقش دور إدارة الجودة الشاملة في دعم تنافسية المنظمات المعاصرة وتحسين كفاءتها وتعظيم فرصها للتواجد عالمياً، وذلك بالتركيز على أهميتها، عوامل نجاحها وأسباب فشل تطبيقاتها في المنظمات المعاصرة، علاقتها مع الأيزو، ووضعها في ظل التحديات الإدارية المعاصرة.

المصطلحات المستخدمة: الجودة الشاملة، الميزة التنافسية، كفاءة الأداء، الكفاءة الإنتاجية، الأيزو، الإدارة المعاصرة.

تمهيد:

تعد جودة الخدمات والمنتجات من أهم المتغيرات التي تسعى المنظمات لتحقيقها وذلك لضمان تحقيق رضا عملائها وولائهم وزيادة الربحية وتعزيز المركز التنافسي، وضمان البقاء والاستمرار في الأسواق المحلية، كما تساهم الجودة في منح الفرصة للمنظمة لدخول الأسواق العالمية واحتلال مراكز قوية فيها مقارنة بمنافسيها كما يعد الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة على مستوى المنظمة سبيلاً رئيسياً للتأهل التنافسي، وإذا نجحت المنظمة في تصميم وإدارة برنامج للجودة الشاملة فإن هذا سيشكل قاعدة قوية تقيم عليها نظام الجودة، وهذا بدوره يؤهلها للتوافق مع مواصفة الأيزو المستهدفة.

وفي ظل حدة التنافس التي تسود الأسواق، تواجه المنظمات تحديات كبيرة أهمها، كيف تصل المنظمة إلى بناء وتعزيز ميزة تنافسية تسمح لها باحتلال مركز تنافسي قوي، والمحافظة عليه وتعظيمه. ومن هنا نطرح إشكالية هذا البحث والمتمثلة في التساؤل التالي: كيف يمكن لإدارة الجودة الشاملة أن تساهم في بناء وتحقيق ميزة تنافسية للمنظمات الحديثة في ظل التحديات المعاصرة؟ وبالتالي يستمد هذا البحث أهميته من خلال متطلبات المنافسة التي تفرضها الساحة الاقتصادية في الوضع الراهن والتي تدفع المنظمات إلى تطبيق التوجهات الحديثة لمواجهة المنافسة والتفوق على المنافسين، وتحقيق الريادة.

أهمية البحث:

1. زيادة الاهتمام بمتطلبات الجودة ومتغيراتها.
2. زيادة احتدام المنافسة بين المنظمات.
3. سعي المنظمات نحو تحقيق التفوق في مجال أعمالها.

ومن أجل استيفاء هذه الأهداف جاء عنوان هذا البحث "إدارة الجودة الشاملة وازدهار المنظمات المعاصرة" وفق العناصر الآتية:-

أولاً: الجذور والمؤشرات المعاصرة للاهتمام العالمي بالجودة

ثانياً: أهمية إدارة الجودة الشاملة

ثالثاً: إدارة الجودة الشاملة في ظل التحديات الإدارية المعاصرة

رابعاً: علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير الايزو

خامساً: عوامل نجاح وأسباب فشل تطبيقات الجودة الشاملة في دعم تنافسية المنظمات

أولاً: الجذور والمؤشرات المعاصرة للاهتمام العالمي بالجودة

إن تطور وتنامي الاهتمام بالجودة يعود إلى سبعة آلاف عام منذ أن اهتم المصريون القدامى بها، ويتضح ذلك من خلال النقوش الفرعونية وبناءات الأهرامات، ثم أسفر الاهتمام المعاصر بقضية الجودة عن نشأة اهتمام دولي عالمي متمم بنظمها وإيجاد معايير دولية لها هي (1):

1. المعيار الصناعي الياباني: طور اليابانيون في عام 1981 مواصفة لإدارة الجودة الشاملة عرفت باسم

المعيار الصناعي (Z8101-1981) وقد أوضح المعيار أن السيطرة الفاعلة على الجودة تتطلب

تعاون كافة مجالات وأنشطة المنظمة، وهم: الإدارة العليا، والمديرون والمشرفون، والعمال في كافة

مجالات وأنشطة المنظمة مثل: بحوث السوق والتطوير، التخطيط لتصميم المنتج، التجهيز للإنتاج،

الشراء، الصنع، الفحص، المبيعات، وخدمة ما بعد البيع، وكذلك السيطرة المالية وإدارة الموارد البشرية،

والتدريب والتعليم، وقد أدى هذا الاهتمام بجودة السلع والخدمات لليابانيين على تجسيد ظاهرة الاهتمام

العالمي بالجودة وذلك بمنح جائزتين وهما على التوالي (2):

1-1 **جائزة ديمينج:** منحت هذه الجائزة باسم خبيرا الجودة "ديمنج" لأول مرة في عام 1951، حيث قدمه

اتحاد علماء ومهندسي اليابان إلى الشركات التي نجحت في برامجها لتحسين الجودة، وبرغم أن التقدم

لنيل الجائزة كان متاحاً لكل الشركات، إلا أن أول شركة غير يابانية حصلت عليها كانت شركة فلوريدا

للطاقة والضوء في عام 1991، كما حصلت عليها شركات أخرى شهيرة مثل "تويوتا" و"إن.إي.سي"

وقد ركزت الجائزة على النجاح في الرقابة الإحصائية على الجودة كوسيلة لتحسين الجودة، وعلى التزام

الإدارة العليا ومشاركتها في برامج تحسين الجودة كما أخذت الجائزة بالاعتبار أربعة أنشطة للإدارة

العليا:

أ- طبيعة توجهات وأنشطة طاقم الإدارة العليا إزاء الجودة.

ب- نشاط إرضاء العملاء

ج- إشراك العاملين في قضايا وأنشطة الجودة

د- نشاط التدريب

وكانت هذه الجائزة من أولى التحركات العالمية لاعتبار وتقدير، ومكافأة، وتشجيع التقدم في مجال تحسين جودة

السلع والخدمات كما كانت هامة للغاية في التحرك تجاه رفع مستوى إدراك الإدارة العليا على المستوى العالمي

للأهمية الجودة والامتياز فيها.

(1) أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000 دليل عملي، القاهرة 2001، ص41.

(2) خيضر كاظم حمودة، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر، الطبعة الأولى، عمان 2000، ص91.

2-1 جائزة "مالكولم بالدريج" القومية: بعد التفوق الواضح لليابانيين في مجال الجودة، ظهر اهتمام واسع النطاق في الولايات المتحدة الأمريكية بتحسين جودة السلع والخدمات وقد أنشأ المعهد القومي للمعايير والتكنولوجيا بالولايات المتحدة الأمريكية في عام 1987 جائزة "مالوم بالدريج" لتمنح للشركات الأمريكية فقط المتميزة في مجال الجودة ويعد رضا العميل أهم العوامل وأثقلها وزناً في مساعدة الشركة على نيل الجائزة وتتلقى الشركات المتقدمة لنيل الجائزة ملخصاً مكتوباً من هيئة المحكمين أو المقيمين عن ملاحظاتهم متضمنة نقاط القوة والضعف في برامج الجودة، واقتراحاتهم للتحسين، وهكذا لا يكون نيل الجائزة هو المكسب الوحيد للشركة التي تحاول نيلها، كما تهدف الجائزة بشكل عام إلى حث الشركات الأمريكية على⁽³⁾:

- تحسين برامجها في إدارة الجودة
- تطوير معايير وأدلة إرشادية يؤدي الالتزام بها لتحسين الجودة وتعزيز استراتيجياتها.

وللجائزة ثلاث فئات:

- الفئة الأولى للشركات الصناعية الكبيرة
- الفئة الثانية للشركات الخدمية الكبيرة
- الفئة الثالثة للمنظمات الصغيرة

وحتى تكون الشركة مؤهلة للترشيح يجب أن يكون موقعها بالولايات المتحدة الأمريكية، وأن تقدم طلباً من 75 صفحة يضم بيانات عنها، حيث يقوم فريق من المقيمين بمراجعة وتقييم هذه الطلبات وتخضع الشركات التي تحصل على درجات عالية لسعة اختبارات وتمثل معايير الاختبار من بين الشركات فيما يلي:-

- القيادة: أي مدى نجاح قيادة الشركة في غرس ثقافة واضحة ومستمرة للجودة في المنظمة.
- المعلومات والتحليل: من حيث قدرة الشركة على جمع وتحليل معلومات مرتبطة بالتخطيط للجودة وتحسينها.
- التخطيط الاستراتيجي للجودة: من حيث تكامل متطلبات الجودة مع خطط وأنشطة المنظمة.
- الاستفادة من الموارد البشرية باستغلال كامل قدرات قوة العمل في تحسين الجودة.
- تأكيد الجودة: بتصميم وإدارة نظم لتأكيد السيطرة على الجودة في كافة عمليات الشركة.
- نتائج تأكيد الجودة: بعرض المنجزات والتحسينات في الجودة من خلال مقاييس كمية.
- رضا العملاء: بتحديد توقعات ومتطلبات العملاء وعرض نتائج الاستجابة لها.

وقد حصل على هذه الجائزة عدد من الشركات الصناعية الأمريكية الكبيرة مثل "موتورولا" و"ويستنجهاوس" و"زيروكس" و"آي. بي. أم" وقطاع سيارات "كاديلاك" بشركة "جنرال موتورس" كما حصل عليها عدد من الشركات الخدمية الكبيرة مثل "فيديرال إكسپرس"، وشركات صغيرة أيضاً، ويحصل الفائزون على ميداليات من الكريستال، ومزياً النشر عن الفوز في وسائل الإعلام، وحق الشركة في أن تعلن عن أنها فازت بالجائزة.

(3) أحمد سيد مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص52.

2. معيار الايزو 9000 الأوروبي: ركز هذا المعيار الذي طوره الأوروبيون وهو ايزو 9000 على إلزام منظمات الأعمال العاملة في نطاق دول الجماعة الأوروبية باتباع إجراءات ضمن إدارة منهجية للجودة، وقد تضمن المعيار ثلاثة عناصر رئيسية هي⁽⁴⁾:

أ- توفر دليل للسيطرة على الجودة يستوي القواعد الإرشادية للايزو

ب- توثيق إجراءات الجودة

ت- وجود تعليمات مكتوبة للعامل.

ويتعين أن يقوم مراجعون- كطرف ثالث- بمراجعة مدى توافق نظام الجودة مع مواصفة الايزو، وهناك عوامل عديدة تجعل من الايزو 9000 موضوعاً للاهتمام المكثف على المستوى العالمي، وتتضمن هذه العامل ما يلي:-

أ- القبول العالمي لمواصفات الايزو كنظام لمواصفات الجودة

ب- اتجاه الاتحاد الأوروبي منذ 1993 إلى تطبيق مواصفات ومعايير جودة على المنتجات المصنعة بالدول الأعضاء أو المصدرة إليها ومن تم يتزايد الاهتمام بنظام جودة الأيزو الذي يساعد على تهيئة أو إفراز منتجات جيدة تتوافق وهذه المواصفات.

ت- احتياج الأسواق- الذي يتوقع تزايد- لأن تستوفي المنظمات المتعاملة متطلبات التوافق مع الأيزو 9000.

ومما سبق يمكن توضيح مراحل تطور الاهتمام بالجودة والسمات المميزة لكل مرحلة حتى الوصول إلى ما يسمى بإدارة الجودة الشاملة من خلال الجدول التالي:

(4) المرجع السابق ص 42.

جدول رقم (1) التطور النوعي لمراحل الاهتمام بالجودة وملامحها الأساسية

| مراحل الاهتمام بالجودة | الملامح الرئيسية |
|--|--|
| المرحلة الأولى: مرحلة الاهتمام بفحص المنتجات باستخدام الوسائل الفنية | <ul style="list-style-type: none"> العشرينيات فحص فني بعد نهاية الإنتاج للتأكد من مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات الموضوعية |
| المرحلة الثانية: مرحلة استخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة على جودة الإنتاج | <ul style="list-style-type: none"> الثلاثينيات/ الأربعينات أهم الأساليب: العينات الإحصائية، عينا القبول، الرقابة على العملية وخرائط العملية وخرائط الرقابة على الجودة |
| المرحلة الثالثة: مرحلة التأكد من الجودة وضمانها | <ul style="list-style-type: none"> منذ منتصف الخمسينيات بداية فكرة رقابة الجودة الشاملة، والتي تعتبر النواة الحقيقية لحركة إدارة الجودة الشاملة قضايا هامة ومحورية: تكلفة الجودة، قياس درجة الاعتمادية للسلع، والتركيز على نظم الإنتاج بلا عيوب |
| المرحلة الرابعة: مرحلة الإدارة الإستراتيجية للجودة وتوظيفها لدعم تنافسية المنظمات | <ul style="list-style-type: none"> اهتمام الإدارة العليا في المنظمات بقضية الجودة الربط بين الجودة والربحية في المنظمات إدارة الجودة الشاملة كفلسفة إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة كسلاح تنافسي |

المصدر: محمد ماجد خشبة، الجودة الشاملة وتنافسية المشروعات، سلسلة اجتماعات الخبراء، المعهد العربي للتخطيط بالكويت، العدد 15، 2005، ص10، ويتصرف من الباحث.

ثانياً: أهمية إدارة الجودة الشاملة

ينظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها قاطرة عظيمة للتغيير إلى الأفضل، ومقياس أساسي للمفاضلة بين المنظمات حيث اعتمدها الكثير من المنظمات لأهميتها الإستراتيجية الفائقة، مما زاد من فاعليتها ومن قدرتها على البقاء في سوق المنافسة.

ومن بين العوامل التي أدت إلى تصاعد أهمية إدارة الجودة الشاملة ما يلي⁽⁵⁾:

- زيادة حدة المنافسة بين المنظمات، والتي تركز على تقديم أفضل المنتجات بأقل سعر ممكن.
- انتقال التنافس من الصعيد المحلي إلى الصعيد العالمي، مما جعل الجودة الشاملة في سلم أولويات المنظمة.
- ضرورة اللجوء إلى ابتكار أساليب وتقنيات إدارية جديدة لمواجهة التغيرات الحالية السريعة والمستمرة.

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحقيق عدة نجاحات تتجلى من خلالها أهمية هذه الأخيرة منها:

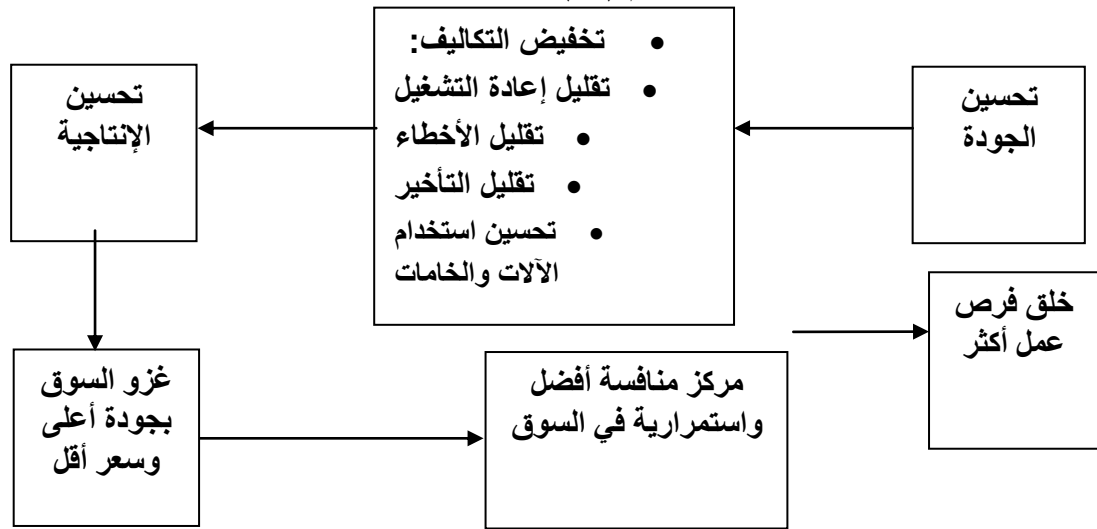
- تقليص شكاوي المستهلكين وتخفيض تكاليف الجودة، مما يساهم في تحقيق رضا العميل.
- زيادة الإنتاجية والأرباح المحققة مما يؤدي إلى رفع الحصة السوقية.
- تقليص حوادث ومشاكل العمل، مما يساهم في رفع الكفاءة الإدارية والإنتاجية.

(5) مأمون الداركة وطارق الشليبي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2002، ص46.

- تحقيق منافع ووفورات متعددة في تكاليف وأجال العمليات الإنتاجية، مما يرفع من مستوى جودة المنتجات.
- تحسين عملية الاتصال بين مختلف مستويات المنظمة وضمان المشاركة الفعالة لجميع أفرادها في تحسين الأداء.

وتؤكد إدارة الجودة الشاملة على إن الإصغاء لرغبات العميل وتلبيتها هي السبيل الوحيد والأكثر دواماً بالنسبة للمنظمة لتحقيق النجاح والريادة، إذ تستمد أسسها من تحقيق أعلى درجات الرضا لدى العملاء بشكل مستمر، وتعد المحافظة على العملاء الحاليين والحصول على آخرين جدد أكبر تواجهه المنظمة حالياً مما يتطلب تحقيق منتج ناجح في ظل السوق التنافسية الآنية، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ويمكن توضيح أهمية إدارة الجودة الشاملة من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (01) أهمية إدارة الجودة الشاملة



المصدر: علي السلمي، السياسات الإدارية في عصر المعلومات، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، بدون تاريخ، ص299،

ثالثاً: إدارة الجودة الشاملة في ظل التحديات الإدارية المعاصرة

- 1- التحديات التي تواجهها المنظمة: تواجه المنظمات حالياً تحديات متعددة ومختلفة، أهمها ما يلي:
 - تقليص دور الدولة وإعطاء الدور الأكبر للقطاع الخاص في إدارة الفعاليات الاقتصادية مما ساهم في تحسين الكفاءة الإدارية في الجهاز الحكومي.
 - العولمة، وأثرها على زيادة اهتمام المنظمات بالعملاء وانتقال المنافسة من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية، مما جعل الاهتمام بالمتغيرات العالمية من حتميات بلوغ أعلى درجات الجودة وضمان البقاء في الأسواق.
 - التحديات المرتبطة بأتمتة العمل الإداري وترسيخ متطلبات الإدارة الإلكترونية وتطوير طرق العمل الإداري.
 - التحديات المرتبطة بترسيخ الشفافية في العمل الإداري، وهي الوضوح في القوانين والإجراءات والسماح للمعلومات بالتدفق الحر والابتعاد عن الغموض والتعقيم والتستر على المشكلات ومواقع القصور، وكذا الابتعاد عن الضبابية في العمل الإداري.

- التحديات المرتبطة بالتخلص من جميع مظاهر الفساد الإداري بهدف الوصول إلى منظمات متطورة قادرة على تقديم خدمات ذات جودة متميزة ترضي العملاء.
- التحديات المرتبطة باستقطاب الموارد البشرية المنخرطة في عالم المعلوماتية والاتصالات التكنولوجية والمسلحة بالأنماط الإدارية الحديثة وذات التفكير الإبداعي.
- 2- العولمة وإدارة الجودة الشاملة: تعد العولمة مفهوماً حديثاً ينطوي على عدة جوانب مختلفة، أهمها ما يلي⁽⁶⁾:

- **الجانب الاقتصادي:** من بين المظاهر الاقتصادية التي تتجلى من خلالها ظاهرة العولمة، حرية وسرعة حركة رؤوس الأموال، تطور الاتصالات وسهولة المعاملات التجارية، واحتكار النشاط الاقتصادي والمالي.
- **الجانب التكنولوجي:** مع ظهور الإبداعات التكنولوجية الحديثة كالانترنت ووسائل الاتصال المتطورة، أصبحت المعلومات تنتقل بسرعة فائقة بين مختلف دول العالم مما ساهم في تسهيل المبادلات والاتصالات.
- **الجانب الإداري:** أدت العولمة إلى ظهور العديد من الظواهر منها، ما يلي:
 - الانتقال من المنافسة المحلية إلى المنافسة العالمية التي تتميز بحدة المنافسة وبقاء الأفضل.
 - تصغير دور الدولة ومنح القطاع الخاص أهمية أكبر في النشاط الاقتصادي
 - تفعيل مشاركة القطاعين العام والخاص، وترسيخ مفهوم الشفافية في العمل الإداري وتجنب الضبابية.
 - أتمتة العمليات الإدارية كاتخاذ القرار، تحسين الاتصالات، ترويج المنتجات من خلال شبكة الانترنت.
 - التأكد على تفعيل جودة الخدمة والإنتاج من خلال التركيز على جودة الأداء بغية إرضاء العملاء.
 - السعي نحو استقطاب الموارد البشرية المؤهلة والمدربة، وذات التفكير الإبداعي.
 - إعادة هيكلة المنظمات وتقليص عدد المستويات الإدارية وإعادة هندسة العمليات.
 - الاهتمام بالتجارة الالكترونية التي تساهم في توفير المعلومات وسرعة انتقالها لتسهيل التبادل الدولي.

ولقد ساهمت العولمة في ترسيخ مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المنظمات من خلال ما يلي:

- الاتجاه نحو تقليص حجم الأجهزة الإدارية وإعادة هيكلتها سيساهم في ترسيخ مفاهيم الجودة في الإنتاج والخدمات المقدمة للعملاء.
- التحول من المنافسة المحلية إلى المنافسة العالمية سيدفع المنظمات إلى تقديم منتجات ذات جودة عالية لضمان استمرارها في ظل حدة المنافسة.
- الاتجاه نحو تقوية نظم المساءلة والمحاسبة سوف يساهم في زيادة الرقابة على مستوى جودة المنتجات والخدمات، والتزام المنظمة بالمعايير والمقاييس العالمية للبقاء في الأسواق.
- الاتجاه نحو ضرورة ترشيح النفقات وترسيخ الكفاءة في إدارة الأموال لتعزيز المركز المالي للمنظمة، سيساهم في التحسين المستمر لمستوى جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها.
- الاتجاه نحو أتمتة العمل الإداري وضرورة ترسيخ الإدارة الالكترونية في عمل المنظمة سوف يساعد هذه الأخيرة على تقديم منتجات خالية من العيوب وبشكل أسرع.
- ضرورة ترسيخ الشفافية في العمل الإداري ومكافحة كافة أشكال الفساد الإداري تعد المنطلق الأساسي لحركة إدارة الجودة الشاملة لأنها تؤمن بضرورة وضوح الإجراءات والتشريعات.

(6) المرجع السابق ص 216.

- استخدام الانترنت في عمليات الإدارة المختلفة كالسويق مثلاً يساهم في تحقيق جودة عالية في خدمة العملاء وتخفيض مصاريف تسويق المنتجات بالمقارنة بمثيلاتها في قنوات التوزيع التقليدية.
- التوجه نحو استقطاب الكفاءات المؤهلة والمنخرطة في عالم المعلوماتية، والمسلحة بأنماط وأساليب الإدارة الحديثة سيساهم بفعالية في تطوير وإبداع منتجات ذات جودة عالية.
- التوجه نحو حرية التجارة وإزالة الحواجز الجمركية بين الدول سيشجع المنظمات على رفع مستوى جودة السلع والخدمات التي تقدمها في ظل المنافسة الأجنبية التي ستواجهها، مما يساعد على تحقيق ربحية أكبر.
- تفعيل استخدام التجارة الالكترونية يساهم في ترسيخ الجودة في نشاط المنظمة من خلال ما يلي:
 1. زيادة المنافسة في سوق الكترونية مفتوحة سيؤدي إلى انخفاض الأسعار والتكاليف وتحسين مستوى الجودة.
 2. توزيع الخدمات للعملاء بأقل التكاليف الممكنة لسهولة وصول المعلومات إلى عدد كبير منهم .
 3. التعامل المباشر مع العملاء وبدون إجراءات معقدة مما يساهم في رفع جودة الخدمات المقدمة.
 4. تساعد في الحصول على مطالب العملاء وطبيعة السلع والخدمات التي يفضلونها.
 5. حصول المنظمة على معلومات مرتدة من العملاء بشكل مباشر في تطوير وتحسين السلع والخدمات.

رابعاً: علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير الايزو

إن الحصول على شهادة المطابقة ليس هدفاً في حد ذاتها، وإنما وسيلة تلجأ إليها المنظمة للارتقاء بالمستوى العام لأدائها، وتحقيق رضا العملاء، والتطوير الشامل لتنظيمها تأكيداً لمفهوم الجودة الشاملة، تعتبر إدارة الجودة الشاملة مدخلاً للتطوير الشامل والمستمر للأداء، حيث تعد مسئولية جميع أفراد المنظمة، وتهدف إلى تحقيق رضا العملاء، تخفيض التكاليف، ورفع الحصة السوقية من خلال تعميم الجودة على جميع مراحل التشغيل بدءاً من التعامل مع المورد ووصولاً إلى التعامل مع العميل أما الايزو 9000 فهي مواصفة محددة متفق عليها عالمياً، مما يسهل تقييم مدى توافق أداء المنظمة معها، في حين يصعب ذلك مع إدارة الجودة الشاملة، حيث تركز على العلاقة (مورد/زبون) والتي تعد مكملتها لتوجه الإدارة والعمال بإدارة الجودة الشاملة وترتبط معايير الايزو بإدارة الجودة الشاملة من خلال النقاط التالية⁽⁷⁾:

- إن المواصفات القياسية للايزو تعبر عن إدارة الجودة من وجهة نظر العميل، في حين تتبع إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المورد، فإدارة الجودة الشاملة خلافاً للايزو تذهب لأبد من توقعات العملاء.
- إن تركيز إدارة الجودة الشاملة على رفع فاعلية وكفاءة عمليات المنظمة بشكل شامل ومستمر بغية إرضاء لعملاء يشكل نقطة توافق مع مواصفات الايزو
- أن تركيز مواصفات الايزو على التوثيق والمراجعة المستمرة يساهم في تحسين إدارة الجودة ونظم تأكيدها، مما يزيد من الاهتمام بالتطوير المستمر والتشغيل الكامل للنظام.

إن مواصفات الايزو 9000 تمثل نظاماً للجودة يقوم على مواصفات موثقة ويركز على أساس مطابقة هذه المواصفات في حين إدارة الجودة الشاملة تمثل إدارة الجودة من منظور شامل حيث تغطي وتهتم بتحقيق الجودة

(7) سمير محمد عبد العزيز، جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والأيزو 10011، 9000، مكتبة الإشعاع، الطبعة الأولى، القاهرة، 1999، ص139

في جميع مجالات المؤسسة فهما نظامان متكاملان وليسا متعارضين ويمكن توضيح أهمك الاختلافات بين المواصفات القياسية للايزو وإدارة الجودة الشاملة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (2) علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير الايزو

| المواصفات القياسية للايزو 9000 | إدارة الجودة الشاملة |
|--|--|
| ليس ضروريا أن تكون موجهة بالعملاء | موجهة بالعملاء |
| قد لا تمثل جزءاً متكاملاً من استراتيجية المؤسسة | تمثل المحور الأساسي لاستراتيجية المؤسسة |
| موجهة بالإجراءات التشغيلية للنظام الفني | موجهة بفلسفة، أدوات وأساليب شاملة |
| التحسين والتطوير المستمر غير وارد، فالمعايير محددة بإجراءات وطرق العمل | التحسين والتطوير المستمر أحد المحاور الأساسية في فلسفة المؤسسة |
| يمكن تطبيقها على أقسام أو إدارات محددة وليس بالضرورة على مستوى المنشأة ككل | تشمل جميع الأقسام، الإدارات، الوحدات، والمستويات التنظيمية |
| يتولى مسؤوليتها قسم أو إدارة مراقبة الجودة | يتولى مسؤوليتها كل فرد في المنشأة وليس إدارة أو قسم محدد |
| قد لا تتطلب إجراء تعديلات جوهرية في الأوضاع الحالية | تحتاج إلى إحداث تغيير شامل في المفاهيم والنظم ومراحل التشغيل |
| تبدو وكأنها في حالة استاتيكية وضمن بيئة ثابتة لا تتغير | تتبنى التغيير المستمر لاسيما في الثقافة التنظيمية |

المصدر: سمير محمد عبدالعزيز، جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والاييزو 10011، 9000، مكتبة الإشعاع، الطبعة الأولى، القاهرة 1999، ص140، وبتصرف الباحث

إن تطبيق الجودة، أو بمعنى أصح الجودة الشاملة أصبحت من متطلبات البقاء في الأسواق العالمية التي تتصف بحدة المنافسة فيها، وببقاء الأفضل، والذي يقدم أفضل وأجود المنتجات والخدمات، ولا تكفي الجودة الشاملة لتحقيق هذا الهدف، بل يجب على المنظمة أن تتفوق وتتميز على منافسيها، والذي لا يتحقق إلا من خلال امتلاكها لميزة تنافسية قوية، وكننتيجة عامة يمكن القول بأن إدارة الجودة الشاملة والاييزو أنهما متكاملان وليسا بديلان أو متعارضان، إذ يمكن الحصول على الايزو بدون إدارة الجودة الشاملة والعكس صحيح، كما يمكن تبني إدارة الجودة الشاملة كمدخل لحصول على الايزو.

خامساً: عوامل نجاح وأسباب فشل تطبيقات الجودة الشاملة في دعم المنظمات

لتحقيق الريادة والتفوق في إدارة الجودة الشاملة، تعتمد المنظمة على المبادئ التالية⁽⁸⁾:

- 1- التركيز على أهمية البحث والتطوير واعتبارها من الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.
- 2- ترشيد المديرين للعمال وتلقيهم مبدأ التقويم الذاتي لتحسين أدائهم.
- 3- توفير جو ملائم للعمل، والتأكيد على أهمية قيمة العمل الجماعي بين أفراد المنظمة.
- 4- ربط القيم والمبادئ التنظيمية بعملية إدارة الجودة الشاملة، وترسيخها لدى جميع أفراد المنظمة.
- 5- تطوير خطة ورؤيا إستراتيجية تجسد مفاهيم الجودة وقيمتها، وأهداف تحسين الجودة.

(8) خالد بن سعيد عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، ردمك للنشر، الطبعة الأولى، الرياض، 1997، ص117

- 6- التركيز على منع حدوث الأخطاء من خلال تبني مفهوم (صفر خطأ) واستخدام معايير الأداء.
 - 7- التركيز على أهمية الاختيار الأمثل للعمال، وتعليمهم وتدريبهم بهدف رفع كفاءتهم ومهاراتهم المهنية.
 - 8- الاهتمام بإدارة التحسين المستمر للعمليات والتخطيط المحكم لها.
 - 9- دمج الخطط الإستراتيجية والتسويقية وخطط الجودة في خطة واحدة شاملة.
- إضافة إلى العوامل السابقة، نميز مجموعة أخرى من العوامل التي تساهم في تحقيق إدارة الجودة الشاملة، وهي⁽⁹⁾:

1. **المشاركة والتحفيز:** إن إطلاق الفعاليات وتشجيع الابتكار والإبداع وخلق البرامج التطويرية والتحفيزية وزرع روح المشاركة الذاتية والفريق الواحد، يعد الركيزة الأساسية لتعزيز البناء التنظيمي وتحقيق الأهداف المثلى التي تسعى لها المنظمة.
 2. **نظام المعلومات والتغذية العكسية:** يعتبر من أكثر العوامل الهادفة لتحقيق نجاح المنظمة، فاتخاذ القرارات الصائبة يرتبط بشكل كبير بتوافر المعلومات السليمة، كما أن استمرارية التحسين والتطوير يقترن بشكل كبير بتدفق المعلومات وعودتها.
 3. **العلاقة بالموردين:** يعد دور الموردين ذوي الكفاءات الفاعلة في توريد المواد بالجودة المطلوبة من الركائز المهمة في نجاح إدارة الجودة الشاملة، ذلك أنه يساهم في تحقيق منتجات ذات جودة عالية.
 4. **تأكيد الجودة:** لتأكيد الجودة أثر فعال في نجاح إدارة الجودة الشاملة، فاعتمادها يتم بدءاً من عملية التصميم، فدقة المواصفات المعتمدة في التصميم لها أثر كبير في تحقيق نجاح دقة المطابقة أثناء الإنتاج وبالتالي تحقيق جودة المنتج النهائي.
 5. **المناخ التنظيمي الملائم:** وذلك من خلال قيام الإداري العليا، ومنذ البدء بإعداد وتهيئة العمال في المؤسسة على مختلف مستوياتهم إعداد نفسياً لقبول وتبني مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، مما يساهم في تنشيط أدائهم والتقليل من مقاومتهم للتغيير، وبالتالي زرع وترسيخ ثقافة الجودة بين أفراد المنظمة.
- يتطلب نجاح نظام إدارة الجودة الشاملة تطوير ثقافة الجودة، لأنها تقوم بغرس ثقافة خدمة العميل سواء كان داخلياً أو خارجياً، ويعتبر (6 سيجما) من أحدث معايير الجودة التي تسعى إلى نشر ثقافة الجودة، حيث يعتمد على التحليل المتزايد للبيانات والإحصاءات للتعرف على مواطن القصور في العمليات أو المنتجات، بهدف معالجتها بشكل دائم، مما يساهم في تحقيق أعلى مستوى لضبط الجودة وتهدف هذه التقنية إلى تحقيق دقة الالتزام بمواصفات الجودة وتجنب الأخطاء في العمليات، وذلك بأن يكون في كل مليون عملية احتمالات خطأ لا تزيد عن أربعة عمليات كما تعتمد هذه التقنية على العنصر البشري المتميز للوصول إلى تحسين الجودة والمحافظة عليها؛ ومن بين العوامل التي تؤدي إلى فشل برنامج إدارة الجودة الشاملة ما يلي⁽¹⁰⁾:
1. محدودية فهم المديرين لأهمية تحسين الجودة ومدى ارتباطها بفاعلية المنظمة وكفاءتها.
 2. عدم وضع سياسة سليمة لبرنامج التدريب المرتكز على تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للعمال.
 3. عدم وجود قائد قوي في المؤسسة، والذي له القدرة على توجيه العمال ودعمهم في تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة.

(9) خيضر كاظم حمودة، مرجع سبق ذكره، ص103

(10) محمد ماجد خشبة، الجودة الشاملة وتنافسية المشروعات، سلسلة اجتماعات الخبراء المعهد العربي للتخطيط بالكويت، العدد 15، 2005، ص20.

4. وضع برامج محدودة وضيقة الأبعاد لتحسين الجودة، مما يعترض تطور الإبداع على المدى البعيد.
5. رفض وعدم قبول بعض الأفراد في المنظمة لمفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.
6. عدم توظيف الخبرات في عملية التحسين المستمر، مما يؤدي إلى تكرار الأخطاء وانخفاض مستوى الأداء.
7. عدم التركيز على العمليات الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر وكبير على خلق القيمة المضافة للعملاء.
8. عدم وجود رؤيا إستراتيجية واضحة للجودة الشاملة وللتغيير على مستوى المنظمة.
9. عدم توفير الوقت اللازم لوضع تخطيط سليم ومحكم للعمل.
10. نقص توعية الأفراد ونشر ثقافة ومفهوم إدارة الجودة لشاملة لدى أفراد المنظمة.

الخاتمة

تأسيساً على ما سبق فإن البحث خلص إلى أن إدارة الجودة الشاملة فلسفة أوسع من أي فكر إداري سابق لها ما قورن بها منفرداً، وتعد سلاحاً تنافسياً فاعلاً ومكوناً رئيسياً في عملية التخطيط الاستراتيجي في المنظمات، وتمثل أحد العلامات البارزة في تطور الجودة وتطور الفكر الإداري الحديث على السواء، وتمثل شرطاً جوهرياً لقبول المنتج بشكل عام سواء بالسوق المحلية أو بالأسواق الخارجية وهي شرط أساسي لزيادة القدرة التنافسية والتي تتحقق عندما ينجح المنتج في تصميم وتنفيذ وتقديم منتجات تشبع حاجات وتوقعات العملاء ويحقق درجة الإشباع الكاملة المتوقعة من هذا المنتج، كما ترتبط جودة المنتج بإدراك العميل لمدى تلبية المنتج (سلعة أو خدمة) لهذه الحاجات والتوقعات، شريطة أن تشمل جودة المنتج مجموعة من السمات والخصائص لمنتج أو خدمة حملت على عاتقها إشباع حاجة معينة، وهذا يشمل الحاجة الاقتصادية وإمكانية الاستفادة من المنتج وسهولة الصيانة وإمكانية الاعتماد عليه والتصميم وكل الخصائص الأخرى الضرورية.

كما تم التوصل إلى أن الجودة من وجهة نظر المنظمات لا بد أن ترتبط بالابتكار بما يحققه من قبول المستهلك للمنتجات الجديدة وما تؤمنه من توافق مع الاعتبارات البيئية كشرط تتزايد أهميتها في الحياة المعاصرة، وبما توفره من تكامل سلاسل الجودة أي الانتشار الأمامي والخلفي والأفقي للجودة في حياة المجتمع وصناعاته وخدماته، وفي الختام أوضح البحث العلاقة التكاملية بين إدارة الجودة الشاملة وبين المواصفة الدولية للجودة في المنظمات المعاصرة، ودور الجودة الشاملة في دعم تنافسية المنظمات وتحسين كفاءتها وتعظيم فرصها للتواجد عالمياً.

واقع جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها مصرف الجمهورية من وجهة نظر العملاء

د. طارق فرج الهيملي

عضو هيئة التدريس بجامعة الزاوية

المقدمة

لقد شهدت ليبيا في السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في القطاع المصرفي، وذلك من خلال سعيها لمواكبة التطورات المالية والمصرفية التي تحدث في العالم، رغم التحديات والصعوبات الكبيرة التي تواجهها، ومن هذه التحديات تنوع الخدمات المصرفية وتطور التكنولوجيا المصرفية المستخدمة وارتفاع مستوى جودتها، خاصة بعد دخول المصارف الخاصة إلى سوق المنافسة، والاندماج الذي حصل بين بعض المصارف المحلية والمصارف الأجنبية حاملة معها أحدث ما توصلت إليه الإدارة والتكنولوجيا المصرفية، مما أدى إلى ازدياد حدة المنافسة بين المصارف العامة والخاصة العاملة في ليبيا، الأمر الذي دفعها لتحسين وتطوير خدماتها المقدمة لعملائها لضمان المحافظة على حصتها السوقية والسعي لكسب حصة سوقية أكبر، وذلك من خلال جذب المزيد من العملاء الجدد، لتعظيم ربحيتها وتحقيق أهدافها التي أنشئت من أجلها، لأن المصارف لا تزدهر وتتمو بـكبر رأسمالها وقيمتها السوقية فحسب، إنما تتمو كذلك بحجم عملائها وودائعهم وإطالة مدد بقائها في المصرف .

ونظراً لأهمية القطاع المصرفي في تنمية الاقتصاد الوطني ودعمه، فإن هذا البحث سيحاول التعرف على واقع مستوى جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها مصرف الجمهورية من وجهة نظر عملائه، وذلك بهدف التعرف على اتجاهاتهم وإدراكهم وتقييمهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة إليهم وذلك باستخدام مقياس الفجوات (SERVQUAL)، لأن التعرف على واقع مستوى جودة الخدمات المصرفية يعد أحد السبل الهامة في تطويرها والرفقي بها والنهوض بمستوى جودة الخدمات التي يقدمها المصرف، وذلك من أجل تحقيق أهداف التنمية والتطور في ليبيا والمساهمة الفاعلة في الاقتصاد الوطني الليبي، خاصة وأن مصرف الجمهورية يعد أحد أهم وأكبر المصارف التجارية الليبية.

الإطار العام للبحث

أولاً : مشكلة البحث

يعد مصرف الجمهورية من أهم وأكبر المصارف الليبية وأكثرها نجاحاً خاصة بعد الاندماج الذي حصل بينه وبين مصرف الأمة سابقاً، ولذلك يسعى هذا البحث إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها فروع مصرف الجمهورية الليبي بالمنطقة الغربية لعملائها، لأن جودة الخدمات المصرفية تعد من أهم معايير تقييم نجاح المصارف ومطلب أساسي تسعى جميع المصارف لتحقيقه، وذلك من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية ومتميزة تلبي توقعات العملاء وتشبع احتياجاتهم ورغباتهم الحالية والمستقبلية .

وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية :

(1) ما هو مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها فروع مصرف الجمهورية في المنطقة الغربية من وجهة نظر عملائه.

(2) هل هناك اختلاف بين مستوى جودة ما يتوقعه عملاء فروع مصرف الجمهورية بالمنطقة الغربية من خدمات مقدمة وبين واقع جودة ما يقدمه المصرف لهم فعلياً من تلك الخدمات المصرفية.

ثانياً : أهمية البحث

هناك العديد من النقاط التي تبرز أهمية البحث والتي أهمها ما يلي : -

- (1) تبرز أهمية البحث من الدور الهام والكبير الذي يلعبه تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الجمهورية وتطويرها، وأثرها في تنمية وتطوير المصرف، وتحقيق ميزة تنافسية عن المصارف التي دخلت سوق الخدمات المصرفية الليبي مؤخراً، وأثر ذلك في تنمية القطاع المصرفي الليبي وتطويره، باعتباره من أكبر المصارف التجارية الليبية، وبالتالي المساهمة وبشكل فعال في تنمية الاقتصاد الوطني الليبي.
- (2) يُعد هذا البحث امتداداً للجهود العلمية التي تبذل في مجال تقييم جودة الخدمات المصرفية، وهي جهود يجب أن تكون مستمرة لأجل تطوير تلك الخدمات باستمرار في القطاع المصرفي الليبي حتى يمكنه مواكبة التطورات العالمية في مجال الخدمات المصرفية وبما يؤدي إلى زيادة قدرتها على منافسة المصارف العالمية.

ثالثاً : أهداف البحث

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية : -

- (1) محاولة التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها فروع مصرف الجمهورية محل البحث لعملائها، وذلك من خلال تقييم العملاء لواقع مستوى جودة تلك الخدمات وباستخدام مقياس الفجوات (SERVQUAL) .
- (2) التعرف على الأهمية النسبية للمعايير التي يستخدمها العملاء في تقييمهم لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من فروع مصرف الجمهورية بالمنطقة الغربية .
- (3) محاولة التعرف على ما إذا كانت هناك فجوة بين توقعات العملاء لجودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم من فروع مصرف الجمهورية محل البحث وبين إدراكهم لواقع مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم فعلياً.

رابعاً : فرضيات البحث

من خلال مشكلة البحث وتساؤلاته وأهدافه يمكن صياغة فرضيات البحث على النحو التالي : -

- (1) لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين توقعات العملاء الأفراد لمظاهر جودة الخدمات المصرفية المقدمة من فروع مصرف الجمهورية محل البحث، وبين إدراكهم لواقع مستوى جودة تلك الخدمات المقدمة فعلياً من فروع المصرف محل البحث .
- (2) هناك دلالة إحصائية على أن الخدمات المصرفية التي تقدمها فروع مصرف الجمهورية محل البحث فعلياً لعملائها ذات مستوى عالي من الجودة .
- (3) لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين تقييم عملاء فروع مصرف الجمهورية محل البحث من الأفراد لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً تُعزى لتأثير المتغيرات الديمغرافية التالية (جنس العميل، جنسية العميل، المؤهل العلمي للعميل، مدة تعامل العميل مع المصرف) .

خامساً : منهج البحث

أعتمد البحث على الجمع بين المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لأنهما الأسلوبان اللذين ينسجم مع طبيعة وأهداف البحث واللذين يتضمننا استخدام الأسلوب الميداني الوصفي والتحليلي في جمع البيانات بواسطة الإستبانة المعدة لهذا الغرض، ووصفها ثم تحليلها إحصائياً لاختبار صحة الفروض، هذا بالإضافة إلى اعتماد الباحث على المصادر الثانوية متمثلة في المراجع العلمية والدراسات السابقة لتغطية الإطار النظري لهذا للبحث .

سادساً : مجتمع وعينة البحث

لصعوبة إجراء الدراسة على جميع فروع مصرف الجمهورية المنتشرة في جميع أنحاء ليبيا فقد اقتصرنا الدراسة على الفروع العاملة في المنطقة الغربية الممتدة من صبراتة حتى رأس أجدير، وبالتالي يتكون مجتمع البحث من جميع عملاء فروع مصرف الجمهورية في المنطقة الغربية المحددة والبالغ عددها (5) فروع وهي (فرع صبراتة، فرع العجيلات، فرع زوارة، فرع رقدالين، فرع الجديدة) ونظراً لقيود التكلفة والوقت وعدم قدرة الباحث في الحصول على إحصائية من إدارة فروع مصرف الجمهورية بعدد عملائها من الأفراد نظراً لسرية تلك المعلومات لديه، واختبار فرضيات البحث وتحقيق أهدافه فقد تم اختيار عينة عشوائية من عملاء كل فروع مصرف الجمهورية في المنطقة الغربية قوامها (500) عميل مثلت عينة البحث، بحيث تم توزيع (100) استمارة استبيان على عينة عشوائية من عملاء كل فرع من فروع مصرف الجمهورية بالمنطقة الغربية، وقد أسترجم منها (408) استمارة استبيان من كل الفروع المستهدفة، وأستبعد منها (31) لعدم صلاحيتها للتحليل فأصبح عدد الاستمارات القابلة للتحليل (377) استمارة ونسبة (92.4%) من عدد الاستمارات المسترجعة، وهي نسبة ليست بالقليلة إحصائياً، ويمكن الاعتماد عليها في الحصول على البيانات المطلوبة، إذا ما كانت العينة كلها تنتمي لفروع مصرف واحد .

سابعاً : أداة البحث

لقد تم تطوير استمارة استبيان خاصة لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، وقد تمت الاستعانة في ذلك من خلال الإطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث السابقة، وتتكون استمارة الاستبيان من جزأين، الأول يغطي المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة البحث (الجنس، جنسية العميل، المؤهل العلمي، مدة التعامل مع المصرف) . أما الجزء الثاني فينقسم إلى قسمين، يضم القسم الأول (26) فقرة تمثل إدراك العميل لمضمون جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً من قبل فروع المصرف محل البحث .

أما القسم الثاني فيضم كذلك (26) فقرة تعكس توقع العميل لمستوى جودة الخدمات المصرفية التي يجب أن تقدم من قبل المصرف . وبالتالي فإن الجزء الثاني من الإستبانة يقسمه يكون مجال البحث وذلك كما يلي :-

- . المتغير المستقل الأول ويتمثل في الجوانب الملموسة التي تقاس بالفقرات من 1 - 6 .
- . المتغير المستقل الثاني ويتمثل في جوانب الاعتمادية التي تقاس بالفقرات من 7 - 12 .
- . المتغير المستقل الثالث ويمثله جانب التعاطف مع العملاء ويقاس بالفقرات من 13 - 18 .
- . المتغير المستقل الرابع ويتمثل في جانب الاستجابة ويقاس بالفقرات من 19 - 22 .
- . المتغير المستقل الخامس ويتمثل في جانب الأمان ويقاس بالفقرات من 23 - 26 .
- . أما المتغير التابع فهو يمثل مستوى جودة الخدمة المصرفية والذي يقاس من خلال إجابات العملاء على تلك الفقرات مجتمعة من 1 - 26 .

وسيتم قياس عناصر كل قسم باستخدام مقياس ليكرت الخماسي .

ثامناً : صدق أداة البحث وثباتها

من أجل التأكد من صدق أداة البحث تم عرضها على أربعة محكمين أكاديميين متخصصين في مجال الإدارة وآخر متخصص في مجال الإحصاء، كما تم إجراء دراسة إختبارية على عينة مكونة من (35) عميل من عملاء فروع مصرف الجمهورية محل البحث، وبناء على المعلومات الراجعة من المحكمين والعينة الإختبارية قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة على استمارة الاستبيان لتكون أكثر دقة ووضوحاً .

أما فيما يتعلق بثبات استمارة الاستبيان فقد تم احتساب الاتساق الداخلي للاستبيان ككل، وذلك باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، حيث كانت قيمة كرونباخ ألفا (0.78) وهي تعتبر نسبة ثبات عالية في التحليل الإحصائي .

الدراسات السابقة

أولاً : الدراسات العربية

1) دراسة (بن رشود، عبد الله صالح، 2008) بعنوان: "قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية . دراسة مسحية لآراء عملاء مصرف الراجحي بمدينة الرياض" وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الجودة الكلية للخدمات المصرفية بمصرف الراجحي من وجهة نظر العملاء، وكذلك التعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عملاء المصرف حول مستوى جودة الخدمة المصرفية وفقاً لمتغيراتهم الديموغرافية.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن مستوى الجودة الكلية للخدمة المصرفية بالمصرف تعتبر جيدة، وأن أفراد عينة الدراسة يرون مستوى جودة الخدمة في الجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان جيدة، في حين يرونها في جانب التعاطف متوسطة .

2) دراسة (الطالب، صلاح عبد الرحمن، 2006) بعنوان: " قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية " وهي تهدف إلى قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف الإسلامية من وجهة نظر عملائها، ومعرفة مدى توجه العملاء نحو الخدمات المصرفية الإسلامية .

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: بأن هناك انطباق إيجابي عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من وجهة نظر المستفيدين منها في مجال الجوانب المادية والملموسة، والاستجابة، والتعاطف، أما في مجال الاعتمادية والأمان فإنها لم تكن مرضية بالنسبة للمستفيدين منها .

3) دراسة (الصرن، رعد، 2005) بعنوان: "طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي . دراسة ميدانية مقارنة بين بعض المصارف السورية والأردنية" وتسعى هذه الدراسة إلى التوصل إلى طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي .

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن القطاع المصرفي في سورية يعاني من بعض المشاكل، والمتمثلة في غياب عنصر المنافسة، وضعف عنصر الرقابة والمحاسبة، وضعف خبرات وكفاءات موظفي المصارف، والافتقار لتقديم الخدمات المصرفية المتطورة، وعدم وجود قانون أو مرسوم ينظم التعامل الإلكتروني بين المصارف والجهات التي تتعامل معها داخلياً وخارجياً.

4) دراسة (محارمة، تامر محمد، 2005) بعنوان: "قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك الوطنية التجارية القطرية" وتهدف هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية القطرية من وجهة نظر العملاء، وذلك باستخدام مقياس (SERVPERF) وذلك للكشف عن مستوى جودة تلك الخدمات، كما تهدف أيضاً للتعرف على الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية في مجالات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية للبنوك محل الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية القطرية من وجهة نظر العملاء، هذا بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية للخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية القطرية محل الدراسة من جهة ومجالات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية المتمثلة في الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف .

5) دراسة (علوان، محمد حسين، 2003) وهي بعنوان: "كيفية قياس مستوى جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية" وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد مستوى جودة الخدمات المصرفية ومتغيراتها، وذلك بهدف التوصل إلى تقييم جودة تلك الخدمات التي يقدمها النظام المصرفي في المملكة الأردنية الهاشمية .

ولقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها وأكثرها أهمية أن هناك تأثير لأبعاد جودة الخدمة المصرفية على مستوى الخدمات المصرفية، رغم تفاوت شدتها من بعد لآخر، وكذلك وجود معاملات ارتباط قوية بين أبعاد جودة تلك الخدمات المصرفية ومستوى الخدمات المصرفية المقدمة .

الإطار النظري

مفهوم جودة الخدمات المصرفية

لقد شهد السنوات الأخيرة من القرن الماضي تطوراً نوعياً كبيراً في الأنظمة المصرفية، ومن ضمنها تطور الخدمات المصرفية، وقد أدى هذا التطور إلى بلوغ معظم الخدمات المصرفية المقدمة مرحلة النضج و تماثل الخدمات التي تقدمها المؤسسات المصرفية المختلفة (Gronroos، 1995، 65) .

وهذا ما أدى إلى تقليل المنافسة بين المصارف بشأن أنواع الخدمات المصرفية المقدمة، ومن هنا برز مفهوم جودة الخدمات المصرفية باعتباره واحداً من أهم المجالات التي يمكن أن تتنافس المصارف فيما بينها من خلاله، وهذا يعني أن توجه العملاء في طلب الخدمات المصرفية ليس فقط لمجرد المضامين التسويقية التي يحصل عليها من تلك الخدمة، إنما لما تتصف به تلك المضامين من قيم رمزية يبحث عنها العميل، وهي ذات جودة أفضل من وجهة نظره، وبناء على ذلك ظهرت مفاهيم جديدة تتنافس المصارف عليها لإرضاء العملاء وكسب المزيد منهم مثل خدمة العملاء، والتعاطف معهم، وسرعة الإنجاز، والسرية المصرفية في التعامل، وأسلوب تقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للموظفين، وغيرها من المفاهيم الأخرى كمجالات للتمييز في تقديم الخدمات المصرفية، وهو ما يشكل مفهوماً متكاملًا لجودة الخدمة المصرفية (معلا، 1998، 357)

وينظر عادة إلى جودة الخدمات المصرفية من خلال وجهتي نظر إحداهما داخلية تركز على الالتزام بالموصفات التي تكون الخدمة المصرفية قد صممت على أساسها، والأخرى خارجية تركز على جودة الخدمة المصرفية المدركة من قبل العملاء (Payne، 1993، 67) .

إلا أن تبني مفهوم الجودة الخارجية للخدمة المصرفية يعتبر أكثر انتشاراً وأهمية، وذلك لأن مفهوم الجودة في هذا الاتجاه يركز على إدراك العملاء وتفضيلاتهم، وعليه تتشكل الخدمة المصرفية على ضوء توقعات العملاء وتفضيلاتهم و رغباتهم، ولذا فإن قياس جودة الخدمات المصرفية يجب أن يتشكل على أساس المقاييس التي ترتبط بهذا الإدراك وتعبير عنه، أي إن مفهوم جودة الخدمة المصرفية وفقاً لهذا الاتجاه يختلف عن ذلك المفهوم الذي تحدده المواصفات القياسية، فهناك اختلاف وتباين كبيرين بين الجودة المدركة من قبل العملاء والجودة المحددة وفقاً للمواصفات القياسية (الطالب ، 2004 ، 6) (Primio، 1997، 357) .

وفيما يلي عرض لأهم التعاريف التي تناولت جودة الخدمات المصرفية : -

فقد عرفها البعض بأنها " قدرة إدارة المصرف على إنتاج وتقديم خدمات قادرة على الوفاء بحاجات وتفضيلات العملاء " (عبد العليم، 2001 : 59) .

كما أشارت إليها الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) وكذلك المنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) بأنها " المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة الخدمة المصرفية على تلبية حاجات ورغبات العملاء " (العجارمة، 2005 : 329) .

كما رأيت (أبو موسى) بأن جودة الخدمة المصرفية هي " البحث عن احتياجات عملاء المصرف ورغباتهم من مصادر المعلومات المتوفرة، ومن ثم العمل على تلبية هذه الاحتياجات والرغبات والتفضيلات ضمن موارد المصرف وقدراته المتاحة " (أبو موسى، 2000 : 34) .

كما يؤكد البعض بأنها " قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم أو التفوق عليها، والتي من خلالها تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة والتي تعزز موقع المصرف ومكانته في السوق المستهدفة " (الجريري، 2006 : 68) .

وعليه يمكن القول بأن جودة الخدمات المصرفية تبنى على أساس توقعات ورغبات العميل، لأن المحدد الرئيسي والوحيد لها هو العميل باعتباره هو المستفيد من جودة الخدمة المصرفية .

مستويات جودة الخدمات المصرفية

هناك خمس مستويات لجودة الخدمات المصرفية يمكن التمييز فيما بينها كما يلي (محرمة، 2005 : 522).
 . الجودة المتوقعة من قبل العملاء : وهي تمثل مستوى جودة الخدمات المصرفية التي يتوقع العملاء الحصول عليها من المصرف الذي يتعاملون معه .
 . الجودة المدركة : وهي ما تتركه إدارة المصرف من نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها معتقدة أنها ستشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عالٍ .
 . الجودة الفنية : وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية من قبل موظفي المصرف وتخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة .
 . الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة : وهي تعبر عن مدى التوافق والقدرة على استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء، أي بعبارة أخرى كيف يرفع موظفو المصرف من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمة المصرفية .
 . الجودة المرجوة للعملاء : أي مدى الرضا والقبول الذي يمكن أن يحصل عليه المصرف من عملائه عند تلقينهم لتلك الخدمات .

أبعاد جودة الخدمات المصرفية

إن معظم الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمات بشكل عام وجودة الخدمات المصرفية بشكل خاص تعرضت إلى الأبعاد التي يبني عليها العملاء توقعاتهم حول تلك الخدمات المقدمة إليهم، وبالتالي حكمهم على تلك الخدمات التي تتضمن مجموعة من المعايير التي يقوم على أساسها العميل بالمقارنة بين مستوى الأداء الفعلي لجودة الخدمات ومستوى أدائها المتوقع، إلا أنه رغم ذلك فإنه لا يوجد اتفاق عام بين تلك الدراسات حول عدد تلك الأبعاد والعناصر الأساسية والمتغيرات الفرعية التي يتكون منها كل بعد وفيما يلي عرض لأبعاد جودة الخدمات المصرفية (معلا، 2007 : 95 - 97) :-

1 - الملموسية : وهي تمثل الجوانب الملموسة والمادية المتعلقة بالخدمة المصرفية مثل مباني المصرف، والتقنيات الحديثة والمستخدمة في العمل المصرفي، والتسهيلات الداخلية لأبنية المصرف، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة وتسهيلها، ومظهر الموظفين.

2 - الاعتمادية : وتعتبر عن قدرة المصرف من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها فيه العميل وبدقة ترضي طموحه، كما تعبر عن مدى وفاء المصرف بالتزاماته تجاه العملاء وبدقه (أبو معمر، 2005 : 78) .

3 - الأمان : وهو الاطمئنان بأن الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء تخلو من الأخطاء والعيوب شاملاً الاطمئنان النفسي والمادي، وهو يعتبر من أهم أبعاد الجودة التي يركز عليها العميل عند اختياره للمصرف الذي سيتعامل معه، ويكون مصدر الخدمة المصرفية التي يسعى للحصول عليها (محارمة، 2005 : 524) .

4 - الاستجابة : وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء، والاستجابة للشكاوي والعمل على حلها بسرعة وكفاءة ترضي طموح العملاء، وبما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المصرف الذي يتعاملون معه، إضافة لذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة بتقديم الخدمة من قبل الموظفين بكل سرور وترحيب (المري، 2002 : 96) .

5 - التعاطف : وهو إبداء روح الصداقة والود والحرص على العميل ومصالحه وإشعاره بأهميته، والرغبة في خدمته حسب ما يحب ويفضل، وبما يحقق أعلى درجات الرضا لديه .

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

أولاً : خصائص عينة البحث

لقد تضمنت استمارة البحث (4) أسئلة حول الخصائص أو البيانات العامة لعينة البحث وهي الجنس، وجنسية العميل، والمؤهل العلمي، ومدة التعامل مع المصرف، والجدول رقم (1) يبين نتائج التحليل الخاصة بالخصائص الديمغرافية لأفراد عينة البحث وهي كالتالي :-

. الجنس : يتضح من الجدول رقم (1) إن نسبة الذكور بلغت (65%) من مجموع عينة البحث، في حين بلغت نسبة الإناث (35%) فقط من مجموع عينة البحث، وهذا يعني أن أكثر المستفيدين من الخدمات المصرفية التي تقدمها فروع مصرف الجمهورية محل البحث هم من الذكور حسب عينة البحث .

. جنسية العميل: لقد لوحظ أيضاً أن ما نسبته (87.3%) من أفراد عينة البحث هم من الليبيين، في حين بلغ عملاء فروع مصرف الجمهورية محل البحث من غير الليبيين ما نسبته (12.7%) من إجمالي عينة البحث، وهذا يدل على أن أغلب عملاء فروع مصرف الجمهورية محل البحث هم من الليبيين، مما يشير إلى أن العملاء غير الليبيين لا يوجد لديهم توجه كبير نحو التعامل مع مصرف الجمهورية ويفضلون التعامل مع مصارف أخرى المؤهل العلمي : لقد بلغت نسبة من هم دون الشهادة الثانوية ما نسبته (7.5%) من إجمالي عينة البحث، في حين كانت نسبة حاملي الشهادة الثانوية العامة (26.7%) من عينة البحث، كما بلغت نسبة حاملي شهادة المعهد المتوسط (33.8%) من إجمالي مفردات العينة وأما حاملي الشهادة الجامعية (24.5%) وحاملي الشهادة العليا (7.5%) من عينة البحث .

. مدة التعامل مع المصرف : اتضح من الجدول رقم (1) أن ما نسبته (48.1%) من عينة البحث مضى على تعاملهم مع المصرف من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، في حين بلغت نسبة من تراوحت مدة تعاملهم مع المصرف من سنة إلى 5 سنوات (28%) من إجمالي عينة البحث، وأما من مضى على تعاملهم مع المصرف أكثر من 10 سنوات فقد كانت نسبتهم (22.9%) من عينة البحث، وأما النسبة الأقل من عينة البحث فقد كانت مدة تعاملهم مع المصرف تتراوح من سنة فأقل من سنة حيث كانت نسبتهم (1.1%) من إجمالي عينة البحث .

جدول رقم (1)

يوضح توزيع أفراد عينة البحث حسب العوامل الديمغرافية

| النسبة النسبية النسبية | التكرارات | البيان | المتغير | الرقم |
|------------------------------|-----------|------------------------------|-----------------------|-------|
| 65 % | 245 | ذكر | الجنس | 1 . |
| 35 % | 132 | أنثى | | |
| 100 % | 377 | المجموع | | |
| 87.3 % | 329 | ليبي | جنسية العميل | 2 . |
| 12.7 % | 48 | غير ليبي | | |
| 100 % | 377 | المجموع | | |
| 7.5 % | 28 | أقل من الشهادة الثانوية | المؤهل العلمي | 3 . |
| 26.7 % | 101 | الثانوية العامة | | |
| 33.8 % | 128 | معهد متوسط | | |
| 24.5 % | 92 | جامعي | | |
| 7.5 % | 28 | شهادة عليا (ماجستير فما فوق) | | |
| 100 % | 377 | المجموع | | |
| 1.1 % | 4 | أقل من سنة | مدة التعامل مع المصرف | 4 . |
| 28.0 % | 106 | من سنة إلى أقل من 5 سنوات | | |
| 48.0 % | 181 | من 5 س إلى أقل من 10 سنوات | | |
| 22.9 % | 86 | أكثر من 10 سنوات | | |
| 100 % | 377 | المجموع | | |

ثانياً : نتائج التحليل الإحصائي الوصفي

تم استخدام الإحصاء الوصفي لاستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على مقياس ليكرت الخماسي الرتب لإجابات أفراد العينة عن فقرات الإستبانة المتعلقة بإدراكهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلاً من فروع المصرف محل البحث، وكذلك بالنسبة للفقرات المتعلقة بتوقعات العملاء لمستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها فروع المصرف محل البحث .

وقد قام الباحث بتحديد مستويات المتوسطات الحسابية على النحو التالي :-

- 1- الوسط الحسابي أقل من (2.6) يمثل مستوى منخفض من جودة الخدمة .
 - 2- الوسط الحسابي من (2.6 إلى أقل من 3.4) يمثل مستوى متوسط من جودة الخدمة .
 - 3- الوسط الحسابي من (3.4 إلى 5) يمثل مستوى عالي من جودة الخدمة .
- وبما أن جميع عبارات المقياس إيجابية فقد تم تحديد أوزان فقرات الإستبانة على النحو التالي:-

نقطة واحدة لإجابة (غير موافق بشدة) ، ونقطتين لإجابة (غير موافق) ، وثلاثة نقاط لإجابة (محايد) ، وإعطاء أربع نقاط لإجابة (موافق) ، وخمسة نقاط لإجابة (موافق بشدة) *¹.

جدول رقم (2)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية المتوقعة والمدركة فعلياً من العملاء الأفراد

| توقعات العملاء لجودة الخدمات المصرفية | | | | إدراك العملاء للأداء الفعلي لجودة الخدمة المصرفية | | | | أبعاد جودة الخدمات المصرفية |
|---------------------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------|---|-----------------------|-------------------|-----------------|---|
| مستوى جودة الخدمة المتوقعة | الأهمية النسبية للبعد | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | مستوى جودة الخدمة المدركة | الأهمية النسبية للبعد | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
| عالي | 2 | 0.340 | 4.002 | متوسط | 5 | 0.459 | 2.670 | أولاً : الجوانب الملموسة |
| عالي | | 0.489 | 4.499 | عالي | | 0.818 | 3.565 | 1. يتميز موظفو المصرف بحسن المظهر والأناقة |
| عالي | | 0.709 | 3.945 | متوسط | | 1.234 | 2.608 | 2. يتوفر بالمصرف عدد كاف من الموظفين يسهل على العملاء الحصول على الخدمة بأسرع وقت ممكن |
| عالي | | 0.858 | 3.884 | متوسط | | 1.188 | 2.488 | 3. يتوفر بالمصرف أحدث الأجهزة والمعدات التقنية اللازمة لتقديم أفضل الخدمات المصرفية للعملاء |
| عالي | | 1.525 | 4.307 | متوسط | | 1.197 | 2.890 | 4. صالات الاستقبال بالمصرف ملائمة ومريحة للعملاء |
| عالي | | 0.597 | 3.995 | متوسط | | 1.152 | 2.616 | 5. تتوفر بالمصرف لوحات إرشادية تسهل على العملاء تحديد مكان طلب الخدمة |
| متوسط | | 0.702 | 3.384 | ضعيف | | 0.944 | 1.852 | 6. تتوفر أماكن لوقوف للسيارات بالقرب من المصرف |
| عالي | 3 | 0.305 | 3.980 | متوسط | 3 | 0.826 | 3.385 | ثانياً : جوانب الاعتمادية |
| عالي | | 0.611 | 3.744 | عالي | | 0.962 | 3.527 | 7. يلتزم موظفو المصرف بالوعد المقدمة للعملاء لإنجاز خدمة معينة في الوقت المتفق عليه |
| عالي | | 0.799 | 3.626 | عالي | | 1.526 | 3.472 | 8. لدي درجة عالية من الثقة في موظفي المصرف |
| عالي | | 0.661 | 4.141 | عالي | | 0.780 | 3.427 | 9. يقدم المصرف الخدمة المطلوبة من العميل بأسرع وقت ممكن وبشكل صحيح من المرة الأولى |

*لتوخي الدقة والموضوعية في الوصف النظري لنتائج الاستبانة كما بينتها المتوسطات الحسابية قام الباحث بإيجاد القيم الحسابية الفعلية للخيارات المتاحة للمبحوثين للإجابة على فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي والذي أستخدم لقياس متغيرات البحث ، وذلك من خلال تحويل المسافات بين الخيارات إلى (4) مستويات بحيث تمثل المسافة من (1 - 2) المستوى رقم (1)، والمسافة بين (2 - 3) المستوى رقم (2) ، والمسافة بين (3 - 4) المستوى رقم (3) ، والمسافة بين (4 - 5) المستوى رقم (4)، ولتوزيع مدى الدرجات فإن $5 - 1 = 4$ على خمسة خيارات من الإجابة يتضح أن طول كل مستوى هو $0.8 = 4/5$ وبالتالي يصبح كل مستوى على النحو التالي:-
المستوى الأول : المدى من (1) إلى أقل من (1.8) يعني غير متوفر بشدة أو منخفض جداً .
المستوى الثاني : المدى من (1.8) إلى أقل من (2.6) يعني غير متوفر أو منخفض .
المستوى الثالث : المدى من (2.6) إلى أقل من (3.4) يعني محايد أو متوسط التوفر .
المستوى الرابع : المدى من (3.4) إلى أقل من (4.2) يعني متوفر أو عالي .
المستوى الخامس : المدى من (4.2) إلى (5) يعني متوفر جداً أو عالي جداً .

| | | | | | | | | |
|-----------|---|-------|-------|-------|---|-------|-------|---|
| عالي | | 0.627 | 4.048 | عالي | | 0.755 | 3.421 | 10. يحتفظ المصرف بسجلات دائمة ودقيقة لحسابات العملاء |
| عالي | | 0.862 | 4.069 | عالي | | 0.812 | 3.506 | 11. يقوم موظفو المصرف بإعطاء الوقت الكافي لشرح الخدمات التي يعلن عليها المصرف للعملاء وبشكل مفصل يرضي العملاء |
| عالي جداً | | 0.555 | 4.253 | متوسط | | 0.919 | 2.954 | 12. يسمح المصرف للعميل بالحصول على بعض الخدمات والاستفسارات عن طريق الهاتف |
| عالي | 4 | 0.313 | 3.834 | متوسط | 4 | 0.433 | 3.381 | ثالثاً : جوانب التعاطف |
| عالي | | 0.530 | 3.837 | متوسط | | 0.791 | 2.989 | 13. يعطي موظفو المصرف اهتماماً كبيراً لكل العملاء |
| عالي | | 0.562 | 4.012 | عالي | | 0.830 | 3.835 | 14. يعرف موظفو المصرف كل احتياجات العملاء وكيفية تلبيتها بشكل دقيق يرضي العملاء |
| عالي | | 0.559 | 3.883 | عالي | | 0.859 | 3.677 | 15. ساعات الدوام بالمصرف ملائمة ومناسبة لكل العملاء |
| عالي | | 0.677 | 3.579 | متوسط | | 0.724 | 2.979 | 16. يضع المصرف مصلحة العملاء في مقدمة اهتماماته |
| عالي | | 0.586 | 4.045 | متوسط | | 0.832 | 3.072 | 17. يتعاطف موظفو المصرف مع العميل عند مواجهته لمشكلة معينة ويضمنونه بإمكانية حلها |
| عالي | | 0.784 | 3.648 | عالي | | 0.765 | 3.736 | 18. يستقبل موظفو المصرف العملاء بكل سرور وترحيب |
| عالي | 5 | 0.458 | 3.743 | عالي | 2 | 0.443 | 3.623 | رابعاً : جوانب الاستجابة |
| متوسط | | 0.883 | 3.380 | عالي | | 0.812 | 3.797 | 19. يستجيب موظفو المصرف لمطالب كل العملاء رغم ضغوط العمل |
| متوسط | | 0.936 | 3.376 | متوسط | | 1.102 | 2.728 | 20. يقوم موظفي المصرف بتقديم الخدمة للعميل في الوقت المطلوب وبأسرع وقت ممكن |
| عالي | | 0.833 | 3.987 | عالي | | 0.742 | 3.989 | 21. يهتم موظفو المصرف بشكاوي العملاء واستفساراتهم والرد عليها بأسرع وقت ممكن |
| عالي | | 0.855 | 4.230 | عالي | | 0.573 | 3.976 | 22. موظفو المصرف على استعداد تام دائم لخدمة العملاء وتقديم المساعدة لهم في كل أوقات الدوام |
| عالي | 1 | 0.328 | 4.050 | عالي | 1 | 0.464 | 3.801 | خامساً : جوانب الأمان |
| عالي | | 0.677 | 4.032 | عالي | | 0.575 | 4.150 | 23. يتصف موظفو المصرف بالأخلاق الطيبة والحميدة وروح المجاملة |
| عالي | | 0.881 | 3.595 | متوسط | | 0.832 | 2.776 | 24. يعلن المصرف عن خدماته بطريقة ملفتة وجذابة |
| عالي | | 0.500 | 4.235 | عالي | | 0.624 | 4.157 | 25. يحافظ المصرف على السرية التامة لحسابات العملاء |
| عالي | | 0.512 | 4.339 | عالي | | 0.719 | 4.120 | 26. أشعر بالأمان بتعاملي مع هذا المصرف |

نلاحظ من الجدول رقم (2) أن بعد جوانب الأمان جاء في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية المعطاة من قبل العملاء سواء بالنسبة لإدراكهم للأداء الفعلي للخدمات المصرفية المقدمة فعلاً أو توقعاتهم لتلك الخدمات، وهذا يعني أن فروع مصرف الجمهورية محل البحث يولون أهمية كبيرة لجوانب الأمان في الخدمات التي يقدمونها، حيث يشعر العملاء بتوفر جوانب الأمان في التعامل مع فروع المصرف محل البحث، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد فيما يخص إدراك العملاء ما بين (2.776 إلى 4.157) أي أنها كانت

متوفرة بدرجة عالية في خدمات المصرف، فيما عدا الفقرة التي تختص بطريقة إعلان المصرف عن خدماته حيث كان متوسطها (2.776) أي أنها بتقييم متوسط حسب مقياس البحث .

وأما فيما يخص التوقعات فقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.595 - 4.339) وبالتالي فهم يفضلون توافرها بشكل أعلى مما هي عليه في خدمات المصرف .

أما بُعد الجوانب الملموسة فقد جاء في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية لإدراك العملاء لمضمون الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً والمرتبة الثانية بالنسبة لتوقعاتهم، وهذا يعني إن إدارات فروع المصرف محل البحث غير مهتمة بالجوانب الملموسة والتي يجب توافرها بشكل عالي في خدمات المصارف لما لها من دور فعال في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة ورضا العملاء عن تلك الخدمات، وقد كانت كل فقرات الجوانب الملموسة في المستوى المتوسط من تقييم العملاء وفق إدراكهم للأداء الفعلي حسب مقياس البحث، أي أنها متوفرة بشكل متوسط لأن متوسطاتها تراوحت ما بين (1.852 - 3.565) فيما عدا الفقرة المتعلقة بأناقة ومظهر موظفي المصرف فقد كان متوسطها وفقاً لإدراك العملاء (3.565) أي أن هذه الجوانب تحصل على تقييم عالي من حيث الجودة، أما فيما يخص التوقعات فقد تحصلت الجوانب الملموسة على المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية مما يدل على أهمية هذا الجانب بالنسبة للعملاء في تقييمهم للخدمات المصرفية المفضلة، أي أنهم يفضلون توافرها بشكل أفضل مما هي عليه حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية المتوقعة أو المفضلة ما بين (3.384 - 4.499) بمعنى أنهم يفضلون توافرها بشكل عالي لتحسين خدمات المصرف .

أما بالنسبة لبعد جوانب الاستجابة فقد كان في المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية لإدراك العملاء للخدمات المصرفية المقدمة فعلياً بحيث كانت متوسطاتها الحسابية تتراوح ما بين (2.728 - 3.989) أي أنها كانت متوفرة بشكل عالي في الخدمات المقدمة من المصرف فيما عدا الفقرة المتعلقة بتقديم الخدمات في الوقت المحدد وبأسرع وقت ممكن، فقد كانت متوفرة بشكل متوسط وفق إدراك العملاء لها، ولكن بالنسبة لتوقعات العملاء لهذا البعد فقد كانت في المرتبة الأخيرة أي أن العملاء لا يعطون أهمية كبيرة لهذا الجانب ورغم ذلك فقد كان متوسط التوقعات لهذا البعد (3.743) أي أنهم يفضلون توافره بشكل كبير ولكن بعد توفر كل الجوانب والأبعاد الأخرى لجودة الخدمات المصرفية .

هذا وقد كان بعد جوانب الاعتمادية في المرتبة الثالثة بالنسبة لتوقعات العملاء وإدراكهم كذلك، إلا أنه كان متوفر بشكل متوسط حسب إدراك العملاء رغم أن متوسطات فقراته تراوحت ما بين (2.954 - 3.527) فيما عدا الفقرة الخاصة بسماع المصرف بتقديم بعض الخدمات والإستفسارات للعملاء عبر الهاتف والتي كان متوسطها الحسابي (2.954) أي أنها متوفرة بشكل متوسط، أما التوقعات الخاصة بهذا البعد فقد كانت كلها عالية أي أن العملاء يفضلون توافرها بشكل عالي في خدمات المصرف .

وأخيراً فإن بعد التعاطف ظهر في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية النسبية بالنسبة لإدراك العملاء والثالثة لتوقعاتهم المفضلة بشأن توفر هذا الجانب في خدمات المصرف، وهذا يعني أن العملاء لا يشعرون بتعاطف كبير من قبل موظفي المصرف أثناء تلقيهم للخدمات، ولكنهم يفضلون أن يكون هناك تعاطف كبير أثناء تعاملهم مع المصرف، وذلك لأن المتوسط الحسابي لتوقعات العملاء وتفضيلاتهم لهذا الجانب كلها كانت عالية وتتراوح ما بين (3.579 - 4.045) وهي ذات أهمية كبيرة في جذب العملاء وزيادة رضائهم عن الخدمات المقدمة من قبل المصرف .

ثالثاً : اختبار فرضيات البحث

(1) اختبار الفرضية الأولى والتي تنص على إنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توقعات العملاء الأفراد لأبعاد جودة الخدمات المصرفية المقدمة من فروع مصرف الجمهورية محل البحث وبين إدراكهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً من فروع المصرف محل البحث "

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث بقياس حجم الفجوة أو الفرق بين توقعات العملاء الأفراد لأبعاد جودة الخدمات المصرفية المقدمة من فروع مصرف الجمهورية محل البحث وبين إدراكهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً من فروع مصرف الجمهورية محل البحث والتي لوحظت من خلال التحليل الوصفي لأبعاد جودة الخدمات المصرفية في الجدول السابق رقم (2)، ولتحديد حجم الاختلافات أو الفجوة بينهما يتطلب الأمر طرح قيم المتوسطات الحسابية لإدراك العملاء الأفراد الفعلي من قيم المتوسطات الحسابية لتوقعاتهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية وذلك بالنسبة لكل بعد وكل فقرة من فقرات المقياس وأبعاده والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (3)

نتائج قياس الفجوة أو الفرق بين إدراك العملاء الأفراد وتوقعاتهم لجودة الخدمات المصرفية التي تقدمها فروع مصرف الجمهورية محل البحث

| حجم الفجوة | | المتوسط الحسابي | | أبعاد جودة الخدمات المصرفية |
|------------|----------|-----------------|---------|---|
| لكل بعد | لكل عنصر | التوقعات | الإدراك | |
| 1.332- | | 4.002 | 2.670 | البعد الأول : الجوانب الملموسة |
| | 0.934- | 4.499 | 3.565 | 1. يتميز موظفو المصرف بحسن المظهر والأناقة |
| | 1.337- | 3.945 | 2.608 | 2. يتوفر بالمصرف عدد كاف من الموظفين يسهل على العملاء الحصول على الخدمة بأسرع وقت ممكن |
| | 1.396- | 3.884 | 2.488 | 3. يتوفر بالمصرف أحدث الأجهزة والمعدات التقنية اللازمة لتقديم أفضل الخدمات المصرفية للعملاء |
| | 1.417- | 4.307 | 2.890 | 4. صالات الإستقبال بالمصرف ملائمة ومريحة للعملاء |
| | 1.379- | 3.995 | 2.616 | 5. تتوفر بالمصرف لوحات إرشادية تسهل على العملاء تحديد مكان طلب الخدمة |
| | 1.532- | 3.384 | 1.852 | 6. تتوفر أماكن لوقوف السيارات بالقرب من المصرف |
| 0.595- | | 3.980 | 3.385 | البعد الثاني : جوانب الاعتمادية |
| | 0.217 - | 3.744 | 3.527 | 7. يلتزم موظفو المصرف بالعود المقدمة للعملاء لإنجاز خدمة معينة في الوقت المتفق عليه |
| | 0.154- | 3.626 | 3.472 | 8. لدي درجة عالية من الثقة في موظفي المصرف |
| | 0.714 - | 4.141 | 3.427 | 9. يقدم المصرف الخدمة المطلوبة من العميل بأسرع وقت ممكن وبشكل صحيح من المرة الأولى |
| | 0.627 - | 4.048 | 3.421 | 10. يحتفظ المصرف بسجلات دائمة ودقيقة لحسابات العملاء |
| | 0.563 - | 4.069 | 3.506 | 11. يقوم موظفو المصرف بإعطاء الوقت الكافي لشرح الخدمات التي يعلن عليها المصرف للعملاء وبشكل مفصل يرضي العملاء |
| | 1.299 - | 4.253 | 2.954 | 12. يسمح المصرف للعميل بالحصول على بعض الخدمات والاستفسارات عن طريق الهاتف |
| 0.453- | | 3.834 | 3.381 | البعد الثالث : جوانب التعاطف |
| | 0.848 - | 3.837 | 2.989 | 13. يعطي موظفو المصرف اهتماماً كبيراً لكل العملاء |

| | | | | |
|-----|--|-------|-------|---------|
| 14. | يعرف موظفو المصرف كل احتياجات العملاء وكيفية تلبيتها بشكل دقيق يرضى العملاء | 3.835 | 4.012 | 0.177 - |
| 15. | ساعات الدوام بالمصرف ملائمة ومناسبة لكل العملاء | 3.677 | 3.883 | 0.206 - |
| 16. | يضع المصرف مصلحة العملاء في مقدمة اهتماماته | 2.979 | 3.579 | 0.600 - |
| 17. | يتعاطف موظفو المصرف مع العميل عند مواجهته لمشكلة معينة ويضمنونه بإمكانية حلها | 3.072 | 4.045 | 0.973 - |
| 18. | يستقبل موظفو المصرف العملاء بكل سرور وترحيب | 3.736 | 3.648 | 0.088 |
| | البعد الرابع : جوانب الاستجابة | 3.623 | 3.743 | 0.120- |
| 19. | يستجيب موظفو المصرف لمطالب كل العملاء رغم ضغوط العمل | 3.797 | 3.380 | 0.417 |
| 20. | يقوم موظفي المصرف بتقديم الخدمة للعميل في الوقت المطلوب وبأسرع وقت ممكن | 2.728 | 3.376 | 0.648 - |
| 21. | يهتم موظفو المصرف بشكاوي العملاء واستفساراتهم والرد عليها بأسرع وقت ممكن | 3.989 | 3.987 | 0.002 |
| 22. | موظفو المصرف على استعداد تام و دائم لخدمة العملاء وتقديم المساعدة لهم في كل أوقات الدوام | 3.976 | 4.230 | 0.254- |
| | البعد الخامس : جوانب الأمان | 3.801 | 4.050 | 0.249- |
| 23. | يتصف موظفو المصرف بالأخلاق الطيبة والحميدة وروح المجاملة | 4.150 | 4.032 | 0.118 |
| 24. | يعلن المصرف عن خدماته بطريقة ملفتة وجذابة | 2.776 | 3.595 | 0.819 - |
| 25. | يحافظ المصرف على السرية التامة لحسابات العملاء | 4.157 | 4.235 | 0.078 - |
| 26. | أشعر بالأمان بتعاملي مع هذا المصرف | 4.120 | 4.339 | 0.219 - |

فمن خلال الجدول السابق رقم (3) اتضح ما يلي :-

- توجد فجوة سالبة بين توقعات العملاء الأفراد لجودة الخدمات المصرفية وإدراكهم لجودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً من فروع مصرف الجمهورية محل البحث وذلك بالنسبة لمختلف أبعاد جودة الخدمات المصرفية والمتمثلة في (الجوانب الملموسة، جوانب الاعتمادية، جوانب التعاطف، جوانب الاستجابة، جوانب الأمان) وهذا ما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين توقعات العملاء الأفراد لفروع مصرف الجمهورية محل البحث وإدراكهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً من تلك الفروع محل البحث .
- إن كل العبارات الخاصة بكل من بعدي الجوانب الملموسة وجوانب التعاطف كانت ذات فجوة سالبة أي أن التوقعات في كل من فقرات البعدين فاقت إدراك العملاء لجودة الخدمة المقدمة، وكذلك بالنسبة لكل فقرات بُعد جوانب الاعتمادية حيث فاقت التقضيلات والتوقعات المستوى الفعلي لها .
- بعض فقرات بُعد جوانب الاستجابة كانت ذات فجوة موجبة أي أن الإدراك الفعلي فيها فاق التوقعات فيما عدا فقرتين كانت الفجوة فيهما سالبة واللتين تتصان على (أن موظفي المصرف يقومون بتقديم الخدمة للعميل في الوقت المطلوب وبأسرع وقت ممكن، وأن موظفو المصرف على استعداد تام ودائم لخدمة العملاء وتقديم المساعدة لهم في كل الأوقات) .
- كل فقرات جوانب الأمان كانت ذات فجوة سالبة فيما عدا العنصر الذي بنص على (اتصاف موظفو المصرف بالأخلاق الطيبة والحميدة وروح المجاملة) فقد كانت الفجوة فيه موجبة أي أن العملاء راضون على توفره بشكل كبير في خدمات فروع المصرف محل البحث .

- يختلف حجم الفجوة السالبة في كل الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات المصرفية وهذا ما يدل على وجود قصور وضعف في مستوى تقديم الخدمات المصرفية من قبل فروع مصرف الجمهورية محل البحث، حيث لوحظ بأن أكبر الفجوات كانت في بُعد الجوانب الملموسة يليها بُعد جوانب الاعتمادية ثم بُعد جوانب التعاطف يليه بُعد الأمان وأخيراً فإن أقل الفجوات كانت في بُعد الخاص بجوانب الاستجابة، وبالتالي فإن العملاء الأفراد لفروع مصرف الجمهورية محل البحث غير راضون على مستوى الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً وإنما يسعون للحصول على خدمات أفضل مما هي عليه .

ومما سبق يمكن القول بأنه يمكن رفض الفرضية الأولى للبحث والتي تنص على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توقعات العملاء الأفراد لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من فروع مصرف الجمهورية محل البحث وبين إدراكهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً من فروع مصرف محل البحث" (2) اختبار الفرضية الثانية والتي نصها " هناك دلالة إحصائية على أن الخدمات المصرفية التي تقدمها فروع مصرف الجمهورية محل البحث فعلياً لعملائها ذات مستوى عالي من الجودة .

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث بتحديد المتوسط الكلي لأبعاد جودة الخدمات المصرفية حسب إدراك العملاء الأفراد لجودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً من فروع مصرف الجمهورية محل البحث وبالتالي تقييمها ضمن مقياس البحث وذلك كما يلي :-

جدول رقم (4)

متوسطات أبعاد جودة الخدمات المصرفية حسب إدراك العملاء الأفراد لجودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً

| أبعاد جودة الخدمة المصرفية | المتوسط الحسابي | مستوى الجودة حسب مقياس البحث |
|----------------------------|-----------------|------------------------------|
| الجوانب الملموسة | 2.670 | متوسط |
| جوانب الاعتمادية | 3.385 | متوسط |
| جوانب التعاطف | 3.381 | متوسط |
| جوانب الاستجابة | 3.623 | عالي |
| جوانب الأمان | 3.801 | عالي |
| المتوسط الكلي للإدراك | 3.372 | متوسط |

من الجدول السابق نلاحظ بأن المتوسط الحسابي لكل أبعاد جودة الخدمات المصرفية حسب إدراك العملاء الأفراد لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً من فروع مصرف الجمهورية محل البحث كانت بتقييم متوسط فيما عدا بُعد جوانب الاستجابة والأمان حيث كان تقييمهم عالي من قبل العملاء، ورغم ذلك كان المتوسط الكلي لأبعاد جودة الخدمات المصرفية حسب إدراك العملاء الأفراد لجودة الخدمات المصرفية الفعلية المقدمة من فروع مصرف الجمهورية محل البحث كانت متوسطة بسبب ضعف جودة أبعاد الجوانب الأخرى، وبالتالي يمكن القول بأن جودة الخدمات المصرفية الفعلية المقدمة من فروع مصرف الجمهورية محل البحث متوسطة، وعليه يم رفض الفرضية الثانية للبحث بناءً على ما تقدم

(3) اختبار الفرضية الثالثة والتي تنص على إنه " لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين تقييم عملاء فروع مصرف الجمهورية محل البحث من الأفراد لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً تُعزى لتأثير المتغيرات الديمغرافية التالية (جنس العميل، جنسية العميل، المؤهل العلمي للعميل، مدة تعامل العميل مع المصرف) وسيتم اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها .

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين تقييم عملاء فروع مصرف الجمهورية محل البحث من الأفراد لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً تُعزى لتأثير متغير الجنس

جدول رقم (5)

نتائج اختبار T لاختبار الفروق بين تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً حسب

متغير الجنس

| الجنس | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مستوى التقييم | قيمة T | درجة الحرية | مستوى الدلالة المحسوب | مستوى الدلالة المعتمد |
|--------|-----------------|-------------------|---------------|--------|-------------|-----------------------|-----------------------|
| الذكور | 2.833 | 0.272 | متوسط | 1.684 | 375 | 0.093 | 0.050 |
| الإناث | 2.781 | 0.260 | متوسط | | | | |

استخدم الباحث اختبار Independent – Samples T-Test لاختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الثالثة ونلاحظ من نتائج الجدول السابق إن قيمة T (1.684)، ومستوى الدلالة المحسوب (0.093) وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في البحث (0.050)، وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الأولى .

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين تقييم عملاء فروع مصرف الجمهورية محل البحث من الأفراد لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً تُعزى لتأثير متغير جنسية العميل .

جدول رقم (6)

نتائج اختبار T لاختبار الفروق بين تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً حسب

متغير جنسية العميل

| جنسية العميل | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مستوى التقييم | قيمة T | درجة الحرية | مستوى الدلالة المحسوب | مستوى الدلالة المعتمد |
|--------------|-----------------|-------------------|---------------|--------|-------------|-----------------------|-----------------------|
| ليبي | 2.816 | 0.270 | متوسط | -0.612 | 375 | 0.541 | 0.050 |
| غير ليبي | 2.869 | 0.274 | متوسط | | | | |

استخدم الباحث اختبار Independent – Samples T-Test لاختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الثالثة ونلاحظ من نتائج الجدول السابق إن قيمة T (-0.612)، ومستوى الدلالة المحسوب (0.541) وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في البحث (0.050)، وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الثانية .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين تقييم عملاء فروع مصرف الجمهورية محل البحث من الأفراد لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً تُعزى لتأثير متغير المؤهل العلمي للعميل .

جدول رقم (7)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإختبار الفروق بين تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً حسب متغير المؤهل العلمي

| مصدر التباين | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F | مستوى الدلالة المحسوب Sig | مستوى الدلالة |
|----------------|--------------|----------------|----------------|--------|---------------------------|---------------|
| بين المجموعات | 6 | 0.267 | 0.067 | 0.919 | 0.453 | 0.050 |
| داخل المجموعات | 370 | 26.905 | 0.073 | | | |
| المجموع | 376 | 27.172 | | | | |

استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، وقد تبين من نتائج الاختبار بان قيمة F بلغت (0.919) ومستوى الدلالة المحسوب (0.453) وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في البحث ، وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الثالثة .

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين تقييم عملاء فروع مصرف الجمهورية محل البحث من الأفراد لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً تُعزى لتأثير متغير مدة التعامل مع المصرف .

جدول رقم (8)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق بين تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً حسب متغير المؤهل العلمي

| مصدر التباين | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F | مستوى الدلالة المحسوب | مستوى الدلالة |
|----------------|--------------|----------------|----------------|--------|-----------------------|---------------|
| بين المجموعات | 5 | 1.188 | 0.396 | 0.353 | 0.056 | 0.050 |
| داخل المجموعات | 371 | 25.985 | 0.070 | | | |
| المجموع | 376 | 27.172 | | | | |

استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، وقد تبين من نتائج الاختبار بان قيمة F بلغت (0.353) ومستوى الدلالة المحسوب (0.056) وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في البحث ، وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الرابعة .

نتائج البحث وتوصياته

أولاً : النتائج

لقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج كان أهمها ما يلي :-

- (1) إن مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها فروع مصرف الجمهورية في المنطقة الغربية فعلياً لعملائها تعتبر متوسطة من وجهة نظر عملائها الأفراد، وذلك بسبب انخفاض مستوى جودة الجوانب الملموسة، وجوانب التعاطف، والاعتمادية في الخدمات المصرفية التي تقدمها فروع المصرف بالمنطقة الغربية فعلياً لعملائها.
- (2) إن تقييم العملاء الأفراد لفروع مصرف الجمهورية في المنطقة الغربية لبعض أبعاد جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم فعلياً كانت عالية، وتحديداً فيما يختص بجانب الأمان والاستجابة، وذلك يختلف عن تقييمهم لبقية الأبعاد الأخرى المذكورة في النتيجة السابقة، وذلك ما تم التوصل إليه من خلال نتائج الجدول رقم (3) .
- (3) هناك فروق واختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العملاء الأفراد وتقييمهم لواقع مستوى الأداء الفعلي لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من فروع مصرف الجمهورية في المنطقة الغربية، وبين تقييمهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية المتوقع الحصول عليها من تلك الفروع بالنسبة لكل أبعاد وعناصر جودة الخدمات المصرفية، وذلك ما تم التوصل إليه بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (2) الخاص بوصف البيانات المتحصل عليها من أفراد عينة البحث، والتي تمثل إدراكهم وتوقعاتهم لجودة الخدمات المقدمة من فروع المصرف محل البحث، وكذلك نتائج اختبار الفرضية البحثية الأولى التي أكدت وجود فجوة سالبة بين إدراك العملاء لمستوى جودة الخدمات المقدمة فعلياً، وتوقعاتهم لمستوى تلك الخدمات .
- (4) هناك فجوة سالبة بين توقعات العملاء الأفراد لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من فروع مصرف الجمهورية بالمنطقة الغربية وإدراكهم لواقع مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً، حيث أن التوقعات فاقت إدراك العملاء لجودة الخدمة المصرفية المقدمة في كل أبعاد جودة الخدمات المصرفية، وقد كان حجم الفجوات السالبة في كل أبعاد جودة الخدمات المصرفية مرتبة تنازلياً من الفجوة الأكبر إلى الفجوة الأصغر كما يلي (الجوانب الملموسة ، جوانب التعاطف ، جوانب الأمان ، جوانب الاعتمادية ، جوانب الاستجابة) .
- (5) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم العملاء الأفراد لواقع مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً من فروع مصرف الجمهورية بالمنطقة الغربية تُعزى للمتغيرات الديموغرافية لعينة البحث، أي أنه لا يوجد اختلاف في تقييم العملاء لواقع مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من الفروع محل البحث ترجع لأثر المتغيرات الديموغرافية .

ثانياً : التوصيات

في ضوء ما توصل إليه الباحث من نتائج يمكن تقديم التوصيات التالية :-

- (1) ضرورة اهتمام مصرف الجمهورية بالعمل على بتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وخاصة فيما يتعلق بتطوير وتحسين الجوانب الملموسة، وجوانب الاعتمادية، وجوانب التعاطف، والتي تمثل أهمية كبيرة في تحسين وتطوير المستوى العام لجودة الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى زيادة الاهتمام بجانب الأمان والاستجابة في خدمات المصرف .
- (2) ضرورة اهتمام مصرف الجمهورية بتطوير خدماته خاصة فيما يتعلق بتطوير الأجهزة والتقنية المستحدثة والمستخدم في إدارات المصرف وفروعه، وكذلك ضرورة السماح لفروع المصرف بتقديم بعض الخدمات

والاستفسارات للعملاء عبر الهاتف، وشبكة الاتصالات العالمية، وذلك لمواكبة التطورات العالمية في مجال الخدمات المصرفية .

(3) ضرورة تطوير قدرات ومهارات العاملين بمصرف الجمهورية على أحدث التقنيات المصرفية المتطورة ومهارات التعامل مع العملاء وكسب ولائهم وزيادة رضاهم للمحافظة عليهم وجذب المزيد منهم .

(4) ضرورة توعية العاملين بمصرف الجمهورية بأهمية الجودة وتحسينها ودورها في تحقيق أهداف المصرف، وأن تحسين الجودة يبدأ من التركيز والاهتمام بالعملاء، وكما أن العملاء هم أساس نجاح وتطور المصرف وإستمراريته، وكذلك مدى قدرته على تحقيق الأرباح .

(5) يجب على مصرف الجمهورية الاهتمام بالعاملين وتحفيزهم، لأن ذلك يعتبر من أهم أسباب النجاح والتميز في تقديم أفضل الخدمات المصرفية، وكذلك النجاح في إحتواء العملاء وكسب رضاهم وتحقيق ميزة تنافسية على الآخرين .

(6) ضرورة قيام مصرف الجمهورية بالعمل على تقليص حجم الفجوة السالبة بين توقعات العملاء وإدراكهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة، وذلك من خلال الإهتمام بجوانب التقصير والضعف في الخدمات المصرفية، والتعرف على أسبابها ومعالجتها، ودعم الجوانب الإيجابية فيها، بإجراء البحوث المستمرة لقياس مستوى جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف من حين لآخر .

(7) ضرورة قيام المصرف محل البحث بإجراء الدراسات والأبحاث الخاصة باستقصاء آراء العملاء عن درجة رضاهم وتوقعاتهم، وكذلك تفضيلاتهم وإدراكهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصرف والعمل على تحسينها، وذلك بالتعاون ما بين المصرف والأكاديميين المتخصصين في هذا المجال .

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

أ) الكتب

- 1) العجارمة، تيسير، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 2) معلا، ناجي، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الثالثة، المؤسسة العلمية للتجليد، عمان، الأردن، 2007 .

ب) الرسائل والمجلات العلمية

- 1) أبو معمر، فارس محمود، " قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة "، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 13، العدد الأول، 2005 .
- 2) أبو موسى، رسمية أحمد، "أثر جودة الخدمة على الربحية ورضا العملاء في المصارف الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، 2000 .
- 3) الجريري، صلاح عمرو، "أثر التسويق الداخلي وجودة الخدمات في رضا الزبون" أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2006 .
- 4) الطالب، صلاح عبد الرحمن، " قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة الفقه الإسلامي ، 2004 .
- 5) المحارمة، ثامر محمد، قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك الوطنية التجارية القطرية، مجلة الإدارة العامة، المجلد الخامس والأربعون، العدد الثالث، أغسطس 2005 .
- 6) المري، محمد حمد عبد الهادي، " نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية في دولة قطر "، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، 2002 .
- 7) عبد العليم، أماني حسين، "اختبار نظرية التوافق بين إدراك مستعمل الخدمة الذاتية وإدراكه للخدمة المقدمة"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2001 .
- 8) معلا، ناجي، "قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية في الأردن"، مجلة دراسات الجامعة الأردنية، المجلد 25، العدد 2، 1998 .

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1) Payne . E . The Essence of Marketing Service . N . J : Prentice – Hay Book Co . 1993 .
- 2) De Preimio . Quality Assurance in Services Organization, London : Chilton Book CO . 1997 .
- 3) Gronroos . C . Services Management and Marketing . Lexington Book 1995 .

تنمية الموارد البشرية في ليبيا
من خلال إعادة هيكلة نظام التعليم الأساسي
(كوريا الجنوبية - سنغافورة - ماليزيا) نموذجاً

د. عارف التير

عضو هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بني وليد

المقدمة

هذه الورقة كانت بداياتها الأولى عبارة عن مقال نشرته في بعض الصحف الالكترونية بعنوان " إذا أُريد لهذا الوطن التقدم...التعليم...ثم التعليم...ثم التعليم"، ومن سيقراً هذه الورقة البسيطة سيقول إن أفق وطموحات كاتبها اكبر وأكثر من المتوقع، وإن أحلامه وأمانيه وتصويراته ليست من مقتضيات المرحلة التي تمر بها ليبيا في هذا الوقت، وإن احتياج الوطن إلى الأمن والأمان اكبر من احتياجه إلى التربية والتعليم وكما يقول المثل الشعبي ((من المطر عطينا البحري (أي رياح البحري في فصل الصيف)))، ومع ذلك أقول إن هذا لا يمنع من أن نحاول وضع بعض الرؤى التي قد يكتب لها التطبيق والنجاح يوماً ما، وهي تصورات تعتمد على ما حققته بعض الشعوب بعزمها وإصرارها وجدها واجتهادها محاولة استغلال والاستفادة من عنصر الوقت والزمن الذي لا يقف، والذي لا يمكن أن يمنح العذر لأحد.

ستركز هذه الورقة على محورين رئيسيين وهما:

- أهمية التعليم في تنمية الموارد البشرية في السياسات الماليزية.
 - أهمية إعادة هيكلة نظام التعليم الأساسي في ليبيا كقائمة للتنمية البشرية.
- المحور الأول: أهمية التعليم في تنمية الموارد البشرية في السياسات الماليزية:
أولاً- الأسس التي قامت عليها تجربة التنمية في ماليزيا بصفة عامة:

تقع دولة ماليزيا في جنوب شرق آسيا مكونة من 13 ولاية وثلاثة أقاليم اتحادية، بمساحة كلية تبلغ 329.846 كم²، العاصمة الفيدرالية كوالالمبور، والعاصمة السياسية بتروجايا وهي مقر الحكومة الاتحادية، يصل تعداد السكان أكثر 28.276 مليون نسمة وفق تعداد سنة 2009، وهي تضم مجموعة متعددة من الأعراق والأديان حيث يمثل العرق المالوي نسبة 58% ومعظمهم من المسلمين والعرق الصيني 31% بينما الهنود 9%، الإسلام هو الدين الرسمي للدولة بنص الدستور ويكفل لجميع الطوائف الأخرى ممارسة معتقداتها الدينية بكل حرية، ويسيطر الصينيين على أكثر من 60% على النشاط الاقتصادي بينما لا يملك الملايو إلا 35%، والهنود 5%، نظام الحكم ملكي دستوري فيدرالي حيث الملك هو أعلى سلطة في الدولة، ويتم انتخابه لمدة خمس سنوات من بين عدد تسع ولايات، والملك يملك ولا يحكم مثل نظام وستمنستر البريطاني، وتتعدد الأحزاب في ماليزيا وأهمها حزب الملايو الذي يعرف باسم حزب "umno" "The United Malays National Organisation" وهو يحتكر السلطة منذ استقلال ماليزيا في سنة 1957م، والسلطة التشريعية يقوم بها البرلمان الذي ينقسم إلى قسمين مجلس النواب ومجلس الشيوخ، والسلطة التنفيذية ممثلة في رئيس الوزراء والوزارات.

أحتلت ماليزيا من قبل البرتغاليين في سنة 1511م حتى سنة 1641م، ثم احتلها الهولنديون من سنة 1641م إلى سنة 1824م، ثم قام البريطانيون ببسط سيطرتهم على معظم أرخبيل الملايو اعتباراً من سنة 1824م وحتى

الاستقلال في سنة 1957م، ووصل الإسلام إلى ماليزيا في القرن السابع الهجري، عن طريق التجار اليمنيين الذين كانوا يقومون بأعمال التجارة في جنوب شرق آسيا خاصة مع جزيرة سومطره ومدينة مالاقا الماليزية، حيث كان المسلمون التجار والدعاة ينتقلون على طول السواحل الماليزية يحملون مع بضائعهم العقيدة الإسلامية محاولين نشر الدين الإسلامي، وفي سنة 1278م أسلم ملك جزيرة مالاقا على يد تجار مسلمين قادمين من جدة، وأطلق على نفسه اسم "محمد شاه"، وتبعه شعبه في اعتناق الإسلام، فقامت أول دولة إسلامية تعمل على نشر الإسلام في جنوب شرق آسيا، وفي غضون نصف قرن أصبحت مالاقا مركزاً يشع بالإسلام على المناطق المجاورة، فأسلمت اغلب جزر الملايو.

بدأت التنمية الفعلية في ماليزيا في سنة 1971م، بأول خطة عرفت باسم السياسة الاقتصادية الجديدة 1971 "New Economic Policy" NEP " -رتم تمديد العمل بها عشر سنوات أخرى حتى سنة 1980 ثم مددت مرة أخرى إلى سنة 1990م، ثم جاءت بعدها خطة التنمية القومية من سنة 1991م - 2000م "National Development Policy" NDP، ومُدد العمل بها عشر سنوات أخرى بنهاية 2010م، حيث صاغ فيها مهاتير محمد رؤية ماليزيا 2020م، وهي مستمرة حتى الوقت الحاضر، وداخل هذه الخطط طويلة المدى هناك خطط خماسية قصيرة المدى يتم من خلالها مراجعة ما تم تنفيذه من أهداف، بحيث تستكمل الخطط التالية ما بدأتها السابقة، ولقد قامت التجربة التنموية الماليزية على عدة أسس أهمها:

1. التركيز على بعض القضايا الرئيسية بوضعها هدف قومي:

من الأولويات التي كانت من ضمن أجندة جميع الخطط والسياسات العامة منذ 1970م وحتى الآن، وضع بعض القضايا كهدف قومي، وفي مقدمتها الفقر والبطالة، وتقليل الهوة بين الطبقات الاجتماعية، والارتقاء بالتعليم، وتنمية الموارد البشرية، والتركيز على التكنولوجيا، فقد تحولت ماليزيا من مجرد دولة مستهلك للتكنولوجيا إلى مصدر، وأصبحت من الدول المتقدمة في هذا المجال، فطبقاً لتقرير التنمية البشرية لسنة 2006م بلغ نصيب التكنولوجيا المتقدمة 55% من إجمالي الصادرات الصناعية للبلاد.

2. الربط بين الإسلام والتنمية:

حاولت السياسات العامة الماليزية المزاجية بين الالتزام بواقع المجتمع الماليزي، وبين الانفتاح على كافة الثقافات الخارجية، وإذ يشكل الإسلام مكوناً ثقافياً هاماً للمجتمع الماليزي؛ فقد تم ربطه بعملية التنمية، من خلال تنمية الموارد البشرية في الجانب ألقيمي، بغرس قيم الإسلام التي تدعو إلى العلم و قيمة العمل النزيه والشريف بين الأفراد، ومن خلال إقامتنا بهذه الدولة فأكثر ما يلاحظ كثرة وجود المساجد في جميع الأماكن، حيث تجده حاضراً في جميع مراكز التسوق والمنزهات والحدائق والفنادق والمستشفيات وحتى استراحات الطرق التي تفصل بين المدن، ومما يلفت الانتباه أكثر في الجامعات الماليزية إن اكبر المباني وأهمها هو المسجد الذي عادتاً ما يكون في بداية مدخل الجامعة، ولقد عبر مهاتير محمد وزعيم التيار الإسلامي في ماليزيا أنور إبراهيم: من إن تخلف المسلمين سببه الطائفية والقبلية والاستبداد الذي تعاني منه الشعوب الإسلامية، والصراعات التي تدور بين قياداتها، فأسباب التخلف هي داخلية بالأساس تتعلق بواقع المسلمين، وتقدم المسلمين مرهون بانطلاقهم ومحاولة خروجهم من هذا الواقع، ومواجهة إشكالاتهم ومشاكلهم يجب أن يراعي خصوصياتهم وفي نفس الوقت الاستفادة من كل ما هو من خارج هذا الواقع.¹

¹ - كمال المنوي . أئموذج الماليزي للتنمية . منشورات جامعة القاهرة . برنامج الدراسات الماليزية . ص15.

3 . السياسات الاقتصادية المستقرة:

أدت حزمة السياسات الاقتصادية التي اتبعتها الحكومات الماليزية المتعاقبة خلال الثلاث العقود الماضية إلى حالة من الاستقرار الاقتصادي، وهيات بيئة ملائمة لنمو المدخرات المحلية ، وجذب الاستثمارات الأجنبية، كما أدارت الحكومة بحكمة وجدارة مشكلات التضخم النقدي وعدم التوازن المالي، ومشكلة نقص العمالة الماهرة، والتخطيط الاستثماري طويل الأجل.

4 . معالجة أزمة جنوب شرق آسيا سنة 1997م:

تميزت تجربتها بمواجهتها لهذه الأزمة، فلم تبدأ بتحذيرات الصندوق والبنك الدولي وأخذت تعالج أزمته من خلال أجندة وطنية فرضت من خلالها قيوداً صارمة على سياستها النقدية، معطية بنكها المركزي صلاحيات واسعة لتنفيذ ما يراه لصالح مواجهة هروب النقد الأجنبي إلى الخارج، واستجلاب حصيلة الصادرات بالنقد الأجنبي إلى الداخل، وأصبحت عصا التهميش التي يرفعها الصندوق والبنك الدولي في وجهه من يريد أن يخرج عن الدوائر المرسومة بلا فاعلية في مواجهة ماليزيا، التي خرجت من كبوتها المالية أكثر قوة خلال عامين فقط، لتواصل مسيرة التنمية بشروطها الوطنية وبنسبة نمو اقتصادي بلغ 5.8% سنة 1999م، وهي أعلى نسبة بين دول جنوب شرق آسيا التي عصفت بها الأزمة، وبلغ إجمالي الناتج المحلي 10.3%، في النصف الأول من سنة 2000م كما بلغ نمو قطاع التصنيع وهو محرك أساسي لإجمالي الناتج المحلي 13.5% سنة 1999م و24.6% في النصف الأول من عام 2000م، وزادت مساهمة قطاع التصنيع من إجمالي الناتج المحلي من 27.9% سنة 1998م إلى 30.1% سنة 1999م، كما انخفض معدل التضخم من 5.3% بعد الأزمة سنة 1998م إلى 2.8% سنة 1999م إلى 1.5% في النصف الأول من سنة 2000م، بينما أندونيسيا وتايلاند مثلاً ما زالتا تعانيان من آثار هذه الأزمة .

ثانياً : أهمية التعليم في تنمية الموارد البشرية في السياسات الماليزية:

أدرك الإباء المؤسسون لماليزيا أهمية التعليم وتنمية الموارد في بناء الدولة منذ الاستقلال كعنصر موحد لعناصر الأمة يؤدي إلى سرعة ارتقاؤها سلم التطور الحضاري، ويعتبر مهاتير محمد من أبرز القيادات التي امتلكت رؤية واضحة وسياسة حكيمة اتجاه التعليم، ولهذا تميزت فترة رئاسته والتي امتدت من سنة 1981م إلى 2003م بالدعم الكامل للسياسات التعليمية وتعبئة الموارد البشرية وتبرز هذه الأهمية من خلال التركيز على محاور رئيسية في سياسات التعليم أهمها :

1 . أهمية التعليم باعتباره قائداً للتنمية:

دأبت جميع خطط التعليم طويلة المدى وقصيرة المدى على التركيز على أهمية التعليم والتدريب، وإن المعرفة هي التي تحدد طريق الإنسان، وهذا ما عبر عنه مهاتير محمد بقوله : " إن حصول الإنسان على المعرفة والمعلومات يمكنه من إنجاز الكثير من الأشياء في حياته، كما انه يرتقي بالفرد وحياته إلى مستويات تفكير أعلى، ويؤدي إلى الحراك الاجتماعي فيكافئ المجددين ويسقط الخاملين حيث يكسر هراكية المجتمع من خلال خلق مجتمع ثري لكل فرد، فيقدم التعليم للجميع، ويجب أن يقوم التعليم على التفكير المنطقي والعقلاني لمجابهة التحديات والمشكلات، وهو الاستثمار الحقيقي للدولة" [4]، ولهذا تشير إحصائيات 2006م، إن 93% من سكان ماليزيا يعرفون القراءة والكتابة، وإن 99% من الأطفال الذين بلغوا سن السابعة قد التحقوا بالمدارس، وإن

92% من طلاب الابتدائية انتقلوا إلى الدراسة في المراحل الإعدادية والثانوية، وهذه النسب تعتبر من أعلى النسب في العالم.¹

2. أهمية الأسرة في المسيرة التعليمية:

إن غرس القيم والمبادئ والنظام والدين يبدأ من الأسرة، التي تساعد الفرد على تكوين شخصيته الحقيقية، ولهذا فإغلب المدارس في ماليزيا إن لم نقل جميعها خاصة في المرحلة الابتدائية تقوم بالاتصال بالأسرة عن طريق شبكة المعلومات الدولية، بحيث يتم إعلامهم عن سير دراسة أبنائهم من حيث التحصيل العلمي والسلوك والنشاطات وغيرها.

3. أهمية النظام والقانون :

رغم إن ماليزيا تعتبر مجتمع اثني متعدد الأعراق، مما قد يتبادر إلى أذهاننا وجود نوع من المحاباة والتفرقة في تطبيق القانون، ولكن حقيقةً من خلال معاشتنا لواقع المجتمع الماليزي، فإنهم يتميزون باحترامهم للنظام، خاصة في معاملاتهم اليومية مع الدوائر الحكومية والجهات الخدمية التابعة للدولة وللقطاع الخاص، حيث لمسنا هذا الاحترام عن قرب من خلال هذه المعاشة، ولقد دأبت الحكومات الماليزية تعليم الأفراد كيف يتعايشون معاً في المجتمع وينقسمون المسؤولية في إطار من الاحترام والتعاون، وإن الأناية والذاتية لا تخدم أي فئة وإنما قد تدمر المجتمع من الداخل، ولهذا تقوم المدارس الماليزية على جميع فئاتها بغرس الأخلاقيات الوطنية وأهمية النظام والقانون وإن الاختلاف مع الآخر هو سنة الحياة وإن التفرقة يجب أن تتم على أسس الكفاءة والعمل والتحصيل العلمي.

4. وضع أهداف واضحة ومحددة للتعليم وتنمية الموارد البشرية :

عقب الاستقلال سنة 1957 قام تون عبد الرزاق² أول وزير للتعليم بتكون لجنة ضمت في عضويتها الخبراء الوطنيين والأجانب من أجل إقامة نظام للتعليم يستطيع دفع عجلة التنمية، ورغم التعدد العرقي الذي يتكون منه المجتمع الماليزي وإشكالية اللغة في التعليم بين المالوية والصينية والهندية، إلا أنه تم حسم الخلاف بان تكون اللغة المالوية هي اللغة الرئيسية في جميع مراحل التعليم، مع حق المدارس الخاصة الصينية والهندية تدريس لغاتهم.

كانت الدفعة القوية للتعليم قد جاءت على يد مهاتير محمد عندما تولى وزارة التعليم سنة 1974م - 1976م، حيث قام بمراجعة سياسة التعليم ووضع تقرير مفصل وكامل وشامل لمحاولة الدفع بالمسيرة التعليمية والارتقاء بالموارد البشرية، وأهم الأهداف التي سعى التقرير إلى تحقيقها هي:

- تحقيق الوحدة الوطنية في مجتمع متعدد الأعراق وتأكيد الشعور بالوطنية.
- توفير المهارات التي يحتاجها سوق العمل في مجال التنمية الوطنية.
- إحداث توازن في جميع أشكال التعليم في المناطق الحضرية والريفية.
- التركيز على العلم والتكنولوجيا واقتصاد المعرفة.

¹ - مهاتير محمد. الموسوعة الكاملة. ص71.

² - تون عبد الرزاق بن الحاج 1922-1976 - ، كان ثاني رئيس وزراء لماليزيا في الفترة 1970-1976 - ، كان همه الأول كيفية تحقيق التعايش السلمي بين جميع الأعراق في ماليزيا عقب الأحداث الدامية التي وقعت بين الصينيين والماليزيين في سنة 1969م، وضعت في عهده الخطة العشرية الأولى التي عرفت باسم السياسة الاقتصادية الجديدة (NEP) New Economic Police ، والتي كان هدفها الأول تمكين الملايو من النشاط الاقتصادي وكلمة تون تعبر عن أعلى لقب يمنحه الملك للأفراد الذين قدموا خدمات جليلة للبلاد، حالياً يتولى ابنه نجيب عبد الرزاق رئاسة الوزراء خلفاً لعبد الله بدوي اعتباراً من سنة 2009م..

5. كان الشعار الذي رفعته وزارة التعليم منذ سنة 1996م هو : "العمل الفاعل والسريع" (fast and effective action)، واستخدمت مدلولات مهمة ومعبرة مثل: المهمة، والهدف، والوظيفة .

6. العناية بالبحوث والدراسات والمعلومات حيث تم وضع قاعدة بيانات ومعلومات بالتعاون مع جامعة هارفارد يتم من خلالها جمع المعلومات عن الجامعات والمدارس والمعاهد المهنية والتدريبية والمناهج والطلاب وتحليلها ودراستها، وذلك عبر شبكة حواسيب الكترونية تبدأ من المدارس والجامعات والمعاهد وتنتهي بالوزارة.

7. إرسال البعثات الدراسية إلى اليابان ومحاولة تقليد النموذج الياباني ونموذج كوريا الجنوبية في التنمية فيما عرف بسياسة النظر شرقاً "Look East Policy" حيث تم إيفاد 13000 طالب للدراسة باليابان وحدها خلال سنة 1982 - 2002، عدا الذين تم إرسالهم إلى بريطانيا وأمريكا وأستراليا ومصر والسعودية وغيرها، وهدفت هذه السياسة إلى تشجيع الماليزيين على الإقتداء بالنموذج الياباني عن طريق التعليم، وتقليد المواقف الايجابية مثل الالتزام بأخلاقيات العمل وتطوير المهارات وأساليب الإدارة، وكان لسياسة النظر شرقاً جانبان مهمان في التجربة الماليزية :

الأولى : الأخذ بالقيم الشرق آسيوية ممثلة في الانضباط والإخلاص في العمل وتقديسه، والعمل الجماعي بروح الفريق، وتشجيع الإنتاجية، والاعتماد على الذات، والصبر والمثابرة،

أما الأمر الثاني : التحديث ، والتصنيع، فقامت الحكومات الماليزية المتعاقبة ببحث الشركات اليابانية التي لديها فروع في ماليزيا بإرسال عامليها إلى الشركات ألام في اليابان، كما تم إنشاء العديد من الهيئات والمؤسسات المشتركة والتي منها: وكالة التعاون الدولي اليابانية (Agency Japan International Cooperation) ، وبرنامج التبادل الثقافي مع المؤسسات الثقافية في اليابان، وفي مجال التعاون الاقتصادي ونقل الخبرات صنعت سنة 1983م أول سيارة ماليزية بمساعدة شركة ميتسوبيشي اليابانية، فيما عرف بشركة "بروتون ساقا"، وهي الآن من اكبر الشركات الماليزية في صناعة السيارات، تستحوذ على نسبة تفوق 65% من سوق السيارات في ماليزيا، إضافة لتصديرها إلى دول الجوار والى مصر والسعودية والأردن، وفي هذا الصدد قال مهاتير محمد قولته المشهورة : "إذا أردت الصلاة سأذهب إلى مكة ، وإذا أردت العلم سأذهب إلى اليابان"

ثالثاً : تنوع مؤسسات التعليم :

"العلم للجميع والتميز للأفضل" كان من أهم الشعارات التي ركزت عليها السياسات العامة للتعليم، وحاولت طيلة السنوات الماضية جعله موضع تنفيذ على ارض الواقع، فإضافة إلى الجامعات والمدارس الحكومية التي تقدم خدمات التعليم، انشأت العديد من المدارس والبرامج التي تختلف في نوعية التعليم المقدم للطلاب والتي أهمها :

1 . الاهتمام بالتعليم ما قبل المدرسة :

اهتمت الحكومة بالتعليم فيما قبل المدرسة، الذي يشمل الأطفال بين سن الخامسة والسادسة، واعتبر قانون التعليم لسنة 1996م التعليم فيما قبل المدرسة جزءاً من النظام الاتحادي للتعليم، ويشترط أن تكون جميع مؤسسات التعليم ما قبل المدرسة مسجلة لدى وزارة التربية، ويلزم كذلك تطبيق المنهج التعليمي المقرر من الوزارة، ويتضمن ذلك المنهج خطوطاً عريضة وموجهات عامة لهذه الرياض، تتعلق بالزامية تعليم اللغة الرسمية للبلاد وهي اللغة الملاوية إلى جانب اللغة الإنجليزية، وطرائق الإشراف التربوي، والتوجيه الاجتماعي والديني، حيث يسمح بتقديم تعليم ديني للأطفال المسلمين، وتوجد العديد من المدارس فيما قبل المدرسة تدار بواسطة الوكالات الرسمية والمنظمات الشعبية والقطاع الخاص، وأشهر الهيئات التي تقدم خدمات التعليم فيما قبل المدرسة الاتحاد الحكومي لمؤسسات ما قبل المدرسة، الذي ظل يقدم خدماته منذ العام 1960م، واتحاد دور رياض الأطفال الماليزية، الذي تنتشر خدماته في المدن والمناطق الحضرية منذ 1976م ويبلغ عدد رياض

الأطفال العامة 1076، وعدد التلاميذ 27883 وعدد المعلمين 1699، وعدد الفصول 1189، أما عدد الرياض الخاصة 2161 حسب إحصاءات وزارة التعليم لسنة 2007م¹.

2. المدارس الذكية " MSC " Malaysia Smart School :

إضافة إلى المدارس الحكومية التي تقدم التعليم الابتدائي والإعدادي والثانوي والجامعي، ولربط عملية التعليم بالتكنولوجيا تم إنشاء المدارس الذكية، وعددها 19 مدرسة ذكية وهي التي ترتبط بالتكنولوجيا المتطورة وتقدم للطلاب آخر ما توصل إليه العلم في مجال أنظمة التصنيع الذكية، وشبكات الاتصال، ونظم استخدام الطاقة غير الملوثة، وأنظمة النقل الذكية، حيث تعد هذه المدارس مؤسسات تعليمية متخصصة تسعى لاستيعاب التقنية الجديدة وتساعد الطلاب على اللحاق بعصر المعلومات².

3. المدارس الأجنبية :

ويقدر عددها 40 مدرسة من مختلف الدول منها مدارس أمريكية وبريطانية وألمانية وفرنسية ومدارس آسيوية يابانية وتايوانية واندونيسية وعربية مثل المدرسة الليبية السعودية والعراقية.

4. مدارس الرؤية Malaysia Vision Schools :

تم افتتاح أول مدرسة من هذا النوع في سنة 2002م، ووصل عددها الآن إلى ثماني مدارس وهي المدارس التي تقوم على تنفيذ هدف أساسي وهو دمج الأطفال من الأعراق المختلفة من خلال المشاركة الجماعية لجميع الطلبة في نشاطات مشتركة، وهذه المدارس تقدم مناهج تعتمد على الدراسة باللغة الإنجليزية، وهي تختلف عن المدارس الحكومية الأخرى في إنها لا تدرس باللغة الماليزية وإنما يتم تدريس اللغة المالوية كمادة من ضمن المواد، وأغلب هذه المدارس تتبع القطاع الخاص مثل: International School، والتي تعتبر من انجح المدارس في ماليزيا³.

5. تقديم منح دراسة للطلاب وبرامج للتبادل الطلابي :

تقدم الحكومة الماليزية منحاً دراسية من خلال إدارة خاصة بوزارة التعليم تسمى "إدارة المنح الدراسية" حيث تقدم مجموعة من الخيارات للطلاب سواء للدارسة بالداخل أو الدراسة بالخارج، وتقوم الحكومة بدفع المصاريف الدراسية للطلبة الذين يدرسون في جامعات خاصة، على أن يتم احتساب هذه المنح كقرض بدون فائدة يتم ترجييعه بعد انخراط الطالب في سوق العمل، كذلك تقوم الوزارة ببرنامج التبادل الطلابي مع أكثر من 20 دولة، حيث تقوم هذه البرامج بدور مهم في دفع عملية الفهم المتبادل بين الطلاب بما يحقق سياسة الانفتاح على الحضارات الأخرى.

6. توفير التعليم غير النظامي للشباب والكبار :

رغم عدم اهتمام وزارة التعليم بهذه النوع من التعليم، خاصة لمن هم لم يسعفهم الحظ في إتمام دراستهم، إلا أن بعض الوزارات الأخرى مثل وزارة الموارد البشرية، ووزارة الشباب والرياضة، تقدم بعض أنواع التعليم داخل مؤسسات العمل، بحيث يتم الاتفاق بين مؤسسة العمل وهذه الوزارات على تأهيل الأفراد وإعدادهم مهنيًا في بعض الأنشطة المنتجة، من خلال دورات تدريبية تقدم لهم لصقلهم مهنيًا واجتماعياً.

7. أهمية التعليم التربوي :

¹ - Ministry of Education Malaysia 2008 .Annual Report . Kuala Lumpur.

² - <http://www.moe.gov.my/?act=search&id=0&keyword=Kindergarten>

³ - يمكن الرجوع إلى الموقع الرسمي لهذه المدارس على الربط التالي حيث يوجد به التصور العام ومميزات هذه المدارس وكيفية استغلال الوقت والتكنولوجيا في دعم العملية التعليمية :

www.msclmalaysia.my/codenavia/portals/msc/.../pdf/ss-blueprint.pdf

اهتمت الحكومات الماليزية منذ الاستقلال بالتعليم التربوي، حيث سعت إلى محاولة نشر فكرة إن الجميع يجب أن يتعلم، محاولة الاستفادة من وسائل الإعلام المختلفة في هذا المجال، ولهذا تقوم وزارة التعليم بإصدار العديد من الدوريات التربوية المتخصصة منها "المجلة التربوية" والتي توزع على المدارس في جميع أنحاء ماليزيا لتثقيف المدرس، كما يتم إصدار نشرة شهرية من وزارة التعليم توزع على المدارس وتوضع في حجرة المدرسين للإطلاع عليها بالمجان تحتوي على أخبار ونشاطات وزارة التعليم والمدارس الماليزية في جميع الولايات، ويتم هذا من خلال عملية الربط الالكتروني بين جميع المدارس والوزارة، حيث يتم إلزام مدير المدرسة بإرسال التقارير الدورية اليومية إلى وزارة التعليم، وتتضمن هذه التقارير جميع الإيجابيات والسلبيات والنشاطات داخل المدرسة، كما تقوم وزارة الإعلام الماليزية بتخصيص أربع ساعات لبرامج تربوية تبث من خلال التلفزيون تعدها وزارة التعليم، وتعرض أربع أيام في الأسبوع.

8 . إقامة معاهد لتدريب المدرسين:

نظراً لأهمية المدرس في القيام بالعملية التعليمية وتنمية الموارد البشرية، والذي تعول عليه الحكومة الماليزية في هذا المجال، للمساهمة في التنمية بشكل عام، فقد أسست منذ سنة 1997 إدارة خاصة في وزارة التعليم أطلق عليه إدارة تعليم المدرسين، أنيط إليها تدريب المدرسين وتأهيلهم وإقامة الدورات التدريبية لهم من حين إلى آخر، واستطاعت الحكومة أن تدرب حوالي 36.590 مدرساً في الفترة من 1996-2000¹.

9 . التعليم الجامعي:

يبلغ عدد الجامعات والكليات الحكومية في ماليزيا حتى نهاية 2000م 55 جامعة بين حكومية وخاصة منها 22 جامعة حكومية، و29 جامعة خاصة و4 فروع لجامعات أجنبية، و415 مؤسسة تعليم عالي خاصة تشمل الكليات والمعاهد التقنية والتكنولوجية، ولقد نجحت ماليزيا باقتدار في استقطاب الأعداد الكبيرة من الأجانب للدراسة في جامعاتها ويصل عدد الطلاب الأجانب الذين يدرسون في الجامعات الماليزية 62320 طالباً من 150 دولة من بينها الولايات المتحدة وبريطانيا وأستراليا وغيرها، وتوفر الجامعات نطاقاً واسعاً من البرامج في مختلف التخصصات.

رابعاً: الربط بين العلم والتعليم والتكنولوجيا واقتصاد المعرفة "رؤية ماليزيا 2020"

لقد أدركت القيادات الماليزية أهمية العلم والتكنولوجيا في تحقيق أي تنمية، وكان هذا الإدراك ذو اتجاهين : الأول اقتصادي: ويتمثل في أهمية دفع عجلة الدولة نحو التصنيع، وهذا يتطلب ضرورة التعامل مع المطالب المتغيرة للصناعة، وهذا لا يتم إلا عن طريق الربط بين العلم والتكنولوجيا، والثاني جانب اجتماعي : وهو إن العلم والتكنولوجيا أداتان فعالتان لتحقيق التغيير الاجتماعي، حيث يوديان إلى تغيير نمط حياة الأفراد والتجمعات سواء في الإنتاج أو في الاستهلاك.

ولقد قاد هذه الرؤية ووضع أساساتها مهاتير محمد من خلال العديد من العناصر أهمها:

1 . ربط العلم بالتكنولوجيا فالعلم ينصرف إلى معرفة ماذا؟ بينما التكنولوجيا تنصرف إلى معرفة كيف؟ فالعلم ينتج المعرفة، والتكنولوجيا تنتج الثروة، كما إن العلم يصبح غير ذو فائدة إذ لم يتحول إلى تكنولوجيا، وإن التكنولوجيا تموت وتندثر بدون العلم.²

1 - <http://educationmalaysia.blogspot.com/2006/01/vision-schools.htm>

2 - محمد شريف بشير . أضاء على التجربة التنموية الماليزية . منشورات جامعة العلوم الإسلامية الماليزية . 2009.

2 . إن العلم والتكنولوجيا يجب أن يعبران عن تأكيد السيادة الوطنية للدولة، حتى لا يمكن أن تقع ماليزيا مرة أخرى تحت الاستعمار، ولهذا نظرت إلى العولمة بمنظار الحذر بحيث يتم اختيار ما يتناسب مع تطلعات وتوجهات وقيم المجتمع الماليزي.

3 . التقدم التكنولوجي يجب أن يتم من خلال المشاركة بين الحكومة والقطاع الخاص، فلا يمكن للدولة بمفردها القيام بعملية التنمية، ولهذا تقدم الدولة الدعم المؤسسي والمالي للقطاع الخاص لكي يعمل وفق الرؤية التي تحددها الدولة، ولا أدل على ذلك إن عدد مؤسسات التعليم العالي الخاصة مثل المعاهد والكليات والجامعات والمعاهد العليا المهنية والتقنية قد بلغ 415 مؤسسة سنة 2000م.

4 . التكنولوجيا التي تحتاجها ماليزيا يجب أن تكون مرتبطة باحتياجات السوق، فما فائدة التكنولوجيا إذا تم الاحتفاظ بها في المعامل على حد قول مهاتير محمد، بمعنى أن يكون السوق في حاجة إلى هذه التكنولوجيا سواء كان السوق الداخلي أو السوق الخارجي.

5 . تعتبر سياسة البحث والتطوير هي السبيل الوحيد لتطوير التكنولوجيا، من خلال ضرورة زيادة نسبة مخصصات البحث والتطوير في الميزانية العامة للدولة، لان الاعتماد يجب أن يتم على التكنولوجيا المبتكرة وليس المنقولة كهدف طويل المدى، وتتفق ماليزيا ما يقارب 0.7 % من الناتج المحلي الإجمالي وفقاً لتقرير التنمية البشرية 2007م، وهي تسعى إلى نسبة 1.4% في سنة 2020م .

6 . التركيز على قاطرات التنمية التكنولوجية، حيث يجب الاهتمام بالقطاعات التي تجر ورائها عناصر التنمية التكنولوجية الأخرى، وقد حددت هذه الرؤية إن "تكنولوجيا المعلومات، وتكنولوجيا الاتصالات" هما القطاعين الأكثر أهمية، حيث من خلالهما يمكن التحول إلى مجتمع المعرفة، ولهذا تم إنشاء وزارة مستقلة من ضمن الوزارات تسمى وزارة العلم والتكنولوجيا والابتكار منذ سنة 1973م، لتختص بالبحوث والدراسات في مجال العمل والتكنولوجيا، وهي تشرف على العديد من المؤسسات والتي أهمها شركة تنمية الوسائط المتعددة، ووكالة الفضاء القومية الماليزية، والمركز الماليزي للاستشعار عن بعد، ومركز المعلومات والتكنولوجيا، وهيئة الطاقة النووية الماليزية، والمعهد الماليزي للبحوث الصناعية، والمعهد الماليزي لأنظمة الالكترونيات الدقيقة.

7 . استجلاب التكنولوجيا اليابانية، وذلك بتقديم كافة التسهيلات للشركات اليابانية بهدف نقل التكنولوجيا على المدى القصير، ووصل عدد الشركات اليابانية التي افتتحت لها فروعاً في سنة 1995م أكثر من 452، اتجهت أغلبها للتصدير إلى الخارج مستفيدة من رخص العمالة الماليزية، وقد بلغت صادرات هذه الشركات في سنة 1993م 46.7 مليار رنجت ماليزية (الدولار يساوي 3.7 رنجت) .

8 . وقبل استقالة رئيس الوزراء مهاتير محمد بسنة صدر تقرير "النقطة في العقل الوطني" سنة 2002م، كخطوة أساسية لاقتصاد المعرفة، وقد احتوى على 136 توصية في مجال التعليم والتنمية البشرية، تركزت اغلب التوصيات على أهمية التعليم التكنولوجي الذي يحقق احتياجات الدولة، وأهمية تدريس اللغة الإنجليزية في مؤسسات التعليم العالي.

المحور الثاني : أهمية إعادة هيكلة نظام التعليم الأساسي في ليبيا كقائمة للتقدم للتنمية البشرية.

حققت بعض الدول الآسيوية مثل ماليزيا وكوريا الجنوبية وسنغافورة نهضة تنموية بسبب التركيز على سياسات التعليم الناجحة باعتباره قائداً وقطاراً للتنمية ، فنجحت هذه البلدان في خلق نهضة تنموية في فترة وجيزة تضاهي ما حققته دول مثل الولايات المتحدة الأمريكية ودول أوروبا الغربية التي احتاجت إلى قرون وسنوات لتصل إلى مستويات تنموية عالية.

ولهذا يبرز التساؤل المهم والهام حول التعليم الأساسي : هل يمكن إعادة هيكلة نظام التعليم الأساسي في ليبيا وفق ما هو مطبق في هذه الدول؟؟؟

سوف لن نتعرض هذه الورقة لكافة المتغيرات والمقارنات والاختلافات والتوافقات مع نظام التعليم الأساسي في ليبيا وهذه الدول ولكن سيتم التركيز عدد أيام الدراسة وعدد الساعات التي يقضيها الطالب في المدرسة ونوعية وكيفية الحصص التي يتم تدريسها .

في ليبيا لم يتغير نظام التعليم الأساسي منذ ثلاثينات أو أربعينيات القرن الماضي ، فالنظام الذي قراء به أجدادنا مازال أبنائنا يقرؤون به وهو ثلاث حصص قبل الاستراحة وثلاثة بعدها، وهو النظام الذي بدأه احمد باشا القرماني بمدرسته حيث تم تطوير نظام الكتايب، ثم طور مرة أخرى أبان فترة المملكة الليبية وتم اقتباس واستنساخ نظام التعليم من جمهورية مصر العربية بحذافيره، وهو مطبق في اغلب الدول العربية، غير أن هذا النظام لم يعد يستجيب لمقتضيات التطور الذي يشهده العالم ، ولم يستطع أن يواكب تحولات العالم في المعرفة ونقل البيانات، وأصبح نظام مخرجاته التعليمية غير ذات فائدة ولا تتوافق والكم المعرفي الهائل الذي تطلبه عملية التنمية والتحديث .

المقارنة بين نظام التعليم الأساسي في كل من كوريا الجنوبية وماليزيا وسنغافورة وليبيا من حيث عدد أيام الدراسة وعدد الساعات التي يقضيها الطالب في المدرسة :

1- عدد أيام الدراسة في العام الدراسي :

إن الدراسة في ليبيا تبدأ في منتصف شهر سبتمبر وتنتهي في منتصف شهر مايو، أي بمعنى أن الطالب يدرس تسعة أشهر في السنة وثلاثة أشهر إجازة نهاية السنة الدراسية، وخلال السنة كاملة هناك العديد من الإجازات والعطلات الرسمية على النحو الآتي :

- 1 . 72 يوم إجازة نهاية الأسبوع (الجمعة والسبت)، بمعدل كل شهر ثمانية أيام.
- 2 . 15 يوم إجازة نصف السنة.
- 3 . 120 يوم إجازة نهاية السنة أي ثلاثة أشهر.
- 4 . 10 أيام أعياد ومناسبات.

مجموع أيام الإجازات والأعياد والمناسبات في خلال السنة 217 يوم.

وعلى اعتبار إن الدراسة بدأت وانتهت في مواعيدها المحددة فيكون صافي أيام الدراسة الفعلية للطالب الليبي 148 يوم، فالملاحظة الأولى أن عدد أيام الإجازات أكثر من عدد أيام الدراسة، مع العلم أن الصف الأول والثاني والثالث الابتدائي تبدأ عطلة نهاية العام الدراسي قبل منتصف شهر مايو .

. في كوريا الجنوبية التي يعتبر نظام التعليم فيها من أصعب وأقسى أنظمة التعليم في العالم فان عدد أيام الدراسة الفعلية في السنة 220 يوم، و عدد أيام الإجازة 145.

. وفي ماليزيا عدد أيام الدراسة 210 يوم ، عدد أيام الإجازة 155

. في سنغافورة عدد أيام الدراسة 200 يوم، عدد أيام الإجازة 165.

2 - الساعات التي يقضيها الطالب في المدرسة :

ربما سُنْصاب بالدهشة والذهول والصدمة والحسرة والتأسي عندما نحري مقارنة بسيطة جداً بين عدد الساعات التي يقضيها الطالب الليبي في مرحلة التعليم الأساسي في الدارسة وبين قرينه الكوري أو الماليزي أو السنغافوري.

إن طريقة التعليم في ليبيا مازالت تعتمد في التدريس خلال اليوم الدراسي على أن يُعطى للطلاب ثلاث حصص ثم استراحة ثم ثلاث أو أربع حصص ثم العودة إلى البيت ، وهذه النظام منذ خمسينات القرن الماضي لم يتم تعديله أو تطويره أو تغييره أو تحويله أو تحديثه أو حتى مجرد التفكير في ذلك حسب ما هو متوفر لدي من معلومات، وسنعمد الحد الأعلى لعدد الساعات التي يقضيها الطالب في المدرسة حيث يبدأ اليوم الدراسي الساعة 8.30 صباحاً وينتهي الساعة 13.30 ظهراً، أي أن الطالب يقضي 5 ساعات داخل المدرسة، وباحتساب إجمالي عدد الساعات في العام الدراسي $5 \times 148 = 740$ ساعة يقضيها الطالب خلال العام الدراسي في المدرسة.

. نظام التعليم الكوري والماليزي والسنغافوري :

- 1 . في كوريا الجنوبية يبدأ اليوم الدراسي الساعة السادسة صباحاً وينتهي الساعة السابعة مساءً (13 ساعة) وهو أطول وأصعب وأقسى يوم دراسي في العالم، $13 \times 220 = 2860$ ساعة في العام الدراسي.
- 2 . في ماليزيا في (المدارس الذكية) يبدأ اليوم الدراسي الساعة السابعة وينتهي الساعة الخامسة ، (10 ساعات)، $10 \times 210 = 2100$ ساعة في العام الدراسي.
- 3 . في سنغافورة يبدأ اليوم الدراسي الساعة السابعة صباحاً وينتهي في السادسة والنصف مساءً (11.5 ساعة) $11.5 \times 200 = 2300$ ساعة في العام الدراسي.

الجدول التالي يبين بوضوح ما نذكر أعلاه:

| الدولة | عدد أيام الدراسة الفعلية | عدد أيام الإجازات والعطلات الرسمية | عدد الساعات اليومية التي يقضيها الطالب في المدرسة | إجمالي عدد الساعات في العام الدراسي |
|----------------|--------------------------|------------------------------------|---|-------------------------------------|
| ليبيا | 148 يوم | 217 يوم | 5 ساعة | 740 ساعة |
| كوريا الجنوبية | 220 يوم | 145 | 13 ساعة | 2860 ساعة |
| ماليزيا | 210 يوم | 155 | 10 ساعات | 2100 ساعة |
| سنغافورة | 200 يوم | 165 | 11.5 ساعة | 2300 ساعة |

ومن خلال الجدول السابق نستنتج إن الفارق في عدد الساعات التي يقضيها الطالب في الدراسة بين التعليم في ليبيا وبين هذه الدول يصل إلى أكثر من الضعف بل بين ليبيا وبين كوريا الجنوبية يصل إلى أربعة أضعاف وهذا مؤشر يتطلب الوقوف عليه كثيراً من قبل القائمين على التعليم الأساسي.

- بعض الملاحظات التي تعبر عن واقع التعليم في ليبيا ومقارنته بهذه الدول وأهمها :

1. عندما كنا ندرس في المرحلة الابتدائية والإعدادية كان يمنح لنا في الأسبوع الواحد حصة موسيقي وحصة لتعلم الخط العربي وحصتين للنشاط الرياضي، وكُنّا كثيراً ما نصاب بخيبة الأمل والحسرة والتأفف عندما يتم حرماننا من احد هذه الحصص، أو عندما يقوم احد معلمي المواد العلمية بأخذ أي حصة نشاط لتعويض النقص في خطة المنهج، فإن الأمر يشبه بكارثة ، بينما نجد في نظام التعليم الكوري والسنغافوري والماليزي فإن الطالب يقضي وقت طويل داخل المدرسة فيومياً لديه حصص النشاط إضافة إلى حصص المواد العلمية ، فيعود إلى البيت مشبعاً علمياً وترفيهياً وفكرياً .

2. فيما يخص الواجبات المنزلية: في نظام التعليم لهذه الدول جميع الواجبات المدرسية المقررة على الطالب يتم حلها في المدرسة وتحت إشراف المعلم، ولا يسمح بمنح الطالب واجبات في البيت، لان الطالب يعود إلى البيت من اجل الراحة والنوم المبكر للاستعداد لليوم التالي، كما لا يسمح للمعلمين بمنح واجبات للطلبة في عطلة نهاية الأسبوع ولا في عطلة نصف السنة ولا نهايتها ، فالواجبات يجب أن تعتمد على درجة مشاركة الطالب وتفاعله مع المعلم داخل الفصل ، وهذا ما يفتقره أسلوب التعليم في ليبيا القائم على التلقين والحفظ ، كما يخصص لكل طالب درج داخل المدرسة يضع به كتبه وأدواته المدرسية ولا يسمح له بالعودة بها إلى البيت.

3. إن فكرة إلغاء امتحان الشهادة الإعدادية قد تكون فكرة تستحق الدراسة ، حيث ستكون دراسة الصف التاسع كأى سنة من سنوات دراسة التعليم الأساسي، لان هذه الشهادة لم يعد لها إي اعتبار ولا تؤهل الطالب لا أي عمل، ولا يمكنها أن تنافس شهادات التعليم التقني والمهني وشهادات تقنية المعلومات، ولا يمكن أن يستفيد منها الطالب في سوق العمل، وليس بمقدور الدولة أن تصنف حاملها على سلم الدرجات الوظيفية، لهذا فاني ادعوا القائمين على التعليم بدراسة هذه الجزئية دراسة علمية ، وهذا ما تخطط له ماليزيا منذ فترة.

4. المورد المالي مهم جداً لقطاع التعليم ولهذا سيكون من المهم تخصيص نسبة اكبر في الميزانية العامة للدولة لقطاع التعليم وزيادة نسبة الإنفاق على البحث والتطوير لأنه أساس أي تقدم في الدولة.

5. زيادة عدد المدارس بحيث يتم الاستغناء عن طريقة الدراسة بنظام الفترة الصباحية والفترة المسائية والاكتفاء بفترة واحدة من الصباح إلى المساء، ويمكن الاستعانة بالمساكن المتنقلة في سد فجوة النقص في المدارس ، وهذا ما قامت به اليابان بعد الإعصار الذي ضربها في مارس 2011م لسد العجز في المدارس المدمرة ، فبناء الأجيال لا ينتظر بقدر بناء المدارس وفق التصور الياباني، أما في سياساتنا نحن فربما يكون العكس.

6 - الدعم الكامل والشامل للمدرس وإعادة الثقة لشريحة المدرسين وتأهيلهم وإعدادهم الإعداد الجيد واختيار المؤهلين والتميزين لمهنة التدريس، والاهم من هذا كله دعمهم مادياً ومعنوياً واختيار ذوي الكفاءة والمقدرة التربوية والتعليمية في تدريس الصفوف الأولى باعتبارها تشكل القاعدة الأساسية للبناء التعليمي .

7. أن فكرة تواجد الأطفال في المدرسة لفترة واحدة سوف تقضي على وجود الأطفال في الشوارع وهي الظاهرة التي نجدها في اغلب دول العالم الثالث بما فيهم ليبيا ، مما يؤدي لاكتسابهم سلوكيات غير سوية وأحياناً منحرفة ، وألأنك من هذا مآسي بعض العادات في مجتمعنا الليبي والتي منها يكون لدى ألام ضيوف أو جارت لزيارتها فكثيراً ما تدفع بأبنائها إلى اللعب في الشارع دفعاً ، حتى تكون ألام في أريحية كاملة لاستقبالهن ، مما يفتح الباب أمام الطفل لاكتساب الكثير من هذا الشارع.

5. ضرورة إيجاد معاهد متخصصة في تأهيل وتطوير المدرسين، وإعطاء دورات تدريبية للمدرسين من حين إلى آخر، ولا يمنع هذا من إرسالهم في دورات تدريبية خارج ليبيا للإطلاع على تجارب بعض الدول في مجال التعليم ، وهذا ما قامت به ماليزيا بإرسال العديد من المدرسين والمدربين والطلاب في دورات تدريبية إلى اليابان لمحاولة اكتساب الخبرة اليابانية في مجال التعليم.

6. من أهم مرتكزات وأساسات التعليم في الدول التي تحدث عنها سابقاً اهتمامهم بمرحلة التعليم لما قبل المدرسة أي رياض الأطفال، ففي ليبيا مازال هذا الجانب يحتاج إلى وضع خطط وبرامج قادرة على تفعيل هذا الجانب التعليمي، كما إن تجربة هذه الدول في تشجيع القطاع الخاص ودعمه وتذليل الصعوبات له بالمشاركة في هذا المجال تجربة تستحق الدراسة ، ففي سنغافورة لا يمكن قبول الطالب بالصف الأول الابتدائي ما لم يكن ملماً بالأعداد والحروف كتابةً وقراءةً.

- الخلاصة:

إن ما ذُكر أعلاه من اقتراحات ومن تصورات لا أشك مطلقاً في إن الكثير منها يحتاج إلى إعادة دراسة وبحث وتنقيب وتقليب وتطوير من قبل المتخصصين في السياسات التعليمية، وإن ما اقترحت لا يعدو أن يكون مجرد رؤى تجول في خاطري وأنا أقوم بعملية الحبك والسبك لهذه الورقة، فإن الأمر يتطلب وجود جهاز يخطط لهذه السياسات، ووعاء قادر على تحديد أوجه الخلل والانحراف .

أتمنى وكلها أمني أن يتم الاستفادة من تجارب الدول الأخرى، ولكن ليس باقتباس المنهج فقط كما حصل باستجلاب المنهج السنغافوري وكان الأجدى نقل تجربة سنغافورة في التعليم بجميع مكوناتها ودراساتها والاستفادة منها وتكييفها مع واقع المجتمع الليبي، وعدم بترها بأخذ جزء منها وترك الباقي.

إنني اعلم أن هناك من سيقول أن تغيير نظام التعليم الأساسي في ليبيا يرتبط بالعديد من المتغيرات الأخرى مثل نظام توقيت العمل بالدولة ، ويرتبط بالبيئة والمناخ، ويرتبط بمنظومة متكاملة ومكينزمات تسير الدولة، وإن هناك دول تتبع النظام التعليمي الموجود في ليبيا وحقق تقدم على كافة المستويات مثل الدول الغربية، ولكنني أقول إن جميع هذه المتغيرات من وجهة نظري لا يمكن أن تقف عائق في محاولة زيادة عدد ساعات التعليم بنظام الدوام الكامل، وفي تقديري إذا أردنا تطوير هذا النظام يجب أن نخضعه لميزان الإيجابيات والسلبيات، والمقارنة بين النظام الحالي والنظام المأمول، وإن الدول التي طبقت هذا النظام ليست بأفضل من بلدنا، ولا مناخهم بأفضل من مناخنا، ولا طلبتهم في التحصيل العلمي أفضل من طلابنا وإنما الاختلاف إن في هذه الدول لها تخطيط سليم بعيد المدى ولها سياسات تعليمية عقلانية رشيدة وقراءة مستنيرة لما يجري في العالم ، وإن الدول الغربية احتاجت إلى أكثر من قرنين من الزمن للوصول إلى درجات التقدم بينما كوريا الجنوبية وماليزيا وسنغافورة اختصرت الزمن واحتاجت إلى ما يقارب أقل من نصف قرن في عملية التنمية.

هناك الكثير ما يمكن قوله وما يمكن فعله فيما يخص التعليم في ليبيا ولكن الأهم هو أن تكون هناك إرادة صادقة وشفافة ونزيهة وأمينة ولها وطنية وإحساس بالوطنية على هذا البلد، وإنني متأكد جازماً إن الوطن مليء بهذه العناصر ، وأن أي سياسة تنموية ما لم تجعل التعليم أساس مرتكزها وهدف من أهدافها فإن التنمية ستصبح تنمية عرجاء عوجاء لا يمكن لها أن تحقق مستهدفاتها، فالوقت كالسيف إذ لم تقطعه قطعك ، فعلياً أن نقوم باستغلاله الاستغلال الأمثل من أجل غد مشرق لأبنائنا "فإن الوقت لا ينتظر".

تقويم متطلبات قيد مراجعي الحسابات بسوق الأوراق المالية الليبي في ضوء معايير هيئة سوق المال الأمريكي ((دراسة وصفية))

د. فتحي المبروك سمهود

عضو هيئة تدريس بكلية الاقتصاد العجيلات

المقدمة: Introduction

لا شك أن وجود سوق الأوراق المالية في ليبيا تحديداً يكتسب خصوصية معينة باعتبار أن ليبيا لم تشهد في السابق قيام سوق للأوراق المالية (منظمة أو غير منظمة)، كما أن قيام سوق مالي في هذه الفترة يأتي بعد فترة طويلة من التخطيط المركزي لإدارة الاقتصاد الوطني، وبعد سلسلة من الإجراءات والخطوات للتصحيح الاقتصادي التي تمثلت مؤخراً في إصدار عدة قوانين وقرارات تسمح بممارسة الأنشطة الاقتصادية خارج إطار القطاع العام؛ منها القانون رقم (21) لسنة 2001 ولائحته التنفيذية الخاص بمزاولة الأنشطة الاقتصادية⁽¹⁾، والقانون رقم (198) لسنة 2000 بخصوص إنشاء الهيئة العامة لتمليك الشركات والوحدات الاقتصادية العامة⁽²⁾. وبالتالي أصبح وجود مثل هذه المؤسسة المالية أمراً في غاية الأهمية، خصوصاً أن ليبيا قد تأخرت كثيراً عن غيرها من الدول العربية المجاورة والقريبة في تحرير اقتصادها، وهذا بالفعل ما حدث من خلال القرار رقم (134) لسنة 2006 بخصوص إنشاء سوق للأوراق المالية وإصدار نظامه الأساسي⁽³⁾.

وبالتالي أصبحت هناك حاجة لتفعيل دور هذه المؤسسة الوليدة في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية، وهذا يتأتى من خلال توافر مجموعة من المقومات، من بينها ما يوفر الثقة والمصدقية للبيانات والمعلومات المحاسبية المتداولة بهذه الأسواق، وبدون أدنى شك تؤدي مهنة المراجعة الخارجية دوراً بالغ الأهمية في إضفاء الثقة والمصدقية في البيانات والمعلومات المالية للشركات المدرجة، ولكن "المهنة اليوم تواجه تحديات خطيرة قد تقلل من كفاءة وفاعلية دورها هذا. إذ أنه بُعيد الفضائح المالية والانهيئات الاقتصادية التي هزت الولايات المتحدة الأمريكية خلال عامي 2001-2002، والتي كان من أبرزها "انهيار شركة Arthur Andersen للمحاسبة القانونية، انهارت ثقة العامة في مهنة المراجعة والمراجعين." ⁽⁴⁾ وسعيًا لإعادة الثقة المفقودة، قامت الهيئة التشريعية الأمريكية (Congress) في 2002، بإقرار تشريع جديد، عرف بقانون Sarbanes-Oxley، وضع المهنة وممارستها تحت رقابة وإشراف صارمين من قبل مجلس يسمى مجلس الإشراف المحاسبي على الشركة العامة Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB)، يتولى العديد من المهام في مجال المراجعة من أهمها؛ الرقابة على تسجيل مراجعي الحسابات بسوق المال، إذ أثبتت عدة دراسات ⁽⁴⁾ أن المجلس أسهم بشكل مهم في تحسين كفاءة المراجعة الخارجية ومدى استقلالها، بشكل يعطي مسوغات مقبولة لبحث إمكانية الاستفادة منه في تنشيط وتفعيل السوق الليبية من ناحية مزاولة مهنة المراجعة الخارجية ومن يحق له مزاومتها داخل السوق.

ثانياً: مشكلة البحث: Problem of the Research

من المنطقي أن لا تتوقف كفاءة وفاعلية الدور الذي تقوم به المراجعة الخارجية على مدى توافر مجموعة من المعايير والقواعد التي تحكم الممارسة المهنية للمراجعة فقط، بل تتعداه لتصل إلى مدى التزام المراجعين بتلك المعايير من عدمه وقدرتهم على تطبيقها بكفاءة وفعالية، وهذا يستدعي إيجاد آليات إشراف ورقابة فاعلة ليس فقط على مدى إلتزام من قبل المراجعين بل أيضاً على اختبار مدى قدرتهم على تطبيقها بالشكل المناسب. ومن المنطقي أن يتم البدء بالإشراف والرقابة على المراجعين في هذا المجال من عملية قيد (تسجيل واعتماد) المراجعين داخل سوق الأوراق المالية، لما لهذه الخطوة من أثر بالغ على كامل العمل المنجز فيما بعد من مراجعي الحسابات، وبالنظر إلى حداثة تجربة السوق بالبيئة الليبية وغياب تقاليد وممارسات مهنية قوية للمرجعة الخارجية بها بشكل عام، الأمر الذي يستدعي أخذ الحيطة والحذر عند إقرار متطلبات لقيد المراجعين للجهات العاملة والمدرجة بالسوق المالي، وهذا ما دفع الباحث لمحاولة الوقوف على مدى ملاءمة متطلبات قيد المراجعين بسجل المحاسبين والمراجعين بسوق أم الليبي، وما إذ كان يعترها أوجه قصور محددة قد تؤثر سلباً في قدرة المراجعين على أداء مهامهم بالجودة المطلوبة، وذلك في ضوء معايير ومتطلبات هيئة سوق المال الأمريكية ذات العلاقة. حيث لم يسبق للمراجعين العمل داخل ليبيا في بيئة مشابهة لبيئة الأسواق المالية، مما يطرح تساؤلات كبيرة حول قدرة هؤلاء المراجعين للعمل بكفاءة وفعالية ضمن بيئة السوق من حيث امتلاك المقدرة على التعامل مع معايير وقواعده، وبالتالي هذا الأمر جدير بالبحث والدراسة لما له من أثر بالغ الأهمية في كفاءة سوق المال وسياسات تحقيقها.

وعليه يمكن تلخيص مشكلة البحث في سؤالين أساسيين هما:

1- ما مدى ملاءمة وكفاية متطلبات قيد المراجعين الخارجيين بسجل المحاسبين والمراجعين للجهات العاملة بسوق الأوراق المالية الليبي لمتطلبات مراجعة حسابات الشركات المدرجة بالسوق المالي في ضوء معايير هيئة سوق المال الأمريكية؟

2- كيف يمكن الاستفادة من التجربة الأمريكية المتمثلة في مجلس الإشراف المحاسبي (PCAOB) في قيد المراجعين الخارجيين بسجل المحاسبين والمراجعين للجهات العاملة بسوق الأوراق المالية الليبي؟

ثالثاً: أهداف البحث: Purposes of the Research

- 1- تسليط الضوء على متطلبات قيد المراجعين بسجل المحاسبين والمراجعين بسوق المال الليبي.
- 2- تقييم موقف مسئولي السوق ومراجعي الحسابات والأكاديميين المتخصصين من مدى ملاءمة وكفاية متطلبات قيد المراجعين.
- 3- تحديد حاجة وسبل تطوير متطلبات قيد المراجعين بسوق المال الليبي في ضوء متطلبات هيئة سوق المال الأمريكية المتمثلة في (PCAOB).

رابعاً: أهمية البحث: Importance of the Research

تتبلور أهمية البحث في محاولة الرفع من كفاءة وفعالية مراجعة حسابات الشركات المدرجة بسوق الأوراق المالية الليبي من خلال تطوير وتشديد شروط أو متطلبات قيد المراجعين والرقابة عليها بشكل مستمر لما لذلك من أثر مهم في تحسين جودة خدمات المراجعة الخارجية وانعكاساتها على كفاءة السوق المالية الليبي بشكل عام.

خامساً: الدراسات السابقة: Related Research

1- دراسة (المجري، 2012)⁽⁸⁾، بعنوان "قدرة الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي على تبني وتطبيق معايير الإبلاغ المالي الدولية"، وفي إطار تحديد قدرة الشركات على ذلك، تم تصميم وتوزيع استبانة على عدد من الإدارات المالية في الشركات المدرجة وعلى عدد من جهات الرقابة والتشريع وعدد من المراجعين الخارجيين، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من بينها، توجد عدة معوقات تحول دون قدرة الشركات المدرجة بالسوق على تبني وتطبيق معايير الإبلاغ المالي الدولية منها، ضعف التأهيل المهني للمراجعين الخارجيين، وبالتالي ينبغي إلزام المراجعين الخارجيين بالحصول على شهادات مهنية صادرة عن جمعيات مهنية وعدم السماح لهم بمراجعة الشركات المدرجة دون تلبية هذا الشرط.

2- دراسة (بالرأس على، د.ن)⁽⁶⁾، بعنوان "الضمانات القانونية التي يقدمها سوق الأوراق المالية الليبي للمستثمر"، حاولت هذه الدراسة تسليط الضوء على أهم الضمانات القانونية التي تضمن حماية ثقة المستثمر، ومن أهمها بحسب الدراسة؛ وجود (هيئة الإشراف والرقابة) وهي لجنة تتولى أعمال السوق ومراقبتها والتأكد من سلامة سير عمليات السوق مشكلة بقرار من أمين اللجنة الشعبية العامة للاقتصاد والتجارة والاستثمار سابقاً، و كذلك جهة رقابية متمثلة في إدارة الرقابة ومتابعة الإفصاح تضطلع بالمهام الآتية:

- حماية المستثمرين من المخاطر غير التجارية.

- تطبيق مبادئ العدالة والشفافية وقواعد الإدارة الرشيدة (حوكمة الشركات).

والضمانات التي تناولتها القواعد التنظيمية لعمل السوق من أهمها؛ مدى التزام الشركات المدرجة بتطبيق المعايير الدولية للمحاسبة وتطبيق مبادئ الإدارة الرشيدة، كما تلزمها بتقديم المعلومات فوراً عن الإحداث الجوهرية المتعلقة بنشاط الشركة، وكذلك في حالة حدوث أي تغيير في تنظيمها القانوني أو إبرام أو فسخ عقود هامة جديدة أو دخول مستثمرين إستراتيجيين.

وما يلاحظ على هذه الدراسة خلوها من الإشارة إلى أهمية ضمان كفاءة المراجعة الخارجية من خلال توفير رقابة قانونية على قيد مراجعي الحسابات ومتابعة إلتزامهم بمعايير السوق ومنها المعايير الدولية للمراجعة الخارجية.

3- دراسة (الفيقي، ووفاء، 2007)⁽⁷⁾، بعنوان "أسواق الأوراق المالية بين دورها التنموي والإئمائي مع التطبيق على الاقتصاد الليبي"، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة وأوصت به لضمان دور تنموي وإئمائي فعال لسوق الأوراق المالية الليبي هو تكوين الهياكل التنظيمية المناسبة لتطوير نظم المعلومات وتوفير العوامل التي تزيد من ثقة المستثمرين في السوق، والتأكيد على الإفصاح الشامل وضمان الشفافية مع إدراك دور الأنظمة المحاسبية في توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات للشركات التي يتم إدراجها في السوق والتأكيد على أهمية الرقابة على أعمال الشركات المساهمة في السوق المالي.

وما يلاحظ على هذه الدراسة، أنها أغفلت التأكيد على أهمية الرقابة على مكاتب المراجعة المعتمدة بالسوق بدءاً بتسجيلها وانتهاءً بنتائج أعمالها، كمقوم مهم لضمان سوق يكون لها دور تنموي وإئمائي فعال في المجتمع.

4- دراسة (Hermanson , Houston & Rice, 2007)⁽⁹⁾ بعنوان " PCAOB Inspections of "Smaller CPA Firms: Initial Evidence from Inspection Reports" التي استهدفت تقييم وضع منشآت المراجعة الصغيرة التي خضعت لفحص PCAOB عن شهر (7-2006) وأهم ما توصلت إليه هذه الدراسة؛ أن (60%) من تلك المنشآت كانت لديها نقائص تتعلق بعملية المراجعة ومنها على سبيل المثال: غياب أنظمة لرقابة الجودة داخلها. وهذه النتيجة تبين أهمية دور PCAOB في اكتشاف مثل تلك النقائص، وهذا أحد

المبررات التي تدفع نحو محاولة دراسته في بيئات أخرى بأمر الحاجة إلى تحسين كفاءة عملية المراجعة الخارجية ومراجعي الحسابات فيها.

5- دراسة (Hill , McEnroe & Stevens, 2005) بعنوان ⁽¹⁰⁾ "Auditors' Reactions to Sarbanes-Oxley and the PCAOB"

التي استهدفت تقييم ردود فعل المراجعين الأمريكيين تجاه قانون Sarbanes-Oxley Act، وتجاه PCAOB، حيث مسحت الدراسة 1200 مراجع عمل تحت SOA و PCAOB لمدة عامين، واستخلصت الدراسة فيما يتعلق بالمواقف تجاه PCAOB، أن معظم شركات المراجعة على اختلاف أحجامها أيدت قيام PCAOB بوضع معايير للاستقلال ولرقابة الجودة والمعايير الأخلاقية، بالإضافة إلى أن 30% من المستجوبين فقط أيدوا قيام المجلس بوضع معايير المراجعة والمحاسبة، وقد برر المستجوبون ذلك بأن حالات فشل المراجعة والفضائح المحاسبية لم تكن بسبب قلة معايير المحاسبة والمراجعة، بل بسبب غياب الإشراف والعقاب الصارم للسلوكيات غير الأخلاقية للممارسين. كما كان هناك اتفاق واسع بين المستجوبين (73%) على أهمية قيام PCAOB بإجراء التحقيقات وفرض العقوبات على المراجعين. استخلصت تلك الدراسات أن PCAOB أثر تأثيراً مهماً في مهنة مراجعة الحسابات ودفعها للتغيير بأن جعلها أكثر احترافية، وهذا يعطي مبرراً مقبولاً لإجراء دراسات أخرى في بيئات مغايرة في الظروف ككل، وهذا ما تركز عليه الدراسة الحالية من خلال دراسة الحالة الليبية كبيئة مختلفة.

سادساً: حدود البحث: Delimitations of the Research

يقتصر البحث على تحليل متطلبات قيد المراجعين بسجل المحاسبين والمراجعين بسوق المال الليبي المنشورة على الموقع الإلكتروني للسوق سواء أكانت شروط القيد أم جهة القيد ومهامها، بالإضافة إلى تقييم وتفسير مواقف الأكاديميين المتخصصين والمراجعين الممارسين للمهنة في ليبيا، هذا فضلاً عن عدد من مسؤولي بعض الإدارات في سوق الأوراق المالية من متطلبات القيد ومن إمكانية دعمها بما توجهه متطلبات هيئة سوق المال الأمريكية المتمثلة في (PCAOB).

سابعاً: منهج البحث وأدواته: Research Methodology & Tools

سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي في وصف واقع قيد المراجعين بسجل المحاسبين والمراجعين بسوق المال الليبي وحاجته للتطوير وإمكانية ذلك التطوير وفق ما توجهه متطلبات هيئة سوق المال الأمريكية المتمثلة في (PCAOB)، وسيتم تجميع البيانات ذات العلاقة من خلال الإطلاع على القوانين واللوائح والمستندات ذات العلاقة، بالإضافة إلى استبانة تم تصميمها لهذا الغرض ستوزع على عينة مختارة منهم وممثلة لهم.

الإطار النظري Theoretical Framework

في هذا الإطار سيتم عرض نبذة مختصرة عن متطلبات هيئة سوق المال الأمريكية الصادرة بموجب قانون Sarbanes-Oxley لعام 2002، وبالتالي سيتم عرض نبذة موجزة عن القانون وعن محتوياته الأساسية أولاً، وثانياً سيتم التركيز على العنوان الأول من القانون المتمثل في مجلس الإشراف المحاسبي على الشركة العامة (PCAOB) وعلى مهمته الأولى المتعلقة بالرقابة على قيد منشآت المراجعة الخارجية بسوق المال الأمريكية.

قانون Sarbanes-Oxley:

قانون اتحادي أمريكي يهدف إلى إعادة الثقة العامة في مهنة المحاسبة والمراجعة وتقارير الشركات العامة، أقرته الهيئة التشريعية الأمريكية (Congress) ووقعه الرئيس (George W. Bush) الابن في عام 2002، بعد موجة الفضائح المحاسبية والانهياريات الاقتصادية لعدد من كبريات الشركات الأمريكية في بداية الألفية الثالثة، كما عُرف القانون أيضاً باسم قانون حماية المستثمر وإصلاح محاسبة الشركة العامة. ⁽¹¹⁾ وقد سمي على اسم

مهندسيه الرئيسيين، وهما السيناتور Paul Sarbanes (Senator)، والنائب Michael (Representative) Oxley، (للمزيد انظر الموقع في الهامش⁽¹¹⁾).

محتويات قانون Sarbanes-Oxley:⁽¹²⁾ ويندرج تحته ما يلي:

العنوان الأول: مجلس الإشراف المحاسبي على الشركة العامة. (مجلس الرقابة المحاسبية)

العنوان الثاني: استقلال المراجع.

العنوان الثالث: مسؤولية الشركة.

العنوان الرابع: تعزيز عمليات الإفصاح المالي.

العنوان الخامس: تعارض مصالح المحلل.

العنوان السادس: موارد وسلطة اللجنة.

العنوان السابع: يختص بإجراء الدراسات وإعداد التقارير.

العنوان الثامن: المساءلة المحاسبية للشركات والاحتيال الجنائي.

العنوان التاسع: تعزيزات العقوبة الجنائية.

العنوان العاشر: عائدات ضريبة الدخل.

العنوان الحادي عشر: المساءلة المحاسبية والاحتيال في الشركات.

أولاً: مجلس الإشراف المحاسبي على الشركة العامة PCAOB.

بعد حوادث الإفلاس التي عصفت بعدد من كبريات الشركات الأمريكية، ومن بينها شركة Arthur Andersen للمحاسبة والمراجعة القانونية، وما نتج عن ذلك من تدهور خطير في ثقة الجمهور في مهنة مراجعة الحسابات، حيث اعتبر أن ذاك المراجع المستقل طرف لا يمكن له حماية مصالح المستثمرين، وكذلك اعتبر المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) كياناً غير قادر على إصدار معايير تضمن استقلال مهنة المراجعة، وعلى أثر ذلك أنشأ قانون Sarbanes-Oxley مجلس للإشراف على مهنة مراجعة الحسابات عرف باسم مجلس الإشراف المحاسبي على الشركة العامة، يمتد نطاق إشرافه لكل شركات المراجعة المرتبطة بالشركات الخاضعة لقانون SOX، (انظر الموقع في الهامش⁽¹³⁾).

مهام المجلس (PCAOB): تصنف مهام مجلس الإشراف أو الرقابة المحاسبية على النحو الآتي:

القسم 102- التسجيل بالمجلس.

القسم 103- مسؤولية المجلس عن إصدار معايير للمراجعة والاستقلال ورقابة الجودة.

القسم 104- فحص شركات المحاسبة العامة المسجلة.

القسم 105- التحقيقات والإجراءات التأديبية:

التسجيل مع المجلس: Registration with the Board

المجلس مسؤول عن تسجيل شركات المراجعة التي تؤدي المراجعة للشركات المساهمة العامة المتداول أوراقها في الأسواق المالية، وذلك خلال فترة 180 يوماً من تاريخ تشكيل المجلس، "أما شركات المراجعة غير الأمريكية فلها ستة أشهر إضافية للتسجيل، و فقط تلك الشركات المتعاملة مع شركات خاضعة لقانون Sarbanes-Oxley⁽⁴⁾". وغير مسموح لأي فرد أو منشأة مراجعة غير مسجلة بأن يقوم بإعداد أو إصدار أو المشاركة في إعداد أو إصدار أي تقارير مراجعة للشركات. هذا ويعتبر المجلس مسؤولاً عن إيقاف تسجيل أي شركة مراجعة لا توفر المعلومات والمستندات المطلوبة للتسجيل، ومن تلك المعلومات والمستندات ما يلي:

- 1- أسماء الشركات التي قامت منشأة المراجعة بإعداد أو إصدار تقارير مراجعة لها خلال السنة الميلادية السابقة وأي من هذه الشركات يتوقع المراجع أن يقوم بإعداد أو إصدار تقارير مراجعة لها خلال السنة الحالية.
- 2- كشف الأتعاب السنوية التي تستلمها منشأة المراجعة من العملاء نظير خدمات المراجعة أو الخدمات الأخرى.
- 3- أي معلومات مالية أخرى خاصة بإحداث سنة مالية منتهية.
- 4- بيان بسياسات رقابة الجودة المعتمدة في عمل منشأة المراجعة.
- 5- قائمة بأسماء المحاسبين والمراجعين العاملين في منشأة المراجعة المسجلة ورقم الترخيص الخاص بكل منهم.
- 6- معلومات عن أي دعاوي جنائية ومدنية أو إدارية ضد منشأة المراجعة أو أي فرد يعمل بها.
- 7- نسخ من أي إفصاح سنوي أو فترتي بواسطة أي شركة لهيئة تداول الأوراق المالية خلال السنة الميلادية السابقة بشأن أي اختلافات محاسبية نشأت بين هذه الشركة ومنشأة المراجعة في إطار تقرير المراجعة الذي أعدته منشأة المراجعة لهذه الشركة المساهمة (للمزيد، انظر الموقع في الهامش⁽¹³⁾).

الدراسة الميدانية Study of The Field

- 1- **منهج الدراسة:** تم الاعتماد على المنهج الوصفي في وصف واقع قيد المراجعين بسجل المحاسبين والمراجعين بسوق المال الليبي وحاجته للتطوير وإمكانية ذلك التطوير وفق ما توجهه متطلبات معيار Sarbanes-Oxley الأمريكي ذات العلاقة، سواءً على مستوى شروط القيد أو جهة القيد ومهامها، وذلك من خلال الإطلاع على القوانين واللوائح الناظمة لقيد المراجعين الليبيين، بالإضافة إلى استقصاء وجهة نظر الأكاديميين والمراجعين الممارسين الليبيين، وكذلك المسؤولين في سوق الأوراق المالية الليبي؛ بهدف الوصول إلى تعميمات مناسبة حول الواقع المبحوث.
- 2- **مجتمع وعينة البحث:** تم تحديد ثلاثة مجتمعات إحصائية سيبحث من خلالها موضوع البحث وقد سحبت منها ثلاث عينات هي على النحو التالي:
 - أ- **عينة المسؤولين بسوق المال الليبي:** تم حصر العينة في نائب مدير السوق والمسؤولين في إدارة الرقابة والإفصاح على اعتبار علاقتهم المباشرة بموضوع البحث.
 - ب- **عينة مراجعي الحسابات:** تم حصر العينة في مكاتب المراجعة المقيدة بسوق الأوراق المالية الليبي، وكذلك المكاتب التي لم تقيد بسجل السوق حتى وقت الدراسة، والمتواجدة بمدينة طرابلس باعتبار هذه المكاتب من أقدم المكاتب في ليبيا، زيادة على أن بعضاً منها يمثل منشآت مراجعة عالمية، بالإضافة إلى أن بعض المراجعين بها لهم أكثر من عضوية مهنية، وقد بلغ عدد المكاتب المستهدفة (10) مكاتب، وزعت عليها (37) استبانة، أعادت منها (28).
 - ج- **عينة أساتذة المحاسبة والمراجعة:** تم حصر عينة البحث في أساتذة المحاسبة والمراجعة بكليات الاقتصاد والمحاسبة والأكاديمية الليبية بالمنطقة الغربية، حيث توافر فيها (76) أستاذاً في فترة توزيع الاستبانة (2009)، وذلك على النحو الآتي:

| عدد الأساتذة | المؤسسة العلمية |
|--------------|-----------------------------|
| 10 | كلية الاقتصاد - العجيلات |
| 7 | كلية الاقتصاد - الزاوية |
| 30 | كلية الاقتصاد - طرابلس |
| 25 | كلية المحاسبة - غريان |
| 4 | الأكاديمية الليبية - طرابلس |

وهم من المفترض أن يكونوا من المهتمين بالبحث العلمي في مجال مراجعة الحسابات وتطوير واقعها المحلي، وقد سحبت منهم عينة عشوائية بلغت 65 أستاذاً، وزعت عليهم 58 استبانة، أعادوا منها 52.

3- أداة جمع البيانات: تم تجميع البيانات من خلال الإطلاع على القوانين واللوائح والمستندات ذات العلاقة، بالإضافة إلى استبانة تم تصميمها لأغراض هذا البحث استناداً على ما جاء في أدبيات الموضوع، وقد قسمت إلى قسمين؛ الأول يشمل البيانات العامة للمستجوبين، والثاني يشمل أسئلة الاستبانة مقسمة إلى محورين.

4- أسلوب تحليل البيانات: تم الاعتماد على برنامج SPSS في التحليل من خلال استخدام النسب المئوية لتحليل البيانات العامة لأفراد عينات البحث للحكم على كفاءتهم العلمية والمهنية في الإجابة على أسئلة الاستبانة، بالإضافة لأسلوب كروسكال والس (Kruskal-Wallis) لاختبار معنوية الفروق بين آراء العينات، على اعتبار أنه الأسلوب الملائم لذلك عندما تكون هناك ثلاث عينات مستقلة، كما أن هذا الاختبار لا يتطلب تساوي حجم العينات ولأن تتبع بياناتها التوزيع الطبيعي كما هو حاصل في هذا البحث، والقاعدة المباشرة لهذا الاختبار هي إذا كانت القيمة الاحتمالية المحسوبة له أكبر من مستوى المعنوية (0.05) يعني ذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول العنصر المختبر بين العينات، أما إذا كان العكس فإنه يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العينات، وإذا وجدت هذه الفروق حينها سيستخدم اختبار مان وتني (Mann-Whitney)، لتحديد أي العينات اختلفت مع البقية، وهو يستخدم للمقارنة بين عينتين مستقلتين ولا يشترط أن تكونا متساويتين الحجم، وقد اعتمد بشكل أساسي على مقياس ليكرت (Lekirt) الخماسي عند الإجابة على تساؤلات الاستبانة. وقد تم توزيع (100) استبانة على العينات الثلاث، أُعيد منها فقط (85) استبانة صالحة للتحليل.

5- تحليل البيانات وفق متغيرات الدراسة:

أولاً: الإطلاع على متطلبات قيد المراجعين بسجل المحاسبين والمراجعين بسوق المال الليبي:-

1- لائحة سجل قيد المحاسبين والمراجعين⁽⁵⁾:

مادة (2): تتولى إدارة السوق إنشاء سجل قيد المحاسبين والمراجعين المعتمدين به لمراجعة القوائم المالية للشركات المدرجة بالسوق وفقاً للمعايير المعتمدة بالسوق.

مادة (3): مستندات القيد:

1. تعبئة نموذج قيد مراجع الحسابات.
2. شهادة حديثة تفيد أنه عضواً في نقابة المحاسبين والمراجعين الليبية وأن يكون تحت جدول المشتغلين.
3. قرار تكليف مدير للمكتب وممثلة القانوني.
4. صورة طبق الأصل من القوائم المالية لشركتين مساهمتين قام بمراجعتها خلال السنة السابقة للقيد، مرفق بها صورة طبق الأصل من محاضر الجمعية العمومية العادية.
5. رخصة مزاوله مهنة المحاسبة والمراجعة القانونية.

6. الإيصال الدال على سداد مقابل القيد بالسوق.

7. عقد التأسيس والنظام الأساسي إن وجد.

مادة (4): لجنة القيد: يتم تشكيل لجنة من أمين اللجنة مكونة من ثلاثة أعضاء ومقرر وتجتمع اللجنة مرة واحدة في الشهر على الأقل للنظر في طلبات القيد المقدمة ومذكرات الدراسة المقدمة من إدارة الرقابة ومتابعة المخاطر، وتقوم اللجنة بدراسة الطلب ورفع تقرير بذلك إلى أمين اللجنة للنظر فيه.

مادة (5): إجراءات القيد بالسجل:

1. تقديم طلب القيد مرفقاً به المستندات المطلوبة إلى إدارة الرقابة ومتابعة المخاطر.

2. تعبئة النموذج الخاص بطلب القيد.

3. تقوم إدارة الرقابة ومتابعة المخاطر بفحص المستندات المقدمة حسب أسبقية التقديم، وإرسال خطاب لمقدم الطلب في حالة وجود أي ملاحظات على المستندات المقدمة.

4. بعد استيفاء المستندات يقوم الموظف المختص بإعداد مذكرة للقيد بالسجل للعرض على لجنة القيد بسجل مراجعي الحسابات بالسوق.

5. مطالبة المراجعين الخارجيين الذين تم قبولهم بسداد رسوم القيد والاشتراك.

6. يقوم المسئول عن القيد بإدارة الرقابة ومتابعة المخاطر بإرسال خطابات إلى مراجعي الحسابات الذين تم قبولهم وقيدهم موضعاً بها تاريخ القيد ورقم القيد بالسجل.

7. يعد المسئول عن القيد كشف دوري بأسماء مراجعي الحسابات الذين تم الموافقة على قيدهم وأرقامهم وتواريخ قيدهم يعتمد من المسئول عن الإدارة.

8. تحتفظ إدارة الرقابة ومتابعة المخاطر ببيانات مراجعي الحسابات على قاعدة بيانات السوق.

بالإضافة إلى ما سبق، قررت إدارة سوق الأوراق المالية الليبي اعتماد شهادة (محاسب عربي مهني معتمد الصادرة عن المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، وبالتالي يصبح حملة هذه الشهادة المهنية ممن استوفوا متطلبات القيد بسجل المحاسبين والمراجعين بالسوق مجازين لمزاولة مهنة المراجعة الخارجية للشركات المدرجة وذلك وفقاً لمتطلبات القيد⁽⁴⁾."

ما يلاحظ على لائحة سجل قيد المحاسبين والمراجعين بسوق المال الليبي بساطة متطلباتها وعدم مراعاتها لحدائثة تجربة سوق الأوراق المالية على المراجعين أنفسهم، وما تتطلبه من معرفة علمية وخبرة مهنية متخصصة للتعامل مع نوعية جديدة من البيانات والمعلومات، مثل: مؤشرات الأسهم على سبيل المثال لا للحصر أو المعايير الدولية للمراجعة الخارجية، كما لم تراعي متطلبات القيد ضرورة توافر مؤهل مهني عالمي، مثل: (CPA) يُمكن المراجع المحلي من التعامل مع المعايير الدولية للمراجعة الخارجية أو حتى شهادة تمنح ما بعد دورة تدريبية تؤهل المراجع الخارجي المحلي وتمكنه من تطبيق المعايير الدولية للمراجعة الخارجية بكفاءة وفعالية كشرط مسبق للقيد بسجل المحاسبين والمراجعين بالسوق. زيادة على ذلك، لم تحاول إدارة السوق الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في هذا المضمار ومن أهمها؛ التجربة الأمريكية التي تضع قيد مراجعي الحسابات تحت إشراف ورقابة صارمين من قبل مجلس قانوني متخصص في هذا الشأن.

ثانياً: تحليل البيانات العامة:

الجدول رقم (1) تحليل متغير التأهيل العلمي

| المؤهل العلمي | المديرين في السوق | | مراجعو الحسابات | | الأكاديميين | | الإجمالي | |
|-------------------|-------------------|--------|-----------------|--------|-------------|--------|----------|--------|
| | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة |
| دكتوراه | 1 | 31% | 1 | 31% | 24 | 28% | 26 | 31% |
| ماجستير | 3 | 40% | 3 | 40% | 28 | 34% | 34 | 40% |
| دبلوم دراسات عليا | 1 | 6% | 4 | 6% | - | 5% | 5 | 6% |
| بكالوريوس | - | 21% | 18 | 21% | - | 18% | 18 | 21% |
| دبلوم آخر | - | 2% | 2 | 2% | - | 2% | 2 | 2% |
| الإجمالي | | 100% | | 100% | | 85% | 85 | 100% |

الجدول رقم (2) تحليل متغير سنوات الخبرة

| سنوات الخبرة | المديرين في السوق | | مراجعو الحسابات | | الأكاديميين | | الإجمالي | |
|--------------|-------------------|--------|-----------------|--------|-------------|--------|----------|--------|
| | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة |
| أقل من 5 | - | 35% | 5 | 35% | 25 | 30% | 30 | 35% |
| أقل من 10 | 2 | 27% | 9 | 27% | 12 | 23% | 23 | 27% |
| أقل من 15 | - | 19% | 7 | 19% | 9 | 16% | 16 | 19% |
| أقل من 20 | 2 | 4% | - | 4% | 1 | 3% | 3 | 4% |
| أقل من 25 | 1 | 7% | 1 | 7% | 4 | 6% | 6 | 7% |
| 25 فأكثر | - | 8% | 6 | 8% | 1 | 7% | 7 | 8% |
| الإجمالي | | 100% | | 100% | | 85% | 85 | 100% |

الجدول رقم (3) تحليل متغير العضوية المهنية

| العضوية المهنية | مراجعو الحسابات | | الأكاديميين | | الإجمالي | |
|--------------------------------------|-----------------|--------|-------------|--------|----------|--------|
| | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة |
| نقابة المحاسبين والمراجعين الليبيين | 25 | 59% | 25 | 59% | 50 | 59% |
| المجمع العربي للمحاسبين القانونيين | 7 | 9% | 1 | 9% | 8 | 9% |
| المجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين | 4 | 5% | - | 5% | 4 | 5% |
| مجمع المحاسبين بانجلترا وويلز | - | - | - | - | - | - |
| عضوية مهنية أخرى بخلاف ما سبق | 4 | 5% | - | 5% | 4 | 5% |
| لا توجد عضوية مهنية | 3 | 34% | 26 | 34% | 29 | 34% |

ملاحظة: تم استبعاد المشتغلين بسوق الأوراق المالية وعددهم 5 من إجمالي العدد البالغ 85 فيما يتعلق بالعضوية المهنية، إذ أصبح عدد المفردات 80 مفردة، احتسبت على أساسها النسب أعلاه. وسبب هذا الاستبعاد يعود لأن المشتغلين بالسوق استهدفوا بالبحث كموظفين وليس كمحاسبين أكاديميين أو ممارسين، زيادة على ذلك توجد أكثر من عضوية مهنية عند بعض مراجعي الحسابات لهذا يتضاعف عددهم في خانة العضوية المهنية ما يؤثر على العدد والمعدلات الإجمالية.

يتضح من الجداول (3,2,1) أن (98%) من المستجوبين يحملون شهادات عليا في تخصصاتهم العلمية، وأن ما نسبته (65%) منهم له خبرة تزيد عن خمس سنوات، ومن ثم يفترض أن لديهم إدراكاً كافياً بموضوع البحث، بالإضافة إلى أن ما نسبته 78% منهم له عضوية مهنية سواء في منظمة محلية أم إقليمية أم دولية، وهذه نسبة

جيدة جداً، وعموماً هذا الانتساب المهني يعطي فرصة جيدة للاطلاع على أهم التطورات في مجال مهنة مراجعة الحسابات بشكل عام.

وبناءً على ما سبق يتضح أن المستجوبين مؤهلون علمياً ومهنياً بشكل جيد للإجابة على طبيعة الأسئلة وهذا يعطي ثقة أكبر في ردودهم.

ثالثاً: تحليل ردود المستجوبين على أسئلة الاستبانة:

السؤال الأول: هل تعد متطلبات قيد المراجعين بسجل المحاسبين والمراجعين بسوق المال الليبي سواءً من حيث الشروط أو جهة القيد ومهامها كافية وملاءمة لمتطلبات السوق الكفو والفعال.

وهذا السؤال يمكن الإجابة عليه من خلال تحليل ردود المستجوبين على أسئلة الإستبانة التالية، والجداول التالية توضح ذلك:

السؤال رقم (1): إلى أي مدى توافق على أن متطلبات قيد المراجعين بسجل المحاسبين والمراجعين بسوق الأوراق المالية الليبي تراعي المؤهلات والإمكانات العلمية والمهنية المطلوبة لمراجعة حسابات الشركات المساهمة المدرجة في الأسواق المالية؟

الجدول رقم (4) يوضح إجابات أفراد العينة على السؤال رقم (1)

| الأكاديميين | | مراجعو الحسابات | | المديرين في السوق | | الدرجات |
|-------------|-------|-----------------|-------|-------------------|-------|----------------|
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | |
| 4% | 2 | - | - | 20% | 1 | موافق بشدة |
| 2% | 1 | 4% | 1 | 20% | 1 | موافق |
| 29% | 15 | 50% | 14 | - | - | محايد |
| 63% | 33 | 46% | 13 | 60% | 3 | غير موافق |
| 2% | 1 | - | - | - | - | غير موافق بشدة |

يلاحظ من الجدول رقم (4) أن نسبة غير الموافقين بين المديرين في سوق الأوراق المالية تصل إلى (60%)، وبين المراجعين الممارسين إلى (46%)، كما بلغت نسبة المحايدين بينهم (50%)، بينما نسبة غير الموافقين بين الأكاديميين تصل إلى (65%)، ونسبة المحايدين بينهم 29%، وقد كانت القيمة الاحتمالية المحسوبة لاختبار (Kruskal Wallis)، (0.280) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على عدم وجود فروق معنوية بين العينات الثلاث، وهي تتفق على عدم مراعاة متطلبات قيد المراجعين الحالية للمؤهلات والإمكانات العلمية والمهنية المطلوبة لمراجعة حسابات الشركات المساهمة في بيئة الأسواق المالية.

السؤال رقم (2): إلى أي مدى توافق على أن متطلبات القيد لم تراعي الخبرة المتخصصة لأصحاب المكاتب ومساعدتهم في مراجعة حسابات الشركات المدرجة في الأسواق المالية؟

الجدول رقم (5) يوضح إجابات أفراد العينة على السؤال رقم (2)

| الأكاديميين | | مراجعو الحسابات | | المديرين في السوق | | الدرجات |
|-------------|-------|-----------------|-------|-------------------|-------|----------------|
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | |
| 54% | 28 | 50% | 14 | 60% | 3 | موافق بشدة |
| 19% | 10 | 28% | 8 | 40% | 2 | موافق |
| 12% | 6 | 11% | 3 | - | - | محايد |
| 15% | 8 | 11% | 3 | - | - | غير موافق |
| - | - | - | - | - | - | غير موافق بشدة |

يلاحظ من الجدول رقم (5) أن نسبة الموافقين بين المديرين في السوق تصل إلى (100%)، وبين المراجعين الممارسين إلى (78%)، بينما الموافقون بين الأكاديميين تصل نسبتهم إلى (73%)، وقد كانت القيمة الاحتمالية المحسوبة للاختبار (0.774) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على عدم وجود فروق معنوية بين إجابات المستجوبين حول إغفال متطلبات القيد لمتغير الخبرة المتخصصة لأصحاب المكاتب ومساعدتهم في مراجعة حسابات الشركات التي تداول أوراقها في الأسواق المالية.

السؤال رقم (3): إلى أي مدى توافق على أن متطلبات القيد لم تراعي بوضوح وجود ما يثبت قدرة المراجعين المحليين على تطبيق المعايير الدولية للمراجعة الخارجية في مراجعة حسابات الشركات المدرجة بالسوق؟

الجدول رقم (6) يوضح إجابات أفراد العينة على السؤال رقم (3)

| الأكاديميين | | مراجعو الحسابات | | المديرين في السوق | | الدرجات |
|-------------|-------|-----------------|-------|-------------------|-------|----------------|
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | |
| 94% | 49 | 68% | 19 | 40% | 2 | موافق بشدة |
| 6% | 3 | 18% | 5 | 40% | 2 | موافق |
| - | - | 14% | 4 | 20% | 1 | محايد |
| - | - | - | - | - | - | غير موافق |
| - | - | - | - | - | - | غير موافق بشدة |

يلاحظ من الجدول رقم (6) أن نسبة الموافقين بين المديرين في السوق تصل إلى (80%)، وبين المراجعين الممارسين إلى (86%)، بينما الموافقون بين الأكاديميين تصل نسبتهم إلى (100%)، وقد كانت القيمة الاحتمالية المحسوبة للاختبار أكبر من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على عدم وجود فروق معنوية بين إجابات المستجوبين حول إغفال متطلبات القيد ما يفيد بأن المراجعين المحليين قادرين على تطبيق معايير السوق، كالمعايير الدولية للمراجعة الخارجية.

إذاً؛ من خلال الجداول السابقة ونتائج اختبار (Kruskal Wallis) للردود على أسئلة الإستبانة، يتضح اتفاق عينات الدراسة وبشكل معنوي على حاجة متطلبات قيد المراجعين بسجل المحاسبين والمراجعين بسوق المال الليبي إلى التحسين والتطوير حتى تكون ملاءمة أكثر لمتطلبات مراجعة حسابات الشركات المساهمة المدرجة في الأسواق المالية.

السؤال الثاني: هل توجد حاجة ماسة لإنشاء إدارة متخصصة بسوق الأوراق المالية الليبي تقوم بالإشراف والرقابة على قيد المراجعين ومساعدتهم ومتابعة أدائهم بشكل مستمر لضمان إلتزام أكبر بمعايير وقواعد السوق.

وهذا السؤال يمكن الإجابة عليه من خلال تحليل ردود المستجوبين على أسئلة الإستبانة التالية:
السؤال رقم (1): إلى أي مدى توافق على ضرورة تشكيل إدارة متخصصة في الإشراف والرقابة على المراجعة والمراجعين في بيئة سوق الأوراق المالية؟

الجدول رقم (7) يوضح إجابات أفراد العينة على السؤال رقم (1)

| الأكاديميين | | مراجعو الحسابات | | المديرين في السوق | | الدرجات |
|-------------|-------|-----------------|-------|-------------------|-------|----------------|
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | |
| 63% | 33 | 50% | 14 | 80% | 4 | موافق بشدة |
| 29% | 15 | 46% | 13 | 20% | 1 | موافق |
| 2% | 1 | 4% | 1 | - | - | محايد |
| 4% | 2 | - | - | - | - | غير موافق |
| 2% | 1 | - | - | - | - | غير موافق بشدة |

يلاحظ من الجدول رقم (7) أن نسبة الموافقين بين المديرين في سوق الأوراق المالية تصل إلى (100%)، وبين المراجعين الممارسين إلى (96%)، بينما بين الأكاديميين تصل إلى (92%)، وقد كانت القيمة الاحتمالية المحسوبة لاختبار (Kruskal Wallis) هي (0.407) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على عدم وجود فروق معنوية بين إجابات المستجوبين حول أهمية تشكيل إدارة متخصصة بالسوق في هذا الشأن.
السؤال رقم (2): هل تؤيد قيام هذه الإدارة بمسؤولية قيد مراجعي حسابات الشركات المساهمة المدرجة بالسوق وتعليق عضويتهم أو حتى إيقافهم عن العمل في حال عدم إلتزامهم بمعايير وقواعد السوق؟

الجدول رقم (8) يوضح إجابات أفراد العينة على السؤال رقم (2)

| الأكاديميين | | مراجعو الحسابات | | المديرين في السوق | | الدرجات |
|-------------|-------|-----------------|-------|-------------------|-------|----------------|
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | |
| 65% | 24 | 11% | 3 | 40% | 2 | موافق بشدة |
| 8% | 14 | 68% | 19 | 40% | 2 | موافق |
| 12% | 6 | 14% | 4 | 20% | 1 | محايد |
| 15% | 8 | 7% | 2 | - | - | غير موافق |
| - | - | - | - | - | - | غير موافق بشدة |

يلاحظ من الجدول رقم (8) أن نسبة الموافقين بين المديرين في السوق تصل إلى (80%)، وبين المراجعين الممارسين إلى (79%)، بينما الموافقون بين الأكاديميين تصل نسبتهم إلى (73%)، وقد كانت القيمة الاحتمالية المحسوبة للاختبار (0.233) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على عدم وجود فروق معنوية

بين إجابات المستجوبين على أهمية المسؤوليات المشار إليها للإدارة المستهدفة كخطوة أساسية لقيود وتأهيل المراجعين بالسوق.

السؤال رقم (3): هل توافق على قيام هيئة السوق بإعطاء دورات تدريبية على تطبيق المعايير الدولية للمراجعة الخارجية كشرط مسبق لقيود المراجعين بسجل المحاسبين والمراجعين للجهات العاملة بسوق المال الليبي؟

الجدول رقم (9) يوضح إجابات أفراد العينة على السؤال رقم (3)

| الأكاديميين | | مراجعي الحسابات | | المدرء في السوق | | الدرجات |
|-------------|-------|-----------------|-------|-----------------|-------|----------------|
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | |
| 46 % | 24 | 61 % | 17 | 40 % | 2 | موافق بشدة |
| 38 % | 20 | 21 % | 6 | 40 % | 2 | موافق |
| 12 % | 6 | 18 % | 5 | 20 % | 1 | محايد |
| 4 % | 2 | - | - | - | - | غير موافق |
| - | - | - | - | - | - | غير موافق بشدة |

يلاحظ من الجدول رقم (9) أن نسبة الموافقين بين المديرين في السوق تصل إلى (80%)، وبين المراجعين تصل إلى (92%)، بينما الموافقون بين الأكاديميين تصل نسبتهم إلى (84%)، وقد كانت القيمة الاحتمالية المحسوبة (0.951) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق معنوية بين إجابات المستجوبين على ضرورة إعطاء دورات تدريبية على تطبيق المعايير الدولية للمراجعة الخارجية كشرط مسبق لقيود المراجعين للعمل بالسوق.

إذاً؛ من خلال الجداول السابقة ونتائج اختبار (Kruskal Wallis) للردود على أسئلة الإستبانة، يتضح اتفاق عينات الدراسة وبشكل معنوي على أهمية إنشاء إدارة متخصصة بسوق الأوراق المالية الليبي تقوم بالإشراف والرقابة على مهنة المراجعة والمراجعين المتقدمين للقيود بسوق المال والتحقق من كفاءتهم وخبرتهم وخاصة على تطبيق معايير السوق كشرط مسبق للقيود، هذا فضلاً عن متابعة أدائهم والتزامهم بالمعايير بشكل مستمر.

نتائج وتوصيات البحث **Conclusions**

أولاً: النتائج:

1- تحتاج متطلبات قيد المراجعين بسجل المحاسبين والمراجعين للجهات العاملة بسوق الأوراق المالية الليبي بشكل عام إلى التحسين والتطوير حتى تكون ملائمة أكثر لمتطلبات السوق الكفؤ والفعال، إذ تمثلت أهم جوانب قصور قيد المراجعين الخارجيين فيما يلي:

1-1- لا تراعي متطلبات قيد المراجعين بسجل المحاسبين والمراجعين بسوق المال الليبي بشكل كافٍ المؤهلات والإمكانات العلمية والمهنية المطلوبة لمراجعة حسابات الشركات المساهمة المدرجة في بيئة أسواق الأوراق المالية.

1-2- لم تتضمن متطلبات قيد المراجعين وجود ما يثبت قدرة المراجعين المحليين على تطبيق المعايير الدولية للمراجعة الخارجية في مراجعة حسابات الشركات المدرجة بسوق الأوراق المالية الليبي على الرغم من إلزامية تطبيق هذه المعايير وأهميتها.

2- توجد حاجة ماسة لإدارة متخصصة بسوق المال الليبي تقوم بالإشراف والرقابة على عملية المراجعة والمراجعين ومساعدتهم المتقدمين للقيد بسجل قيد المحاسبين والمراجعين والتحقق من كفاءتهم وخبرتهم وخاصة على تطبيق المعايير الدولية للمراجعة الخارجية، هذا فضلاً عن متابعة أدائهم والتزامهم بالمعايير بشكل مستمر على غرار مجلس الإشراف المحاسبي على الشركات العامة الأمريكي.

ثانياً: التوصيات:

1- ينبغي على هيئة سوق المال الليبي العمل على تضمين متطلبات قيد المراجعين بسجل المحاسبين والمراجعين للجهات العاملة بسوق الأوراق المالية الليبي ما يثبت قدرتهم على تطبيق المعايير الدولية للمراجعة الخارجية.

2- ينبغي على هيئة سوق المال الليبي إعداد برنامج تدريبي شامل للمراجعين المتقدمين في مجال مراجعة حسابات الشركات المدرجة بالأسواق المالية، حيث يصبح تجاوز الدورة التدريبية بنجاح مطلب قيد مهم لمراجعي الحسابات بسوق الأوراق المالية الليبي.

3- ينبغي على هيئة سوق المال الليبي العمل على إلزام مراجعي الحسابات المقيد بسجلاتها على تقديم بيان بسياسات رقابة الجودة المعتمدة في أدائهم لأعمالهم.

4- ينبغي على هيئة سوق المال الليبي العمل على إنشاء إدارة متخصصة تتكون من قانونيين ومحاسبين ومراجعين خارجيين تقوم بالإشراف والرقابة على عملية المراجعة والمراجعين ومساعدتهم المتقدمين للقيد بسجل قيد المحاسبين والمراجعين والتحقق من كفاءتهم وخبرتهم ومتابعة أدائهم والتزامهم بالمعايير بشكل مستمر، ويمكن الاستفادة في ذلك من التجربة الأمريكية المتمثلة في مجلس الإشراف المحاسبي على الشركات العامة الأمريكي (PCAOB).

Footnotes of The Research هوامش البحث

- 1- القانون رقم (21) لسنة 2001 ولائحته التنفيذية الخاص بمزاولة الأنشطة الاقتصادية، الصادر عن مؤتمر الشعب العام السابق.
- 2- القانون رقم (198) لسنة 2000 بخصوص إنشاء الهيئة العامة لتمليك الشركات والوحدات الاقتصادية العامة، الصادر عن مؤتمر الشعب العام السابق.
- 3- قرار اللجنة الشعبية العامة سابقاً رقم (134) لسنة 2006 بخصوص إنشاء سوق للأوراق المالية وإصدار نظامه الأساسي.
- 4-Johan Andreasson & Jens Pettersson, (2006) "Public Company Accounting Oversight Board– a Forced Change on The Auditing Profession", Master's Thesis in Business Administration, pp.1-8, INTERNATIONELLA HANDLSHÖGSKOLAN HÖGSKOLANI JÖNKÖPING, website: www.diva-portal.org/diva/getDocument?urn_nbn_se_hj_diva-439-1_fulltext.pdf.
- 5- سوق المال الليبي، لائحة سجل قيد المحاسبين والمراجعين، 2009، www.libyastokmarket.com
- 6- زينب بالرأس على، (د.ن)، "الضمانات القانونية التي يقدمها سوق الأوراق المالية الليبي للمستثمر"، سوق الأوراق المالية الليبي، دراسات وبحوث، www.libyastokmarket.com
- 7- فخري الدين الفقى، محمود محمد وفاء، (2007)، "سواق الأوراق المالية بين دورها التنموي والإئتماني مع التطبيق على الاقتصاد الليبي"، بحث غير منشور، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
- 8- فاطمة علي مصباح المجري، (2012)، "قدرة الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي على تبني وتطبيق معايير الإبلاغ المالي الدولية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال في جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- 9- Dana R. Hermanson , Richard W. Houston, John C. Rice , (2007) , "PCAOB Inspections of Smaller CPA Firms: Initial Evidence from Inspection Reports " , Accounting Horizons, website: www.atypon-link-com/AAA/doi/abs/10.2308/acch-2007.21.2.137
- 10- Nancy T. Hill, John E. McEnroe, and Kevin T. Stevens, (2005) , Auditors' Reactions to Sarbanes-Oxley and the PCAOB", The CPA Journal online, website: www.nyscpa.org/cpajournal/2005/1105/special_issue/essentials/p32.htm
- 11- http://en.wikipedia.org/wiki/Sarbanes-Oxley_Act_of_2002
- 12- Sarbanes-Oxley Act of 2002, website: www.soxlaw.com/index.htm
- 13- www.pcaobus.org.

معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية

د . محمد عثمان الفيتوري

أ . عبد الله صالح المطاع

قسم التجارة الإلكترونية

قسم التجارة الإلكترونية

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/ بني وليد

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/ بني وليد

ملخص البحث:

تعتبر التجارة الإلكترونية أحد الأساليب الحديثة التي تستخدم كأداة تغيير من قبل المنظمات في الوقت الحاضر وخاصة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، فعلى المنظمات تبني جميع أساليب التكنولوجيا الحديثة لإحداث تغيير على أداؤها، فقد شهد العالم ثورة مصرفية حقيقية تمثلت في التوسع الهائل في ميدان التكنولوجيا المصرفية، و نتج عن التوسع مظاهر انتشار المصارف الإلكترونية التي تعتبر حديثة مقارنة بالمصارف التقليدية لما تحققه من مزايا عديدة.

يهدف هذا البحث إلى التعرف على معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية، كما يهدف البحث إلى إبراز دور التجارة الإلكترونية، ودراسة العلاقة بينها وبين زيادة فاعلية الخدمات المصرفية، والتعرف على واقع تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية ولتحقيق أهداف البحث فقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات المطلوبة، حيث قام الباحثان بإجراء دراسة ميدانية، تم تحليل نتائجها باستخدام برنامج الحاسب الآلي الإحصائي SPSS لحساب مجموعة من الاختبارات الإحصائية، وقد تكونت عينة البحث من (560) مفردة من القادة الإداريين و المسؤولين بالإدارات والأقسام تم اختيارها عن طريق العينة العمدية القصديه. وقد أشارت نتائج البحث إلى أن تطبيق أساليب التجارة الإلكترونية يعتبر أحد الأدوات الهامة التي تعمل على زيادة أداء المصارف التجارية الليبية وكشفت النتائج أيضا عن وجود علاقة وثيقة بين تطبيق أساليب التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية فضلا عن أن هناك العديد من المعوقات التي تحول دون التطبيق الأمثل للتجارة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية، إلى جانب نتائج أخرى مهمة وردت بالتفصيل في البحث.

و قد توصل البحث إلى مجموعة من التوصيات في مقدمتها ضرورة خلق مناخ توعوي يهدف إلي نشر مفهوم وأهمية ومزايا التجارة الإلكترونية وضرورة العمل على النهوض بالمصارف التجارية الليبية المبحوثة والإحاطة بها حتى تتبع الأسلوب الأمثل لتطبيق التجارة الإلكترونية بما يعود عليها من فوائد جمة. كما أوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات تكميلية مماثلة.

الكلمات المفاتيح: التجارة الإلكترونية، الانترنت، تكنولوجيا المعلومات، المصارف التجارية الليبية.

المقدمة:

تساهم التكنولوجيا بشكل عام، والتجارة الإلكترونية بشكل خاص في تحسين جودة المنتجات وابتكار منتجات جديدة، وتعزيز القدرات التنافسية لمواجهة التحديات التي تواجه منظمات الأعمال من اتفاقيات تجارية دولية وتكتلات إقليمية، والشركات المتعددة الجنسية والدور المتنامي للتحالفات الإستراتيجية الدولية، (ياسين وآخرون، 2004:13). والتجارة الإلكترونية لها مجموعة من التعبيرات الجديدة التي دخلت حياتنا بقوة وأصبحت تتداول في الاستخدام العادي لتعبر عن العديد من الأنشطة الإنسانية المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلى الرغم من المزايا الواضحة التي حققتها التجارة الإلكترونية في الوقت الحاضر وخاصة في

الدول المتقدمة، إلا أنها مازالت تعاني قصورا في مجالات سرية تأمين المعلومات، فان المنطقة العربية تشهد في الفترة الأخيرة صحوة في التعريف بأهمية التجارة الإلكترونية من خلال المؤتمرات والندوات والدراسات في محاولة لجذب انتباه مجتمع الأعمال، (رضوان، 1999:39). ونظراً لأن المصارف التجارية من أكثر منظمات الأعمال تأثيراً على اقتصاديات الدول لما لها من دور مؤثر في عمليات التمويل والاستثمار للقطاعات الاقتصادية والمالية المختلفة، ولذلك فإن هذه المؤسسات المصرفية تحتاج إلى الاستفادة من مجتمع المعرفة والتكنولوجيا بشكل كبير وخاصة التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها في العمليات المصرفية والأنشطة التجارية والتمويلية لهذه المؤسسات لتواكب أداء المؤسسات المالية الإلكترونية. وعلى هذا الأساس اهتمت هذه الدراسة بتسليط الضوء على أهمية تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية وذلك من خلال الاستفادة من فرص تطبيق التجارة الإلكترونية ومزاياها المتعددة التي يأتي في مقدمتها تحسين مستوى أداء الخدمات المصرفية والرفع من فاعليتها، هذا فضلا عن ضمان حصولها على ميزة تنافسية عالية تضمن لها مكانتها في السوق المحلي والدولي، (طه، 2006:63). وقد ركز الباحثان من خلال هذه الدراسة على معرفة اتجاهات المديرين حول أهمية تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية ومحاولة التعرف على مدى مساهمة العوامل البيئية الداخلية والخارجية في نشر الوعي وثقافة التجارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية الليبية. كما اهتم البحث بإبراز أهم المعوقات التي تواجه تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

مشكلة الدراسة:

من خلال الدراسة الاستطلاعية النظرية والميدانية التي قام بها الباحثان تبين وجود مجموعة من المظاهر العامة لمشكلة الدراسة في المصارف التجارية الليبية وقد تمثلت فيما يلي:

1. عدم الوعي والمعرفة لدى معظم المسؤولين بالمصارف التجارية الليبية بأهمية التجارة الإلكترونية وتأثيرها على حجم النشاط، ومزايا استخدام الشبكة.
2. مقاومة التغيير من قبل الموارد البشرية بالمصارف.
3. القصور في التدريب على الإنترنت وتطبيقات التجارة الإلكترونية وأمن وسرية المعلومات، و عدم توفر التشريعات والقوانين المنظمة للتجارة الإلكترونية.
4. عدم الاستفادة من نظم وسائل الدفع والسداد الالكتروني.

ومن خلال المظاهر السابقة وبالإشارة إلى شواهد المشكلة والاستدلال عليها، يمكن التعبير عن المشكلة من خلال محاولة الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما هي مجالات تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية؟
- ما مدى إدراك المديرين لفرص تطبيق التجارة الإلكترونية؟
- ما هي معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية؟

أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من أهمية التجارة الإلكترونية ومن التطور الكبير الذي وصلت إليه ثورة المعلوماتية واستخدامها بشكل كبير في إنجاز عمليات التبادل التجاري خلال فترات زمنية قياسية مخفضة بذلك التكاليف المرتفعة، حيث إن التطور المضطرد لشبكة الإنترنت وانتشارها وتوسعها الملحوظ حول لها أن تلعب الدور الرئيسي في انتشار التجارة الإلكترونية وجعلها البنية التحتية في عالم الأعمال، حيث أضحت وسيلة هامة لا يمكن أن نغض البصر عنها لإنجاز مختلف أنواعها وبشكل أخص التجارية منها.

كما تبرز أهمية هذا البحث على المستوى التطبيقي من خلال مساهمة نتائجه في مساعدة المصارف على إمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية والوقوف على المعوقات التي تحول دون تطبيقها حتى نتمكن من رفع كفاءة الأداء في المصارف التجارية الليبية.

أهداف البحث:

- يهدف هذا البحث إلى تحسين الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية ويتم ذلك بما يلي:
1. إبراز دور التجارة الإلكترونية في زيادة فاعلية الخدمات المصرفية.
 2. دراسة العلاقة بين التجارة الإلكترونية وتحسين فاعلية الخدمات المصرفية.
 3. التعرف على معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.
 4. تقييم واقع تطبيق التجارة الإلكترونية، والطرق المستخدمة في تأمينها على شبكة المعلومات الدولية، و كذلك التعرف على مدى اهتمام المسؤولين بأهمية تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية.
 5. تحديد المقومات الأساسية لتطبيق التجارة الإلكترونية بالمصارف التجارية وتحديد معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية بهذه المصارف التجارية.
 6. الوصول إلى نتائج تساعد في اقتراح توصيات مناسبة لرجال الأعمال ومنتخذي القرار لفهم الدور الذي يمكن أن تساهم به التجارة الإلكترونية كأداة تغيير في سبيل الرفع من كفاءة الأداء المصرفي.

فرضيات وتساؤلات الدراسة:

انطلاقاً من تساؤلات مشكلة الدراسة التي تم تحديدها، اعتمدت الدراسة على مجموعة من الفرضيات والتساؤلات أمكن صياغتها على الشكل التالي:

- الفرضية الأولى:** يؤدي تطبيق أساليب التجارة الإلكترونية إلي تحسين أداء المصارف التجارية قيد الدراسة.
- الفرضية الثانية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين إدراك المسؤولين بالمصارف التجارية قيد الدراسة لأهمية تطبيق أساليب التجارة الإلكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
- الفرضية الثالثة:** توافر المتطلبات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق أساليب التجارة الإلكترونية يؤثر على زيادة جودة الخدمات المصرفية.

التساؤل الأول: هل هناك معوقات على تطبيق التجارة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية؟ وما هي هذه المعوقات؟

التساؤل الثاني: ما هي درجة الموافقة على مقومات تطبيق التجارة الإلكترونية؟

التساؤل الثالث: ما هي أهم المزايا التي يمكن تحقيقها عند تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية؟
منهجية البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الأسلوب النظري المكتبي الذي يقوم على جمع الحقائق والمعلومات عن طبيعة المشكلة المطروحة، وأيضاً طريقة الوصف والتحليل لهذه المعلومات للتوصل إلى النتائج المتعلقة بهذا الشأن والتي تساعد إلى بلوغ الهدف المراد التوصل إليه من هذا البحث.

مصادر جمع البيانات:

البيانات الأولية: اعتمد الباحثان على استمارة الاستبيان التي تم صياغتها بالشكل الذي يتماشى مع أهداف وفرضيات الدراسة والتي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة وتحليلها للوصول إلى نتائج البحث.

البيانات الثانوية: اعتمد الباحثان على الكتب والمجلات والدوريات المتعلقة بموضوع الدراسة للحصول على البيانات الثانوية، كما اعتمد على الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات المتحصل عليها.

أدبيات الدراسة:

تعريف التجارة الإلكترونية وسماها والتطور التاريخي لها:

على الرغم من وجود العديد من التعريفات التي ستوردها الدراسة فيما بعد فيجب أن ننظر إلى تعبير التجارة الإلكترونية من خلال تقسيمها إلى مقطعين: الأول، 'التجارة' وهو معروف لدينا وصار يعبر عن نشاط اقتصادي يتم من خلاله تداول السلع والخدمات بين الحكومات والمؤسسات والأفراد وتحكمه عدة قواعد ونظم متفق عليها، والمقطع الثاني: 'الإلكترونية' وهو نوع من التوصيف لمجال أداة النشاط التجاري باستخدام الوسائط والأساليب الإلكترونية والتي تدخل الإنترنت كوحدة من أهم هذه الوسائط. و ستقوم الدراسة بعرض التعريفات التي وردت في أدبيات الموضوع وذلك بهدف الوصول إلى تعريف عام، ومن تعريفات التجارة الإلكترونية نذكر ما يلي: هي تنفيذ وإدارة أنشطة التجارة المتعلقة بتبادل السلع والخدمات ومدفوعات عبر الوسائل الإلكترونية (المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية - طرابلس (ليبيا) 2010). وهي نوع من عمليات البيع والشراء بين المستهلكين وبين الشركات بعضهم البعض باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (رضوان : 1999، 14) . وقد عرفها (هنيرورندر) بأنها استخدام شبكات الحاسب الآلي وبصورة أساسية شبكة الإنترنت في بيع السلع والخدمات والمعلومات (شعراوي: 2005، 37). وعرفتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) بأنها وبصفة عامة المعاملات التجارية التي تتم من قبل الأفراد والهيئات والتي تعتمد على معالجة ونقل البيانات الرقمية بما فيها الصورة والصوت من خلال شبكات مفتوحة مثل الإنترنت (عزام وآخرون: 2008 ، 417).

هي عملية تبادل السلع والخدمات إلكترونيا سواء باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات أو الفاكس أو التحويلات الإلكترونية أو شبكة المعلومات الدولية أو أي وسيلة الكترونية أخرى (عبد الخالق: 2006، 4). وقد عرفتها منظمة التجارة العالمية وهو أكثر التعريفات شيوعاً بأنها مجموعة متكاملة من عمليات عقد الصفقات وتأسيس الروابط التجارية وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل الكترونية، والتجارة الإلكترونية بوجه عام هي إنجاز الأعمال من خلال صيغة الكترونية (بسيوني: 2004، 18). وعرفتها اللجنة الأوربية (EC) بأنها أداء الأعمال الكترونية حيث يتم التبادل الإلكتروني للبيانات مكتوبة كانت أم مرئية أم مسموعة، بالإضافة إلى العديد من الأنشطة التجارية الخاصة بتبادل السلع والخدمات وإتمام عمليات البيع والشراء والتسليم بالنسبة للمحتويات الرقمية والتحويلات الإلكترونية للأموال والفواتير الإلكترونية والمزادات التجارية وعمليات التسويق وخدمات ما بعد البيع (عبد العال: 2008، 32).

ويستخلص الباحثان من التعريفات السابقة المتعددة أن كل تعريف يدعم وجهة نظر ما أو فكرة يتبناها المؤلف وذلك بناء على الخلفية العلمية للكاتب واهتماماته حيث يمكن اختصار التعريفات في اتجاه معين قد يختزل في التالي: ركزت هذه التعريفات على عملية الاتصالات والدفع عن طريق الهاتف وشبكة المعلومات الدولية، كما تضمنت تحويل العمليات التقليدية إلى عمليات الكترونية واهتمت أيضا بتقليل التكاليف وسرعة الانجاز مع زيادة الجودة.

ويرى الباحثان بأنه يمكن تعريف التجارة الإلكترونية بأنها أسلوب جديد يستخدم في شبكة الإنترنت ويقدم أربعة أنواع مختلفة من الصفقات، أولها تقديم خدمات الإنترنت نفسها وشرح طريقة الوصول لهذه الشبكة بالنسبة لرجال الأعمال والمستهلكين، وثانيها التسليم الإلكتروني للخدمات بما يعني تسليم صفقات المنتجات الخدمية للمستهلك في شكل معلومات رقمية، وثالثها استخدام الإنترنت كقناة لتوزيع الخدمات حيث يتم شراء

السلع والخدمات عبر الشبكة، و رابعها إتمام الخدمات المصرفية الكترونيا الذي يعتبر من أفضل المجالات التي تتم من خلالها التجارة الإلكترونية.

أما سماتها فقد عددها كل من (مصطفى:2002، 65) و(نادر:12،2005) و(عبدالعال:2008، 35)

في الآتي:

1. تتسم التجارة الإلكترونية بالتطور والنمو السريع، ومن ثم يزداد نصيبها في الناتج المحلي الإجمالي العالمي، كما تتسم بالسرعة الفائقة، أي سرعة التعاقد وسرعة التسليم بالنسبة لكثير من الصفقات ومن ثم فهي تختزل عنصر الزمن والوقت.
2. و تتسم أيضا بالتعامل المباشر بين المتعاملين على شبكة الاتصالات الدولية دون الحاجة إلى طرف ثالث، هذا فضلا عن كونها تتيح فرصة كبيرة للتعامل في مختلف الأسواق في الشرق والغرب على مدار الساعة و من هنا فهي بأنها تجارة كونية لا تعرف الحدود وتوجد في كل مكان.
3. تتسم بأنها وسيلة رخيصة رخيصة التكاليف.
4. إن التعاملات بين المشاركين في التجارة الإلكترونية على اختلاف أنواعها تتم بوسائل الكترونية بدءا من مرحلة العرض، ثم تبادل المعلومات وأجراء المفاوضات وانتهاء بالتسليم الإلكتروني للمنتجات الخدمية والسلعية الأخرى.
5. تتسم هذه التجارة بالنمو والازدهار كلما حقق الاقتصاد نموا وازدهارا وحققت مستويات الدخل ارتفاعا. و كذلك عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية التجارية.
6. تتسم هذه التجارة بالتطور السريع الذي يرتبط بشكل عضوي بالتطور في تكنولوجيا المعلومات حيث يوجد الجديد يوميا كالبنك المحمول الذي يتم ربطه بالشبكة و يمكن لمن يحمل هاتف نقال أن يجري عمليات تجارية الكترونية.

التطور التاريخي للتجارة الإلكترونية:

يرجع مفهوم التجارة الإلكترونية إلى بداية السبعينات من القرن العشرين حيث استخدمت شركات أمريكية شبكات خاصة تربطها بعملائها وشركاء أعمالها، و قد بدأت تطبيقات التجارة الإلكترونية بالتحويلات الإلكترونية للأموال ولكن مدى التطبيق لم يتجاوز المؤسسات التجارية العملاقة وبعض الشركات، و في نفس الفترة الزمنية أتى مفهوم تبادل البيانات إلكترونيا والذي بدوره وسع تطبيق التجارة الإلكترونية من مجرد معاملات مالية إلى معاملات أخرى، وامتدت التقنية من مؤسسات مالية إلى أخرى (خشبة:2003، 43).

و قد تلى ذلك انتشار البريد الإلكتروني مع العمل الشبكي وزاد توسعه في الأعمال منذ أوائل الثمانينات كبديل فعال وسريع للبريد التقليدي والفاكس، ثم أصبح من أهم الأدوات التي يستخدمها رجال الأعمال والمؤسسات، ومع تحول الإنترنت إلى أداة مالية وربحية في تسعينات القرن العشرين وانتشارها ونموها خارج مصطلح التجارة الإلكترونية تم تطور تطبيق التجارة الإلكترونية. و قد بدأت التجارة الإلكترونية على شبكة الإنترنت بإرسال قوائم البريد الإلكتروني من أشخاص لبيع سيارة أو منزل، وكان المشتري يتصل بالبائع ويتفاوض معه عبر البريد على السلعة، وظهرت أيضاً تطبيقات بيع وشراء الأسهم وتذاكر السفر على الإنترنت وعلى شبكات خاصة (أمين:2001).

وبانتشار الإنترنت ودخولها الخدمة العامة في النصف الأول من التسعينات، ثم ظهور ونمو شبكة الويب خلال النصف الثاني من التسعينات، بدأت الشركات تستخدم البريد الإلكتروني مع خدمات

استعراض وإنشاء مواقع ويب لعرض أنشطتها ومنتجاتها ووسائل الاتصال بها. ونتيجة للتطور وتحسين صفحات شبكة ويب على الإنترنت وسرعة انتشارها وتزايد عدد المستخدمين وإدراك أهمية الإنترنت، قامت الشركات بإنشاء وتغيير وتحديث مواقع نشاطها فنشرت معلومات الأنشطة وإعلانات الوظائف الشاغرة وبيانات المنتجات بالرسوم والصور مما سارع من عمليات التبادل التجاري وجمع المعلومات عن الزائرين ورغباتهم واحتياجاتهم، وبدأت المواقع تتفاعل مع احتياجات الزوار، واستخدمت برامج ووسائل زيادة سرعة النقل ونشر ويب بعناصر بسيطة وأدوات تصفح وإطارات ووصلات مرجعية وصور ورسوم متحركة لجذب انتباه المشاهد. وتطور تقنيات الاتصالات الشبكية والوصول إلى أدوات تأمين أمكن استخدام بطاقات الائتمان في دفع قيمتها عبر الإنترنت (بسيوني وآخرون: 2003، 57).

أنواع التجارة الإلكترونية:

صنفت التجارة الإلكترونية من خلال طبيعة المعاملات إلى (قنديل : 2005، 168 ؛ يوسف : 2008، 46,45):

1. التجارة الإلكترونية من الشركة إلى الشركة والتي يشار إليها اختصاراً بالرمز (B2B) وهي عملية البيع والشراء ما بين الشركات والتي تمثل التبادل التجاري الإلكتروني بين شركة وأخرى.
2. التجارة الإلكترونية من الشركة إلى المستهلك والتي يشار إليها اختصاراً (B2C) وهي بيع السلع والخدمات من الشركات إلى المستهلكين من خلال بيع التجزئة.
3. التجارة الإلكترونية من المستهلك للمستهلك والتي يشار إليها اختصاراً بالرمز (C2C) وهي بيع المستهلك لآخر بصورة مباشرة .
4. التجارة الإلكترونية من المستهلك للشركة والتي يشار إليها اختصاراً بالرمز (C2B) وفيها يقوم الأشخاص والأفراد ببيع منتجات الشركة.
5. التجارة الإلكترونية غير الربحية ويشار إليها اختصاراً (Non -BEC) حيث نجد الكثير من الشركات غير الربحية تستعمل أنواعاً مختلفة من التجارة الإلكترونية مثل المؤسسات الدينية والاجتماعية والخيرية من أجل خفض تكاليف إدارة المؤسسة.
6. التجارة الإلكترونية ما بين المؤسسات تشمل جميع النشاطات الداخلية للمؤسسة التي غالباً ما تتم على الشبكة الداخلية للشركة.

مجالات استخدام التجارة الإلكترونية وميزاتها:

إن مجالات استخدام التجارة الإلكترونية ومراحلها أصبحت شاسعة ومتعددة وقد لخصها (عبد المحسن: 2005، 49) و(جاد: 2005، 120) فيما يلي:

1. **تجارة التجزئة:** مثل تجارة الكتب والمجلات ويتم فيها البحث عن أسم الكتاب ومعرفة سعره وتتم عملية الدفع بالطريقة الإلكترونية ويتم التسليم من خلال الناشر .
2. **المصارف والتمويل:** تقدم المصارف الخدمة الإلكترونية والتي من أسسها الاستعلام عن الحساب ومتابعة أسعار البورصات العالمية والبيع والشراء للأسهم.
3. **التوزيع :** مثل توزيع المنتجات الإلكترونية من برامج وأجهزة الحاسب الآلي وتوزيع الصور والأفلام والشرائط الموسيقية.
4. **التصميمات الهندسية:** من الممكن الاشتراك في تصميم منتج جديد بدون التواجد في المكان نفسه من خلال مجموعة عمل.

5. **التعاملات التجارية:** ومن أمثلة ذلك نظام التبادل التجاري بين الشركات.
 6. **النشر:** ومن أمثلة ذلك قيام شركات النشر بالإعلان عن إصداراتها بصورة إلكترونية.
 7. **خدمات متخصصة:** مثل الاستشارات الطبية والقانونية والهندسية والإدارية.
- من كل ما سبق يتضح لنا أن المصارف العالمية تقوم حالياً بتقديم عدداً متنوعاً من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ويتم ذلك وفقاً لمعايير جودة محددة، كما تتمتع بالميزة التنافسية واقتناص الفرص التسويقية المتاحة في السوق الذي تعمل به، وتحقيق معدلات ربحية أعلى من خلال رضا العملاء.
- مزايا استخدام التجارة الإلكترونية:**

يشير (Fraser et al,2000) إلى أن جاذبية التجارة الإلكترونية تعتمد على أربعة مصادر للميزة التنافسية وهي تخفيض التكاليف المتعلقة بالاتصال بالعملاء، تخفيض التكاليف المتعلقة بالشراء من خلال تحسين عملية التوزيع المادي والتوريد، تحسين عملية جمع المعلومات وبالتالي تحسين عملية الإدارة، تطوير الحصة السوقية ودخول أسواق جديدة من خلال تحسين عملية معالجة المعلومات المتعلقة بالعملاء. و عند تطبيق الشركة أو المؤسسة للتجارة الإلكترونية يمكن أن تحصل على الفوائد التالية (شعراوي : 2005، 39-40):

1. توسيع أسواق الشراكة على المستوى المحلي والعالمي. وتخفيض تكاليف تشغيل وتوزيع وتخزين واسترجاع المعلومات. بالإضافة إلى تخفيض تكاليف الاتصال.
 2. زيادة التفاعل مع العملاء و الاختصار في الوقت بين لحظة الاتفاق والحصول على المنتجات والخدمات، كما المستهلكين من التسوق على مدار اليوم وفي كل يوم على مدار العام ومن أي موقع في العالم، وتوفر لهم المزيد من الاختيارات.
 3. تمكن من المشاركة في المزادات الافتراضية.
 4. تمكن التجارة الإلكترونية العملاء من التفاعل مع عملاء آخرين في المجتمعات الإلكترونية والقدرة على تبادل الأفكار والتجارب المختلفة.
 5. تعتبر وسيلة فعالة لتوسيع نطاق الأسواق المحلية بحيث تتصل ببعضها البعض على مستوى العالم ومن ثم تساهم بكفاءة في تسويق السلع والخدمات على مستوى العالم، (قاسم:2006، 73).
 - 6.سهولة أداء المدفوعات الدولية المترتبة على الصفقات التجارية بواسطة النقود الإلكترونية المقبولة الدفع عالمياً وخلال فترة زمنية قصيرة، (الصيرفي :2005، 364).
- وعلى المستوى العالمي** يضيف (Matto &Schuknecht,2000) أن الصفة العالمية للتجارة الإلكترونية قد ألغت الحدود والقيود أمام دخول الأسواق التجارية و يعود لها الفضل بتحول العالم اليوم إلى سوق مفتوح أمام المنشآت والمستهلكين مما يساهم بفاعلية في نمو التجارة العالمية للسلع والخدمات. كما تساهم في تحقيق مزيد من تحرير التجارة العالمية، وخاصة بعد اتفاق أعضاء منظمة التجارة العالمية (WTO) في 25 سبتمبر 1998 على إعفاء البضائع التي يتم تسليمها إلكترونياً من القيود الجمركية.
- وقد ميز (Chou,2001) بين نوعين من المزايا التي تعود على الشركات أو المنشآت:

1. **المزايا الوظيفية أو العملية:** وهي المزايا المرتبطة بالكفاءة الداخلية والتي تتضمن تقليل أخطاء العاملين وتحسين دقة البيانات وتحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين مستوى أمن المعلومات وزيادة سرعة العمليات.

2. **المزايا الإستراتيجية:** وهي المزايا المرتبطة بعلاقة الشركة أو المنشأة وعملياتها وتساهم في تحقيق المزايا التنافسية والتكتيكية مثل تحسين الصورة الذهنية للشركة أو المنشأة وتحسين العلاقات مع الأطراف الأخرى.

أهم تطبيقات التجارة الإلكترونية في المصارف العالمية:

تقوم المصارف العالمية حالياً بتقديم عددٍ متنوع من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وفقاً لمعايير جودة محددة وذلك بغرض تحقيق أهداف تسويقية هامة كالتمتع بالميزة التنافسية وتحقيق معدلات ربحية أعلى من خلال رضا العملاء (العلی: 2009، 8).

إن تزايد استخدامات المصارف للإنترنت في أنشطتها المصرفية لم يغير فقط من طبيعة قنوات التسويق (الترويج) المستخدمة، بل غير أيضاً من نمط تفاعل العملاء مع خدماتها، فبعد أن كان الاعتماد في توزيع الخدمات المصرفية منصبا على القنوات التقليدية المتمثلة في مبنى المصرف وفروعه أصبحت الآن معظم المصارف تقدم العديد من خدماتها عن طريق مواقعها على شبكة الإنترنت (Bank web sites) وذلك من خلال نمط تفاعل الإلكتروني عن بعد بدلاً من التفاعل الشخصي بين مقدم الخدمة (موظف المصرف) ومتلقيها (العميل) والذي يتسم به نمط تقديم الخدمة في القنوات التقليدية. وقد أوضحت العديد من الدراسات قيام المصارف العالمية بتقديم مدى واسع من خدماتها عن طريق مواقعها الإلكترونية، مما شجع نسبة كبيرة من العملاء على إتمام معظم العمليات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت، حيث أوضحت أن مصرف **Turkiye Bankasi** كان أول من تبنى الإنترنت في عام 1997 م كقناة للترويج المصرفي في السوق المصرفي التركي، وهو ما حقق له ميزة تنافسية كبيرة جذبت العديد من العملاء إليه، وهو ما دفع مصرف **Garanti Bank** ليكون أكبر منافس له لتطبيق هذا النظام الإبتكاري في أواخر نفس العام، (الصحن، وآخرون: 2003، 112).

و قد أشار (Sathye : 99, P325) إلى أن 20 % تقريباً من التعاملات المصرفية للعملاء الأفراد و30% للعملاء الشركات تتم عبر الإنترنت، و من المتوقع أن تصل النسبة إلى أكثر من 60 % خلال السنوات القليلة القادمة، ويتدرج مدى وعمق المزيج الخدمي للإنترنت للمصارف العالمية من عدد محدود من الخدمات المصرفية، كالاستعلام عن الرصيد وطباعة كشوف الحسابات، والسداد الإلكتروني للكبيالات إلى مدى متنوع يشمل تقريباً جميع أنواع الخدمات المصرفية عدا خدمتي السحب والإيداع النقدي، هذا ويصل الاعتماد على الإنترنت بالترويج المصرفي إلى مدى متقدم في حالة ما يعرف المصارف الافتراضية وهي التي تقدم خدماتها المصرفية بالإنترنت فقط فلا وجود مادي للمبنى المصرف، مثل Net.B@nk.Compubank.

تستهدف المصارف العالمية من تبني الخدمات المصرفية بالإنترنت تحقيق عدد من الأهداف التسويقية المختلفة، وذلك باعتبار أن تلك الخدمات المتطورة هي المؤهلة حالياً لإنجاز هذا الهدف بصورة أكثر فاعلية في ظل بيئة العولمة، فالخدمة المصرفية بالإنترنت تمكن المصارف من تحقيق الميزة التنافسية، واقتناص الفرص التسويقية المتاحة في السوق المصرفي الذي تعمل به، وتحقيق معدلات ربحية أعلى من خلال رضا العملاء الشيء الذي يعتبر أمراً منطقياً في ظل انخفاض تكلفة تلك الخدمات فضلاً عن الانخفاض النسبي في الحساسية لأسعريه لعملاء تلك الخدمات مقارنة بعملاء الخدمات المصرفية التقليدية، حيث تأتي الملائمة الزمنية والمكانية للخدمة المصرفية في مرحلة متقدمة عن السعر في أولوياتهم، وهو ما يتيح للمصارف مرونة أكبر في تسعير خدماتها المصرفية بالإنترنت على نحو أكبر ربحية.

أهم تطبيقات التجارة الإلكترونية في المصارف العربية:

إن أغلب المتاجر الإلكترونية العربية هي متاجر للعرض والإعلان فقط، وبذلك فهي تمارس عملية التجارة الإلكترونية بصورة غير كاملة، فدورة التجارة الإلكترونية لا تكتمل بالعرض والإعلان فقط بل بإتمام عملية البيع وإيصال المنتج إلى المشتري في المكان والزمان المطلوبين. وبسبب عدم توفر البنية اللوجستية الكافية في البلاد العربية، فإن أغلب المتاجر الإلكترونية تكتفي بتنفيذ نصف دورة للتجارة الإلكترونية وهو ما يطلق عليها البعض التجارة الإلكترونية الساكنة، و حتى تتمكن المؤسسات المالية من طرح خدماتها المالية إلى الأسواق بصورة ناجحة وفاعلة فقد برزت الحاجة الملحة إلى استخدام النشاط التسويقي كوظيفة أساسية تحقق التكامل والتنسيق مع بقية الوظائف، الشيء الذي تفتقر إليه هذه المؤسسات المالية قبل الثمانينات من القرن الماضي بل أنها كانت لا تعبير وظيفه التسويق أي اهتمام وبعض المؤسسات كانت تعطيها دوراً تكتيكياً محدوداً.

ولقد كانت بدايات تقديم الخدمات المصرفية العربية من خلال الشبكة الإلكترونية خلال العام 1995م، وقد بدأت بعض المصارف العربية في تقديم خدمة التعامل لمصارفي عبر الحاسوب في العام 1995م، ومطلوب من كل زبون يرغب في الحصول على هذه الخدمة أن يمتلك جهاز حاسوب يتم توصيله مع شبكة خاصة يقوم المصرف المعني بتنصيبها، ويجري تزويد الزبون بالخدمات المصرفية المختلفة اعتماداً على برنامج خاص. ومع زيادة انتشار شبكة الإنترنت أصبحت هذه المصارف تجد فيها وسيلة أفضل لتسوية خدماتها بسبب انتشارها العالمي وعدم اللجوء إلى برامج خاصة أكثر كلفة وأقل بكثير في تحقيق تغطية جغرافية واسعة.

إن أول المصارف العربية التي بدأت تقدم الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت هي مجموعة بنك الإمارات الدولية من خلال خدمة (بنك نت) وهذه الخدمة تتيح للزبائن الحصول على جميع الخدمات المصرفية التي تقدمها المجموعة من أي مكان في العالم من خلال كلمة السر الخاصة بكل زبون، ومع ذلك لم تستوعب القطاعات الاقتصادية العربية بعد بشكل كافي المفهوم الجديد للأعمال الإلكترونية. وأغلب مصارف العالم العربي والدول النامية عموماً ما لم تستوعب بصورة كافية أهمية التطور الجديد بعد، و لا تمارس دوراً فاعلاً في هذا الإطار وهذه تعد مشكلة كبيرة إذا أن المصارف تمثل البنية الأساسية للتجارة الإلكترونية.

ومن كل ما سبق يمكن أن نتوصل إلى أنه لنجاح المصارف العربية في تلبية احتياجات السوق من خلال عمليات الإنتاج والتسويق للخدمات المالية والخدمات الأخرى في ظل التطورات البيئية المختلفة فإنه لا بد من إعداد وتطوير الاستراتيجيات التي تمكنها من التكيف المستمر مع هذه التغييرات والتأثير في المتغيرات البيئية قدر الإمكان بما يحقق الأهداف.

معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية:

على الرغم من أن هناك دول عربية كثيرة بادرت في استخدام الإنترنت منذ بداية التسعينات ومنها ليبيا إلا أن هناك العديد من التحديات التي تواجه سوق الاتصالات في هذه الدول، ومازلت المواقع العربية تفتقر للخصائص الفنية التي تجعلها أكثر جاذبية وسهله الاستخدام. وهناك أيضاً العديد من المشكلات المتصلة بالنظم المصرفية والبطاقات الائتمانية التي تستخدم عن طريق الإنترنت بأسلوب آمن، ويمكن تلخيص هذه المعوقات في النقاط التالية (البرعى: 2003، 129) و(غنيم 2009، 368) و(السيبيسي: 2008، 115 117):

1. **المعوقات المالية:** لا تزال ليبيا تفتقر لثقافة البطاقات الائتمانية التي تعد أحد العناصر الأساسية في انتشار التجارة الإلكترونية ويرجع ذلك إلى عدة أسباب من أهمها القواعد والشروط المشددة للحصول عليها وعدم الثقة المحيط باستخراج البطاقات الائتمانية.

2. **المعوقات الاجتماعية:** تتمثل هذه المعوقات بصفة أساسية في غياب الوعي لدى معظم العملاء المستهلكين بفوائد ومزايا استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية بالإضافة إلى العامل النفسي لهم كونهم لا يزالوا يحذون التعامل النقدي المباشر الشيء الذي يعود إلى غياب الوعي بالقواعد الأمنية على الإنترنت فضلا عن تفشي الأمية بين هؤلاء العملاء.

3. **المعوقات التقنية:** لا تزال البنية التحتية في ليبيا تواجه العديد من المشاكل كالثلث المرتفع لموجات التردد بشكل يمثل مشكلة رئيسية لأن معظم الشركات لا تملك الإمكانيات المادية لشراء مساحة كبيرة من هذه الموجات مما يزيد من بطء الإنترنت ويجعله غير عملي.

4. **المعوقات اللغوية و الثقافية:** تظهر هذه التحديات بصفة أساسية في وجود العديد من اللغات العالمية التي يمكن كتابتها على المواقع الإلكترونية الأمر الذي يؤدي للحيرة عند استخدام اللغة التي سوف يتم من خلالها إنجاز أعمال ومعاملات التجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى القصور في الثقافة المصرفية و خاصة تلك المستخدمة للتقنية و العزوف عن التعامل مع مصرف موجود في دول معينة تختلف عن دول أخرى.

6. **المعوقات الحكومية:** لا تزال الدول تسيطر على نسبة كبيرة من الاقتصاد وعواقب هذه الحالة خطيرة وتهدد إمكانات التجارة الإلكترونية الجديدة وحرمان القطاع الخاص من التقدير على نطاق واسع و غياب إستراتيجية قومية للنهوض بتكنولوجيا الاتصالات و هو ما يعد عقبة رئيسية أمام التقدم في هذا المجال، بالإضافة إلى اعتماد الحكومة على العمل اليدوي والبيروقراطية وغياب التنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة وعدم وجود قوانين تجارية واضحة.

7. **المعوقات القانونية:** هناك حاجة ماسة لإصدار التشريعات المناسبة والمتخصصة لتنظيم عمل التجارة الإلكترونية إضافة إلى الحاجة الماسة لتدريب عدد من القضاء والمحامين للتعامل مع الكثير من القضايا التي تتعلق بالتجارة الإلكترونية.

8. **المعوقات الأمنية:** إن تحقيق الحماية التامة والكاملة لبيانات والمعلومات المتداولة والمستخدم في التجارة الإلكترونية يعتبر أمرا صعبا وذلك لقيام بعض الأشخاص المحترفين باختراق نظم الأمن للشبكات وخاصة شبكة الإنترنت وذلك بهدف الحصول على بيانات تساعدهم في سرقة الأموال.

مقومات تطبيق التجارة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية:

يتطلب الاعتماد على أنظمة التجارة الإلكترونية توافر مجموعة من المقومات وذلك لضمان التطبيق الأمثل وتحقيق الكفاءة والفاعلية في عملية التطبيق والتعامل ويتطلب أن يتوافر لدى المنشأة أو المنظمة أو المصرف جميع البرامج والأدوات لتشغيل الموقع الخاص بها، وتتعدد البرامج التي يمكن الاستعانة بها كبرامج شركة مايكروسوفت أو غيرها. وتتوقف الحاجة إلى المعدات والبرامج على حجم المنشأة أو المصرف وتبعاً لعدد العملاء المتوقع أن يتعامل معهم المصرف وحجمهم أيضا (رضوان: 1999، 15) و كل ذلك يعتمد على ما يلي:

1. **توافر البنية التحتية الأساسية،** التي تساعد على التحول إلى أنظمة التجارة الإلكترونية لتوفير بنية تحتية ملائمة لتطبيقها، و ينبغي تطوير بنية أساسية للمنشآت قبل البدء في التعامل من خلال نظم التجارة الإلكترونية، ولا بد من إعداد شبكات اتصالات محلية ودولية ذات كفاءة عالية. وتتفاوت الدول العربية فيما بينها من حيث الشوط الذي قطعه في تحديث بنية الاتصالات وبشكل عام ما شهدته عقد التسعينات من القرن الماضي من تحسن كبير في خدمة الاتصالات في معظم الدول العربية ومع ذلك تظل الاستثمارات في قطاع الاتصالات في عدد كبير من الدول العربية أقل بكثير عن معدلاتها العالمية كما أن أسعار خدمات الاتصال والمعلومات أعلى في معظم الدول العربية من المتوسطات العالمية (التقرير الاستراتيجي العربي: 2000، 24 - 25).

2. إعداد الكوادر البشرية بالمصارف، إن تطبيق التجارة الإلكترونية يتطلب توافر كوادر بشرية مدربة على أساليب وتطبيقات التجارة الإلكترونية خاصة في مجال المنتجات المالية. ويتم ذلك من خلال عقد دورات تدريبية منتظمة ومن قبل خبراء متخصصين في مجال تطبيق التجارة الإلكترونية بالمصارف التجارية. والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في تحسين نظم الاتصالات.

3. توافر البيئة التشريعية والقانونية الملائمة، إن تطبيق التجارة الإلكترونية يستلزم توفير قواعد وقوانين تتلاءم مع مقتضيات تطبيقاتها مثل قوانين الدفع والسداد وقوانين حماية أمن المعلومات والحفاظ على السرية وقوانين الضرائب والإعلان وغيرها.

4. حماية الملكية الفكرية، ونشر ثقافة الإنترنت وتفعيل المشاركة بين القطاع الخاص والحكومة وذلك من خلال مشاركة القطاع الخاص في إعداد النظم والإجراءات اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية بالمصارف.

5. وجود نظام إداري، لا بد من وجود نظام إداري ينسق ويراقب عملية المدفوعات النقدية الإلكترونية، التي تعتبر أحد العناصر الأساسية للتجارة الإلكترونية سواء تمت بواسطة بطاقات الائتمان أو بطاقات الفيزا كارد أو الحاسبات التي تخصص لأداء المصارف بأرقام سرية أو أرقام نقدية للتصرف فيها عبر شبكة الإنترنت.

6. وجود وسائل آمنة من التكنولوجيا، لا بد من وجود وسائل آمنة تحافظ على سرية التعاملات وحصول المتعاملين في التجارة الإلكترونية على حقوقهم ومنها على سبيل المثال بطاقات الائتمان ذات الخدمة المتصلة ببطاقة الفيزا كارد المشفرة ... الخ.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

منهج البحث: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في إجراءاتها، وذلك لملاءمته لطبيعة البحث من خلال الاستعانة بالمصادر الثانوية حيث تم الرجوع للأدبيات الواردة في الكتب والمراجع والمجلات المتخصصة ومواقع الإنترنت في هذا المجال، أما المصادر الأولية فتتمثل في تصميم وتوزيع استبيانات على مجتمع الدراسة، تعالج القضايا المحورية المرتبطة بموضوع البحث.

حدود الدراسة: قام الباحثان باختيار أربع مصارف تجارية في ليبيا ضمن حدود منطقة طرابلس وتم توزيع الاستبيانات على فروع هذه المصارف في الفترة من (شهر 5 / 2013) إلى (شهر 9 / 2013).

مجتمع وعينة البحث:

بناء على أهداف الدراسة فقد تم تحديد مجتمع الدراسة بالمصارف التجارية الليبية العاملة داخل ليبيا وعددها (14) مصرفاً. وتتمثل عينة الدراسة في أربعة مصارف تجارية ليبية (مصرف الجمهورية، مصرف الأمان، مصرف الوحدة، المصرف التجاري الوطني). تم تحديد وحدة المعاينة بعينة عمديه قصديه من مديري الإدارات ورؤساء الأقسام والمسؤولين بالإدارات الرئيسية بالمصارف التجارية قيد الدراسة وعددهم (560) فرداً. والجدول رقم (1) يوضح توزيع العينة .

الجدول (1) : يبين توصيف لمجتمع وعينة الدراسة

| النسبة المئوية | العينة | عدد أفراد المجتمع | البيان |
|----------------|--------|-------------------|----------------|
| 25.38% | 50 | 197 | مصرف الجمهورية |
| 26.31% | 25 | 95 | مصرف الأمان |
| 27.34% | 35 | 128 | مصرف الوحدة |
| 25.71% | 36 | 140 | مصرف التجاري |
| 26,071 | 146 | 560 | المجموع |

ثبات وصدق الاستبيانات:

تم عرض الاستبيانات على عدة محكمين من أساتذة الجامعات الليبية وعلى بعض المتخصصين في مجال التسويق المصرفي لدراسة مدى دقة صياغة عبارات الاستبيانات ودرجة ملاءمتها لأهداف الدراسة وقد قام الباحثان بإعادة النظر في بعض عبارات الاستبيانات في ضوء التعديلات المقترحة من المحكمين. ولقياس مدى دقة نتائج الدراسة، فقد تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha). ويتضح من خلال تحليل البيانات أن قيمة ألفا لجميع المحاور كانت أكثر من (60 %) وهذه النسبة تزيد عن النسبة المقبولة إحصائياً لمعامل ألفا حسب (Sekaran 2003) كما تعني توفر درجة مقبولة من ثبات وصحة إجابات المبحوثين، وبالتالي تحقق ثبات واتساق مقبول لغرض البحث العلمي وكما في الجدول الآتي:

الجدول (2): نتائج اختبار ألفا للصدق والثبات لمحاور الدراسة

| Cronbach's Alpha if Item Deleted مؤشر الثبات | Corrected Item-Total Correlation مؤشر الصدق | Scale Variance if Item Deleted تباين المقياس | Scale Mean if Item Deleted متوسط درجات المقياس | محاور الدراسة |
|---|--|---|---|--|
| 0.66 | 0.54 | 5.53 | 24.05 | مساهمة التجارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات |
| 0.67 | 0.49 | 5.25 | 24.48 | مدى إدراك الإدارة بأهمية التجارة الالكترونية |
| 0.68 | 0.46 | 5.53 | 24.46 | مدى توفر المتطلبات المادية والبشرية |
| 0.70 | 0.36 | 5.97 | 23.87 | مقومات تطبيق التجارة الالكترونية |
| 0.67 | 0.54 | 5.72 | 24.15 | معوقات تطبيق التجارة الالكترونية |
| 0.64 | 0.61 | 5.23 | 23.83 | مزايا تطبيق التجارة الالكترونية |
| 0.932 | | | | قيمة ألفا للمقياس |

من الجدول (2) نجد أن قيمة ألفا للمقياس بلغت (0.932) وهذا يبين أن الارتباط بين الإجابات كان مرتفعاً ومقبولاً إحصائياً، وفيما يتعلق بثبات العينة فيلاحظ من الجدول أن أغلب معاملات ألفا الفردية والمتعلقة بالمفردات كل على حدة كانت أقل من قيمة اختبار ألفا العام. وهذا يدل على أن أغلب المفردات الموجودة في هذه المجموعة مهمة وأن أي حذف أو شطب لمفردة منها سوف يؤثر سلباً على ثبات ومصداقية العينة، ومن ثم فإنه يمكن الاعتماد على المجموعة بأكملها دون حذف أي من المفردات للوصول إلى نتائج مرضية في هذا البحث.

عرض وتحليل البيانات (اختبار فرضيات الدراسة):

اختبار الفرضية الأولى: يؤدي تطبيق أساليب التجارة الإلكترونية إلى تحسين أداء المصارف التجارية قيد الدراسة، واستخدام النسب المئوية للإجابات و مربع كأي (χ^2) لمقارنة إجابات المستجوبين لتحديد ما إذا كانت لإجابات تختلف فيما بينها (أي اختبار مدى استقلالية الإجابات) من حيث درجة التأثير .

الجدول (3): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية لمحور مساهمة التجارة الإلكترونية بتحسين جودة الخدمات

| م | العبارات | متوسط | انحراف معياري | النسبة المئوية |
|----|---|-------|---------------|----------------|
| 1 | التجارة الإلكترونية أداة لتحسين جودة الخدمات المصرفية. | 4.29 | 0.79 | 85.89 |
| 2 | تحقق التجارة الإلكترونية مزايا إضافية | 4.29 | 0.80 | 85.89 |
| 3 | تعمل التجارة الإلكترونية علي سرعة الحصول علي الخدمة المصرفية. | 4.21 | 0.81 | 84.25 |
| 4 | تساهم التجارة الإلكترونية في سرعة وجودة وخدمة الاعتمادات المستندية. | 3.82 | 0.91 | 76.30 |
| 5 | التجارة الإلكترونية تحقق معدلات ربحية أعلى من خلال رضي العملاء | 3.78 | 1.08 | 75.62 |
| 6 | وجود أساليب مختلفة متاحة لتوقيع المستندات والوثائق الإلكترونية. | 3.71 | 1.03 | 74.11 |
| 7 | تساهم التجارة الإلكترونية في الحصول علي مركز التنافسي مناسب | 3.67 | 1.02 | 73.42 |
| 8 | التجارة الإلكترونية تناسب معظم العملاء . | 3.54 | 1.15 | 70.82 |
| 9 | التجارة الإلكترونية تخفف من الأعباء التي تقع علي المدير . | 3.48 | 1.10 | 69.59 |
| 10 | مدى مساهمة التجارة الإلكترونية بزيادة أداء وجودة لخدمات | 3.87 | 0.57 | 77.30 |

الجدول رقم (3) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية لإجابات عينة الدراسة حول المحور مرتبة تنازلياً، ويلاحظ من خلال النسب المئوية و المتوسط الحسابي أن إجابات المبحوثين كانت لجميع العبارات تشير إلى الموافقة، والذي يساوي "3.87" ، و يعني الموافقة التامة لعينة الدراسة على العبارات وبدرجة "جيد جداً" كتحقيّم عام لهم.

الجدول (4) : النسب المئوية لتكرارات واختبار (χ^2) للمحور

| ت | الفقرات | أوافق تماماً | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق إطلاقاً | Chi-Square | مستوى الدلالة |
|----|---|--------------|-------|-------|----------|------------------|------------|---------------|
| 1 | التجارة الإلكترونية أداة لتحسين جودة الخدمات المصرفية. | 39.73 | 56.85 | 0.00 | 0.00 | 3.42 | 65.19 | 0.00 |
| 2 | تساهم التجارة الإلكترونية في الحصول على مركز تنافسي مناسب . | 21.92 | 38.36 | 28.77 | 6.85 | 4.11 | 61.53 | 0.00 |
| 3 | تعمل التجارة الإلكترونية على سرعة الحصول على الخدمة المصرفية. | 39.73 | 45.89 | 11.64 | 1.37 | 1.37 | 133.11 | 0.00 |
| 4 | تساهم التجارة الإلكترونية في سرعة وجودة وخدمة الاعتمادات المستندية. | 22.60 | 44.52 | 27.40 | 2.74 | 2.74 | 91.88 | 0.00 |
| 5 | التجارة الإلكترونية تخفف من الأعباء التي تقع على المدير . | 15.75 | 43.84 | 17.12 | 19.18 | 4.11 | 61.88 | 0.00 |
| 6 | التجارة الإلكترونية تتناسب مع معظم العملاء . | 16.44 | 51.37 | 8.22 | 17.81 | 6.16 | 97.22 | 0.00 |
| 7 | تحقق التجارة الإلكترونية مزايا إضافية | 43.84 | 47.26 | 4.79 | 2.74 | 1.37 | 159.68 | 0.00 |
| 9 | وجود أساليب مختلفة متاحة لتوقيع المستندات والوثائق الإلكترونية. | 21.23 | 45.89 | 18.49 | 10.96 | 3.42 | 75.23 | 0.00 |
| 10 | التجارة الإلكترونية تحقق معدلات ربحية أعلى من خلال رضا العملاء . | 23.97 | 49.32 | 13.70 | 6.85 | 6.16 | 93.38 | 0.00 |

يبين جدول رقم (4) قيم (2χ) لمحاور الاستبيان لمقارنة إجابات المبحوثين فيما بينهم لاختيار مدى استقلالية إجاباتهم حيث تتم مقارنته بين التكرارات المشاهدة والتكرارات المتوقعة، وكانت قيمة كآي تربيع (2χ) لكافة الأسئلة ذات دلالة معنوية، مما يؤدي إلى رفض الفرضية العدمية التي تنص على أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكرارات الخاصة بإجابات هذا المحور والتكرارات المتوقعة أي هناك فروق دالة وقوية لصالح الإجابة الأكثر تكراراً وهي "موافق".
عليه فقد تحققت الفرضية الأولى " يؤدي تطبيق أساليب التجارة الإلكترونية إلى تحسين أداء المصارف التجارية قيد الدراسة".

اختبار الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين إدراك المسؤولين بالمصارف التجارية قيد الدراسة لأهمية تطبيق أساليب التجارة الإلكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية المقدمة. ومن هنا تم استخدام النسب المئوية للإجابات واستخدام (χ^2) لمقارنة إجابات المستجيبين لتحديد ما إذا كانت لإجابات تختلف فيما بينها (أي اختبار مدى استقلالية الإجابات) من حيث درجة التأثير عند مستوى دلالة معنوية (0,05).

الجدول (5): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية لمحور مدى إدراك الإدارة بأهمية التجارة الإلكترونية

| م | العبارات | المتوسط | انحراف معياري | النسبة المئوية |
|---------|---|---------|---------------|----------------|
| 1 | يوجد إدراك كامل لأهمية التجارة الإلكترونية من قبل الإدارة العليا . | 3.76 | 1.03 | 75.21 |
| 2 | تقوم الإدارة العليا بوضع سياسات تساهم في الوصول إلى تطبيق التجارة الإلكترونية . | 3.60 | 0.90 | 72.05 |
| 3 | توجد رؤية للمصارف التجارية على وضع تطبيق التجارة الإلكترونية في قائمة أولوياتها . | 3.52 | 0.90 | 70.41 |
| 4 | توجد خطط وبرامج وإجراءات و أساليب لتحسين الخدمات المصرفية عن طريق التجارة الإلكترونية. | 3.52 | 0.96 | 70.41 |
| 5 | تعي المصارف التجارية أهمية تطبيق التجارة الإلكترونية . | 3.51 | 0.90 | 70.14 |
| 6 | يتم تطبيق مشروع نظام المدفوعات الوطني في المصرف بكل يسر | 3.51 | 1.03 | 70.27 |
| 7 | توضع التجارة الإلكترونية كعامل مهم في خطط وبرامج الإدارة | 3.46 | 0.89 | 69.18 |
| 8 | تهتم المصارف بالمنافسة وتعمل على تطوير الخدمات الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية. | 3.38 | 1.10 | 67.67 |
| 9 | تعمل الإدارة العليا بالمصارف على استقطاب المؤهلين في مجال التجارة الإلكترونية . | 3.08 | 1.13 | 61.64 |
| 10 | تشارك المصارف في المؤتمرات العلمية والندوات في مجال التجارة الإلكترونية داخل ليبيا وخارجها. | 2.99 | 1.09 | 59.73 |
| المجموع | مدى إدراك الإدارة بأهمية التجارة الإلكترونية | 3.43 | 0.70 | 69.10 |

الجدول رقم (5) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية لإجابات عينة الدراسة حول المحور مرتبة تنازلياً، ويلاحظ من خلال النسب المئوية والمتوسط الحسابي أن إجابات المبحوثين كانت لكل العبارات تشير إلى "الموافقة" ما عدا العبارة (10).

و يرجح بأن عدم الموافقة على الفقرة (10) يرجع ذلك إلى عدم اهتمام الإدارة العليا للمصارف التجارية الليبية بإقامة مؤتمرات علمية وندوات وحتى المشاركة فيها، ويرجع ذلك أيضاً إلى عدم إدراك المديرين بأهمية ذلك.

ويشير المتوسط العام لإجمالي المحور (مدى إدراك الإدارة بأهمية التجارة الإلكترونية) والذي يساوي "3.43"، وهو يعني الموافقة التامة لعينة الدراسة على العبارات وبدرجة "جيدة" كتقييم عام لهم.

يبين الجدول رقم (6) قيم كآي تربيع (2X) لمحاور الاستبيان لمقارنة إجابات المبحوثين فيما بينهم لاختيار مدى استقلالية إجاباتهم، حيث تتم مقارنه بين التكرارات المشاهدة والتكرارات المتوقعة وكانت قيمة كآي تربيع (2X) ولكافة الأسئلة ذات دلالة معنوية مما يودي إلى قبول الفرضية التي تنص على أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكرارات الخاص بإجابات هذا المحور والتكرارات المتوقعة أي أن هناك فروق دالة وقوية لصالح الإجابة الأكثر تكراراً وهي " أوافق" .

عليه فقد تحققت الفرضية الثانية "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين إدراك المسؤولين بالمصارف التجارية قيد الدراسة لأهمية تطبيق أساليب التجارة الإلكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية المقدمة".

الجدول (6) : النسب المئوية لتكرارات واختبار كآي تربيع (χ^2) للمحور

| ت | الفقرات | أوافق تماماً | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق إطلاقاً | Chi-Square | مستوى الدلالة |
|----|---|--------------|-------|-------|----------|------------------|------------|---------------|
| 1 | يوجد إدراك كامل لأهمية التجارة الإلكترونية من قبل الإدارة العليا . | 18.49 | 57.53 | 11.64 | 6.16 | 6.16 | 136.05 | 0.00 |
| 2 | تقوم الإدارة العليا بوضع سياسات تساهم في الوصول إلى تطبيق التجارة الإلكترونية . | 13.01 | 47.95 | 26.71 | 10.96 | 1.37 | 95.16 | 0.00 |
| 3 | توضع التجارة الإلكترونية كعامل مهم في خطط وبرامج الإدارة . | 10.27 | 40.41 | 35.62 | 12.33 | 1.37 | 84.75 | 0.00 |
| 4 | تعي المصارف التجارية أهمية تطبيق التجارة الإلكترونية . | 9.59 | 46.58 | 31.51 | 9.59 | 2.74 | 98.79 | 0.00 |
| 5 | توجد رؤية للمصارف التجارية على وضع تطبيق التجارة الإلكترونية في قائمة أولوياتها . | 11.64 | 43.15 | 32.19 | 11.64 | 1.37 | 85.51 | 0.00 |
| 6 | توجد خطط وبرامج وإجراءات و أساليب لتحسين الخدمات المصرفية عن طريق التجارة الإلكترونية. | 12.33 | 42.47 | 35.62 | 4.11 | 5.48 | 92.77 | 0.00 |
| 7 | تعمل الإدارة العليا بالمصارف على استقطاب المؤهلين في مجال التجارة الإلكترونية . | 9.59 | 31.51 | 23.97 | 27.40 | 7.53 | 34.07 | 0.00 |
| 9 | تهتم المصارف بالمنافسة وتعمل على تطوير الخدمات الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية. | 15.07 | 36.99 | 23.29 | 20.55 | 4.11 | 42.08 | 0.00 |
| 10 | تشارك المصارف في المؤتمرات العلمية والندوات في مجال التجارة الإلكترونية داخل ليبيا وخارجها. | 6.85 | 29.45 | 27.40 | 28.08 | 8.22 | 38.04 | 0.00 |

اختبار الفرضية الثالثة: توافر المتطلبات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق أساليب التجارة الإلكترونية يؤثر على زيادة جودة الخدمات المصرفية. تم استخدام النسب المئوية للإجابات واستخدام (χ^2) لمقارنة إجابات المستجيبين لتحديد ما إذا كانت إجابات تختلف فيما بينها (أي اختبار مدى استقلالية الإجابات) من حيث درجة التأثير عند مستوى دلالة معنوية (0,05).

الجدول (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية لمحور مدى توفر المتطلبات المادية والبشرية

| م | العبارات | المتوسط | انحراف معياري | النسبة المئوية |
|---------|--|---------|---------------|----------------|
| 1 | استخدام منظومات حديثة ومتطورة في العمل المصرفي . | 3.92 | 0.98 | 78.36 |
| 2 | إنشاء مواقع للمصرف على شبكة المعلومات الدولية. | 3.69 | 0.99 | 73.84 |
| 3 | تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالخبراء في مجال التجارة الإلكترونية لتحقيق الجودة | 3.66 | 0.98 | 73.29 |
| 4 | توجد الموارد البشرية المؤهلة علمياً في التجارة الإلكترونية . | 3.49 | 1.10 | 69.86 |
| 5 | يوجد قابلية لدى العاملين للتجاوب مع التغيير نحو التجارة الإلكترونية. | 3.44 | 1.11 | 68.77 |
| 6 | يوجد اهتمام من قبل شركات الاتصال . | 3.40 | 1.11 | 68.08 |
| 7 | توافر الشروط المادية المحيطة بالعاملين . | 3.36 | 0.91 | 67.26 |
| 8 | تنمية المديرين وصقل مهارتهم في وضع السياسات التي تخدم نجاح برنامج التجارة الإلكترونية. | 3.31 | 1.15 | 66.16 |
| 9 | يتم اختيار العاملين وفق أسس علمية بما تخدم عملية التجارة الإلكترونية وصولاً إلى جودة خدماتها . | 3.17 | 0.97 | 63.42 |
| 10 | يتم وضع برامج استقطاب من المصادر المختلفة . | 3.10 | 1.03 | 61.92 |
| المجموع | مدى توفر المتطلبات المادية والبشرية | 3.45 | 0.63 | 68.80 |

الجدول رقم (7) يبين من خلال النسب المئوية والمتوسط الحسابي أن إجابات المبحوثين كانت ولكل العبارات تشير إلى "موافقة". ويشير المتوسط العام لإجمالي المحور (مدى توفر المتطلبات المادية والبشرية) والذي يساوي "3.45"، والذي يعني الموافقة التامة لعينة الدراسة على العبارات وبدرجة "جيدة" كتحقيّم عام لهم.

الجدول (8) : يبين النسب المئوية لتكرارات واختبار كآي تربيع (χ^2) للمحور

| ت | الفقرات | أوافق تماماً | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق إطلاقاً | Chi-Square | مستوى الدلالة |
|----|--|--------------|-------|-------|----------|------------------|------------|---------------|
| 1 | توجد الموارد البشرية المؤهلة علمياً في التجارة الإلكترونية. | 15.07 | 47.26 | 13.70 | 19.86 | 4.11 | 77.36 | 0.00 |
| 2 | يتم وضع برامج استقطاب من المصادر المختلفة . | 6.16 | 32.19 | 33.56 | 21.23 | 6.85 | 50.99 | 0.00 |
| 3 | يتم اختيار العاملين وفق أسس علمية بما تخدم عملية التجارة الإلكترونية وصولاً إلى جودة خدماتها . | 7.53 | 30.82 | 36.30 | 21.92 | 3.42 | 59.62 | 0.00 |
| 4 | تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالخبراء في مجال التجارة الإلكترونية لتحقيق الجودة . | 22.60 | 34.25 | 31.51 | 10.27 | 1.37 | 57.22 | 0.00 |
| 5 | توافر الشروط المادية المحيطة بالعاملين . | 10.27 | 33.56 | 39.73 | 15.07 | 1.37 | 75.85 | 0.00 |
| 6 | إنشاء مواقع للمصرف على شبكة المعلومات الدولية. | 21.23 | 42.47 | 21.92 | 13.01 | 1.37 | 66.12 | 0.00 |
| 7 | يوجد اهتمام من قبل شركات الاتصال . | 19.18 | 29.45 | 26.71 | 21.92 | 2.74 | 31.88 | 0.00 |
| 9 | استخدام منظومات حديثة ومتطورة في العمل المصرفي | 32.19 | 36.99 | 23.29 | 5.48 | 2.05 | 71.60 | 0.00 |
| 10 | تنمية المديرين وصقل مهارتهم في وضع السياسات التي تخدم نجاح برنامج التجارة الإلكترونية. | 16.44 | 28.77 | 31.51 | 15.75 | 7.53 | 28.86 | 0.00 |

يبين الجدول رقم (8) قيم كآي تربيع (2χ) لمحاور الاستبيان لمقارنة إجابات الباحثين فيما بينهم لاختيار مدى استقلالية إجاباتهم حيث تتم المقارنة بين التكرارات لمشاهدة والتكرارات المتوقعة، حيث كانت قيمة كآي تربيع (2χ) ولكافة الأسئلة ذات دلالة معنوية ويؤكد ذلك مستوى الدلالة عن ثقة 95% وعند درجات الحرية 4 والذي هو ولكل العبارات أقل من 0.05، وهو ما يؤدي إلى رفض الفرضية البديلة التي على أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكرارات الخاصة بإجابات هذا المحور والتكرارات المتوقعة أي هناك فروق دالة وقوية لصالح الإجابة الأكثر تكراراً وهي "أوافق". عليه فقد تحققت الفرضية الثالثة التي تنص على "توافر المتطلبات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق أساليب التجارة الإلكترونية يؤثر على زيادة جودة الخدمات المصرفية".

التساؤل الأول: هل هناك معوقات على تطبيق التجارة الإلكترونية بالمصارف الليبية؟ وما هي هذه المعوقات؟. تم استخدام النسب المئوية للإجابات واستخدام كآي تربيع (χ^2) لمقارنة إجابات المستجيبين لتحديد ما إذا كانت إجابات تختلف فيما بينها أم لا (أي اختبار مدى استقلالية الإجابات) من حيث درجة التأثير عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

الجدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية
لمحور معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية

| م | العبارات | المتوسط | انحراف معياري | النسبة المئوية |
|---------|--|---------|---------------|----------------|
| 1 | ضعف البنية الأساسية للمعلومات في ليبيا | 4.29 | 0.90 | 85.89 |
| 2 | عدم تطوير القوانين والتشريعات المنظمة للتجارة الإلكترونية | 4.25 | 0.90 | 84.93 |
| 3 | قصور نظم الاتصالات بين المصارف | 4.20 | 0.92 | 83.97 |
| 4 | تعطل ويبطء شبكة الإنترنت | 4.11 | 0.99 | 82.19 |
| 5 | عدم اعتماد العملاء على هذا النوع من التبادل التجاري . | 4.04 | 1.23 | 80.82 |
| 6 | قلة استخدام وسائل الدفع الأخرى. | 4.02 | 0.88 | 80.41 |
| 7 | انخفاض حدة المنافسة بين المصارف الليبية | 4.01 | 1.01 | 80.14 |
| 8 | عدم وجود بدائل أخرى للدفع غير بطاقات الائتمان . | 3.99 | 1.02 | 79.73 |
| 9 | قصور ثقافة الإنترنت لدى معظم العملاء | 3.90 | 0.97 | 78.08 |
| 10 | ندرة المواقع العربية على شبكة الانترنت | 3.88 | 1.00 | 77.53 |
| 11 | انخفاض الوعي بإمكانية القيام بالصفقات الكترونياً. | 3.85 | 0.98 | 76.99 |
| 12 | نقص التدريب على برامج الانترنت | 3.74 | 1.00 | 74.79 |
| 13 | تقدم أجهزة الحاسبات بالمصارف | 3.68 | 1.27 | 73.56 |
| 14 | قلة عدد الخدمات المصرفية المقدمة | 3.68 | 1.14 | 73.56 |
| 15 | قلة أجهزة الحاسبات بالمصارف | 3.66 | 1.29 | 73.15 |
| 16 | عدم توافر الاستثمارات المالية اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية | 3.60 | 1.11 | 72.05 |
| 17 | عدم تبني المصارف الليبية دعم التجارة الإلكترونية. | 3.56 | 1.07 | 71.23 |
| 18 | قصور دعم الدولة لنشر ثقافة التجارة الإلكترونية. | 3.56 | 1.03 | 71.23 |
| 19 | انخفاض مستوي اللغة الإنجليزية للمتعاملين مع الإنترنت | 3.53 | 1.10 | 70.55 |
| 20 | غياب نظم أمن وسرية المعلومات على شبكة المعلومات " الإنترنت " | 3.53 | 1.15 | 70.68 |
| 21 | تحتاج التجارة الإلكترونية إلى وقت طويل لتطبيقها | 3.22 | 1.38 | 63.56 |
| 22 | ندرة الموارد البشرية اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة | 3.18 | 1.25 | 63.56 |
| 23 | فشل تجربة تطبيق التجارة الإلكترونية في بعض المصارف الليبية | 3.14 | 1.42 | 62.88 |
| المجموع | معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية | 3.77 | 0.52 | 74.89 |

الجدول (9) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية لإجابات عينة الدراسة حول المحور مرتبة تنازلياً، ويلاحظ من خلال النسب المئوية والمتوسط الحسابي أن إجابات المبحوثين كانت ولكل العبارات تشير إلى "الموافقة". ويشير المتوسط العام لإجمالي المحور (معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية) والذي يساوي "3.77"، والذي يعني الموافقة التامة لعينة الدراسة على العبارات وبدرجة "عالية جداً" كتحقيّم عام لهم.

الجدول (10) النسب المئوية لتكرارات واختبار كآي تربيع (χ^2) للمحور

| ت | الفقرات | أوافق تماماً | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق إطلاقاً | Chi-Square | مستوى الدلالة |
|----|---|--------------|-------|-------|----------|------------------|------------|---------------|
| 1 | قلة أجهزة الحاسبات بالمصارف | 30.14 | 39.04 | 5.48 | 17.12 | 8.22 | 60.10 | 0.00 |
| 2 | تقادم أجهزة الحاسبات بالمصارف | 28.77 | 40.41 | 10.96 | 9.59 | 10.27 | 56.81 | 0.00 |
| 3 | ندره الموارد البشرية اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا | 13.01 | 35.62 | 20.55 | 17.81 | 13.01 | 25.30 | 0.00 |
| 4 | نقص التدريب على برامج الإنترنت | 21.92 | 45.21 | 20.55 | 9.59 | 2.74 | 76.33 | 0.00 |
| 5 | انخفاض مستوى اللغة الإنجليزية للمتعاملين مع الإنترنت | 19.86 | 36.30 | 25.34 | 13.70 | 4.79 | 41.26 | 0.00 |
| 6 | عدم توافر استثمارات مالية لازمة لتطبيق تجارة إلكترونية | 21.23 | 41.78 | 17.12 | 15.75 | 4.11 | 55.10 | 0.00 |
| 7 | تحتاج التجارة الإلكترونية إلى وقت طويل لتطبيقها | 18.49 | 37.67 | 7.53 | 21.23 | 15.07 | 33.22 | 0.00 |
| 8 | قلة عدد الخدمات المصرفية المقدمة | 24.66 | 42.47 | 14.38 | 13.01 | 5.48 | 59.68 | 0.00 |
| 9 | قصور نظم الاتصالات بين المصارف | 44.52 | 38.36 | 11.64 | 3.42 | 2.05 | 117.15 | 0.00 |
| 10 | قصور ثقافة الإنترنت لدى معظم العملاء | 26.03 | 52.05 | 10.96 | 8.22 | 2.74 | 115.51 | 0.00 |
| 11 | انخفاض حدة المنافسة بين المصارف الليبية | 34.25 | 45.21 | 10.96 | 6.16 | 3.42 | 101.19 | 0.00 |
| 12 | عدم تطوير قوانين والتشريعات المنظمة للتجارة الإلكترونية | 43.15 | 46.58 | 6.16 | 0.0 | 4.11 | 92.63 | 0.00 |
| 13 | ضعف البنية الأساسية للمعلومات في ليبيا | 49.32 | 37.67 | 9.59 | 0.0 | 3.42 | 84.96 | 0.00 |
| 14 | تعطل وبطء شبكة الإنترنت | 41.78 | 38.36 | 10.96 | 6.85 | 2.05 | 101.33 | 0.00 |
| 15 | فشل تجربة تطبيق التجارة الإلكترونية في بعض المصارف | 21.23 | 27.40 | 13.01 | 21.23 | 17.12 | 8.38 | 0.08 |
| 16 | ندرة المواقع العربية على شبكة الإنترنت | 26.03 | 51.37 | 9.59 | 10.27 | 2.74 | 111.05 | 0.00 |
| 17 | غياب نظم أمن وسرية المعلومات لشبكة المعلومات العالمية | 22.60 | 33.56 | 23.29 | 15.75 | 4.79 | 32.90 | 0.00 |
| 18 | عدم تبني المصارف الليبية دعم التجارة الإلكترونية. | 19.86 | 39.04 | 20.55 | 18.49 | 2.05 | 50.16 | 0.00 |
| 19 | قصور دعم الدولة لنشر ثقافة التجارة الإلكترونية. | 18.49 | 38.36 | 26.71 | 13.70 | 2.74 | 52.70 | 0.00 |
| 20 | انخفاض الوعي بإمكانية القيام بالصفقات إلكترونياً. | 22.60 | 54.11 | 13.01 | 6.16 | 4.11 | 121.40 | 0.00 |
| 21 | قلة استخدام وسائل الدفع الأخرى. | 28.08 | 56.16 | 6.85 | 7.53 | 1.37 | 149.55 | 0.00 |
| 22 | عدم وجود بدائل أخرى للدفع غير بطاقات الائتمان. | 35.62 | 41.78 | 9.59 | 11.64 | 1.37 | 90.78 | 0.00 |
| 23 | عدم اعتياد العملاء على هذا النوع من التبادل التجاري . | 46.58 | 33.56 | 4.79 | 7.53 | 7.53 | 104.55 | 0.00 |

يبين الجدول رقم (10) قيم كآي تربيع (χ^2) لمحاور الاستبيان لمقارنة إجابات المبحوثين فيما بينهم لاختبار مدى استقلالية إجاباتهم حيث تتم مقارنته بين التكرارات المشاهدة والتكرارات المتوقعة، حيث كانت قيمة كآي تربيع (χ^2) ولكافة الأسئلة ذات دلالة معنوية ويؤكد ذلك مستوى الدلالة عن ثقة 95% وعند درجات الحرية 4 والذي هو لكل العبارات أقل من 0.05، مما يؤدي إلى رفض الفرضية العدم والتي تنص على أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة

إحصائية بين التكرارات الخاصة بإجابات هذا المحور والتكرارات المتوقعة أي هناك فروق دالة قوية لصالح الإجابة الأكثر تكراراً وهي " أوافق " , ما عدا الفقرات "9,13,14,23" التي كانت الموافقة عليها تامة.

للإجابة على التساؤل: هل هناك معوقات لتطبيق التجارة الإلكترونية بالمصارف الليبية؟ وما هي هذه المعوقات؟، نعم هناك بعض المعوقات، قسم منها كانت موافقة عينة الدراسة عليها "بالموافقة" وقسم آخر تمت الموافقة عليها بشكل تام.

التساؤل الثاني: ما هي درجة الموافقة على مقومات تطبيق التجارة الإلكترونية؟

تم استخدام النسب المئوية للإجابات واستخدام كآي تربيع (χ^2) لمقارنة إجابات المستجيبين لتحديد ما إذا كانت إجابات تختلف فيما بينها أم لا (أي اختبار مدى استقلالية الإجابات) من حيث درجة التأثير عند مستوى دلالة معنوية (0,05).

الجدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية

لمحور مقومات تطبيق التجارة الإلكترونية

| م | العبارات | المتوسط | انحراف معياري | النسبة المئوية |
|---------|--|---------|---------------|----------------|
| 1 | توافر بنية أساسية معلوماتية بالمصارف. | 4.36 | 0.80 | 87.26 |
| 2 | دعم الإدارة العليا لبرنامج التجارة الإلكترونية. | 4.35 | 0.78 | 86.99 |
| 3 | توافر قوانين وتشريعات منظمة للتجارة الإلكترونية. | 4.27 | 0.98 | 85.34 |
| 4 | تدريب العاملين على أساليب التجارة الإلكترونية. | 4.16 | 0.89 | 83.15 |
| 5 | توافر التجهيزات المادية. | 4.15 | 0.76 | 83.01 |
| 6 | توافر الوعي بأهمية التجارة الإلكترونية لدى العملاء بالمصارف. | 4.12 | 1.05 | 82.33 |
| 7 | دعم الدولة لنشر ثقافة التجارة الإلكترونية. | 4.10 | 0.63 | 81.92 |
| 8 | إنشاء مواقع للمصرف على الإنترنت. | 4.08 | 0.95 | 81.51 |
| 9 | توافر خبراء في مجال التجارة الإلكترونية بالمصارف. | 4.01 | 1.14 | 80.14 |
| 10 | تقوم الإدارة العليا بتوفير شروط ومتطلبات العوامل المادية . | 3.79 | 0.87 | 75.89 |
| 11 | التوجه بالعميل عند تصميم نظم أداء الخدمة المصرفية. | 3.63 | 1.17 | 72.60 |
| 12 | مشاركة جميع العاملين. | 3.60 | 1.15 | 71.92 |
| المجموع | مقومات تطبيق التجارة الإلكترونية | 4.04 | 0.57 | 80.34 |

الجدول (11) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية لإجابات عينة الدراسة مرتبة تنازلياً، ويلاحظ من خلال النسب المئوية والمتوسط الحسابي أن إجابات المبحوثين كانت ولكل العبارات تشير إلى " الموافقة التامة " .

ويشير المتوسط العام لإجمالي المحور (مقومات تطبيق التجارة الإلكترونية) والذي يساوي "4.04", والذي يعني الموافقة التامة لعينة الدراسة على العبارات وبدرجة "عالية جداً" كتقييم عام لهم.

الجدول (12) يبين النسب المئوية لتكرارات واختبار كآي تربيع (χ^2) لإجابات عينة الدراسة للمحور

| ت | الفقرات | أوافق تماماً | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق إطلاقاً | Chi-Square | مستوى الدلالة |
|----|--|--------------|-------|-------|----------|------------------|------------|---------------|
| 1 | دعم الإدارة العليا لبرنامج التجارة الإلكترونية. | 47.95 | 43.84 | 4.79 | 2.05 | 1.37 | 164.21 | 0.00 |
| 2 | توافر بنية أساسية معلوماتية بالمصارف. | 51.37 | 36.99 | 9.59 | 0.68 | 1.37 | 153.38 | 0.00 |
| 3 | توافر التجهيزات المادية. | 32.19 | 54.79 | 10.27 | 1.37 | 1.37 | 156.81 | 0.00 |
| 4 | مشاركة جميع العاملين. | 23.97 | 39.04 | 12.33 | 21.92 | 2.74 | 53.93 | 0.00 |
| 5 | تقوم الإدارة العليا بتوفير شروط ومتطلبات العوامل المادية . | 15.75 | 58.90 | 17.12 | 5.48 | 2.74 | 149.55 | 0.00 |
| 6 | إنشاء مواقع للمصرف علي الإنترنت. | 36.30 | 45.89 | 8.22 | 8.22 | 1.37 | 113.93 | 0.00 |
| 7 | توافر الوعي بأهمية التجارة الإلكترونية لدي العملاء بالمصارف. | 45.89 | 32.19 | 12.33 | 6.85 | 2.74 | 98.45 | 0.00 |
| 8 | توافر خبراء في مجال التجارة الإلكترونية بالمصارف. | 39.73 | 40.41 | 6.16 | 8.22 | 5.48 | 98.32 | 0.00 |
| 9 | تدريب العاملين على أساليب التجارة الإلكترونية. | 36.30 | 52.74 | 4.11 | 4.11 | 2.74 | 156.26 | 0.00 |
| 10 | دعم الدولة لنشر ثقافة التجارة الإلكترونية. | 23.29 | 64.38 | 10.96 | 1.37 | 0.0 | 134.88 | 0.00 |
| 11 | توافر قوانين وتشريعات منظمة للتجارة الإلكترونية. | 53.42 | 29.45 | 8.90 | 6.85 | 1.37 | 135.03 | 0.00 |
| 12 | التوجه بالعميل عند تصميم نظم أداء الخدمة المصرفية. | 23.97 | 39.73 | 19.18 | 9.59 | 7.53 | 48.86 | 0.00 |

يبين الجدول رقم (12) قيم كآي تربيع (χ^2) لمحاور الاستبيان لمقارنة إجابات الباحثين فيما بينهم لاختيار مدى استقلالية إجاباتهم حيث تتم مقارنه بين التكرارات لمشاهدة و التكرارات المتوقعة , حيث كانت قيمة كآي تربيع (χ^2) ولكافة الأسئلة ذات دلالة معنوية ويؤكد ذلك مستوى الدلالة عن ثقة 95% وعند درجات الحرية 4 والذي هو ولكل العبارات اقل من 0.05 , مما يؤدي إلى رفض الفرضية العدمي والذي ينص على أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكرارات الخاص بإجابات هذا المحور والتكرارات المتوقعة أي هناك فروق دالة وقوية لصالح الإجابة الأكثر تكراراً وهي "أوافق" , ما عدا الفقرات "1,2,7,11" والتي كانت الموافقة عليها تامة.

للإجابة على التساؤل: ما هي درجة الموافقة على مقومات تطبيق التجارة الإلكترونية؟ الإجابة هي "الموافقة" و"الموافقة التامة" على توافر هذه المقومات والتي تساعد على انتشار تطبيق مفهوم التجارة الإلكترونية.

التساؤل الثالث: ما هي أهم المزايا التي يمكن تحقيقها عند تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية؟ تم استخدام النسب المئوية للإجابات واستخدام كآي تربيع (χ^2) لمقارنة إجابات المستجيبين لتحديد ما إذا كانت إجابات تختلف فيما بينها أم لا (أي اختبار مدى استقلالية الإجابات) من حيث درجة التأثير عند مستوى دلالة معنوية (0,05).

الجدول (13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية
لمحور مزايا تطبيق التجارة الإلكترونية

| م | العبارات | المتوسط | انحراف معياري | النسبة المئوية |
|---------|---|---------|---------------|----------------|
| 1 | تحسين درجة جودة الخدمة المصرفية . | 4.40 | 0.71 | 87.95 |
| 2 | اختصار الدورة التجارية والدورة المستندية. | 4.27 | 0.80 | 85.48 |
| 3 | السرعة الفائقة في الاتصال بالعملاء. | 4.20 | 0.99 | 83.97 |
| 4 | زيادة سرعة الإنجاز وعقد وإنهاء صفقات. | 4.19 | 0.98 | 83.84 |
| 5 | المساهمة في تنمية الصادرات اللببية. | 4.18 | 0.89 | 83.56 |
| 6 | الحفاظ على العملاء الحاليين للمصارف. | 4.17 | 0.91 | 83.42 |
| 7 | جذب شرائح جديدة للمصارف | 4.12 | 0.97 | 82.47 |
| 8 | زيادة سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء | 4.06 | 0.94 | 81.23 |
| 9 | تحسين القدرة التنافسية للمصرف. | 4.03 | 0.94 | 80.55 |
| 10 | تحسين نتائج أعمال المصرف | 4.03 | 0.92 | 80.68 |
| 11 | توسيع قاعدة الخدمات المالية. | 3.95 | 0.89 | 79.04 |
| 12 | تعتبر أداة لزيادة الشفافية | 3.87 | 1.10 | 77.40 |
| 13 | المنافسة مع المصارف العالمية | 3.85 | 1.08 | 76.99 |
| 14 | توفير فرص عمل إضافية | 3.67 | 1.31 | 73.42 |
| المجموع | مزايا تطبيق التجارة الإلكترونية | 4.09 | 0.61 | 82.27 |

الجدول (13) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية لإجابات عينة الدراسة حول المحور مرتبة تنازلياً، ويلاحظ من خلال النسب المئوية والمتوسط الحسابي أن إجابات المبحوثين كانت ولكل العبارات تشير إلى "الموافقة التامة".
ويشير المتوسط العام لإجمالي المحور (مزايا تطبيق التجارة الإلكترونية) والذي يساوي "4.09"، والذي يعني الموافقة التامة لعينة الدراسة على العبارات وبدرجة "عالية جداً" كتحقيّم عام لهم.

الجدول (14) النسب المئوية لتكرارات واختبار كآي تربيع (X²) لإجابات عينة الدراسة للمحور

| ت | الفقرات | أوافق تماماً | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق إطلاقاً | Chi-Square | مستوى الدلالة |
|----|---|--------------|-------|-------|----------|------------------|------------|---------------|
| 1 | تحسين درجة جودة الخدمة المصرفية | 49.32 | 44.52 | 2.74 | 3.42 | 0.0 | 112.90 | 0.00 |
| 2 | تحسين القدرة التنافسية للمصرف. | 32.19 | 48.63 | 11.64 | 4.79 | 2.74 | 114.41 | 0.00 |
| 3 | تحسين نتائج أعمال المصرف | 30.14 | 52.74 | 11.64 | 1.37 | 4.11 | 134.62 | 0.00 |
| 4 | توفير فرص عمل إضافية | 32.19 | 35.62 | 8.22 | 15.07 | 8.90 | 49.55 | 0.00 |
| 5 | المنافسة مع المصارف العالمية | 30.82 | 40.41 | 15.75 | 8.90 | 4.11 | 67.70 | 0.00 |
| 6 | الحفاظ على العملاء الحاليين للمصارف. | 41.78 | 41.78 | 9.59 | 5.48 | 1.37 | 117.90 | 0.00 |
| 7 | جذب شرائح جديدة للمصارف | 39.04 | 45.89 | 6.16 | 6.16 | 2.74 | 125.10 | 0.00 |
| 8 | زيادة سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء | 33.56 | 50.00 | 8.22 | 5.48 | 2.74 | 126.40 | 0.00 |
| 9 | تعتبر أداة لزيادة الشفافية | 31.51 | 41.78 | 14.38 | 6.85 | 5.48 | 74.62 | 0.00 |
| 10 | زيادة سرعة الإنجاز وعقد وإنهاء صفقات. | 45.89 | 38.36 | 7.53 | 5.48 | 2.74 | 122.01 | 0.00 |
| 11 | توسيع قاعدة الخدمات المالية. | 28.77 | 44.52 | 21.23 | 4.11 | 1.37 | 93.38 | 0.00 |
| 12 | اختصار الدورة التجارية والدورة المستندية. | 41.10 | 42.47 | 11.64 | 2.74 | 2.05 | 171.40 | 0.00 |

يبين جدول (14) قيم كآي تربيع (2X) لمحاور الاستبيان لمقارنة إجابات الباحثين فيما بينهم لاختيار مدى استقلالية إجاباتهم حيث تتم مقارنته بين التكرارات المشاهدة و التكرارات المتوقعة , حيث كانت قيمة كآي تربيع (2X) ولكافة الأسئلة ذات دلالة معنوية ويؤكد ذلك مستوى الدلالة عن ثقة 95% وعند درجات الحرية 4 والذي هو لكل العبارات أقل من 0.05 .

ومن خلال التحليل يلاحظ الباحث أن الفئتين (1،10) من أهم المزايا تحققها التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية .

للإجابة على التساؤل: ما هي أهم المزايا التي يمكن تحقيقها عند تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية؟ الإجابة هي "الموافقة" و "الموافقة التامة" على توافر هذه المزايا والتي تساعد على انتشار تطبيق مفهوم التجارة الإلكترونية.

النتائج:

توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل وشرح البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة، وأهم النتائج ندرجها فيما يلي:

1. يعتبر تطبيق أساليب التجارة الإلكترونية أحد الأدوات الهامة التي ستعمل على زيادة أداء المصارف التجارية الليبية.

2 - توجد علاقة طردية بين إدراك المسؤولين لأهمية التجارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية.

3 - تؤثر المتطلبات المادية والبشرية لتطبيق التجارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية.

4 - هناك متطلبات ومقومات تساعد على انتشار وتطبيق التجارة الإلكترونية بالمصارف الليبية أهمها: توافر بنية

أساسية معلوماتية بالمصارف ودعم الإدارة العليا لبرنامج التجارة الإلكترونية، ووضع القوانين والتشريعات المنظمة للتجارة الإلكترونية، و توافر لتجهيزات المادية والتدريب الدوري للعاملين على أساليب التجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى نشر ثقافة التجارة الإلكترونية وإنشاء مواقع للمصارف على شبكة المعلومات الدولي.

- 5 هناك العديد من المعوقات التي تعوق تطبيق التجارة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية و تتمثل في عدم توفر المتطلبات والمقومات أعلاه بشكل جيد و أهمها: ضعف البنية الأساسية للمعلومات وقصور نظم الاتصال بين المصارف وتعطل وبطء شبكة المعلومات الدولية، وقلة وتقدم أجهزة الحاسوب بالمصارف، و عدم اعتياد العملاء على هذا النوع من التبادل التجاري وانخفاض الوعي بإمكانية القيام بالصفقات إلكترونياً، و انخفاض المستوى التعليمي و خاصة ضعف اللغة الإنجليزية للمتعاملين مع شبكة المعلومات الدولية، بالإضافة على عدم تطور البنية القانونية وغياب نظم أمن وسرية المعلومات لشبكة المعلومات الدولية.
- 6 هناك مزايا يمكن تحقيقها عند تطبيق التجارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية منها: اختصار الدورة التجارية وتحسين جودة الخدمة المصرفية و السرعة الفائقة في إنجاز وعقد وإنهاء الصفقات والاتصال بالعملاء، و زيادة المساهمة في تنمية الصادرات الليبية، والحفاظ على العملاء الحاليين للمصارف وجذب شرائح جديدة وتحسين القدرة التنافسية بين المصارف الداخلية والعالمية وتوسيع قاعدة الخدمات المالية.

التوصيات:

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحثان إلى مجموعة من التوصيات التي تعتبر بمثابة توجيهات مستقبلية للنهوض بتطبيق التجارة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية وتشمل ما يلي :
- 1 زيادة الاهتمام بتطبيق التجارة الإلكترونية لدورها الكبير في زيادة أداء المصارف التجارية، وضرورة التحول من الأساليب الورقية إلى أسلوب الكتروني يساهم في جودة الخدمات المصرفية ويتطلب ذلك توفير كافة المتطلبات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية وضرورة إدراك المسؤولين بأهمية التجارة الإلكترونية لتفعيل دورها في زيادة جودة الخدمات المصرفية.
 - 2 - توفير كافة مقومات تطبيق التجارة الإلكترونية لزيادة فاعليتها و الاعتماد على أكثر من أسلوب لتأمين مواقع التجارة الإلكترونية على شبكة المعلومات الدولية "الإنترنت".
 - 3 - ضرورة معالجة المعوقات التي تحد من تطبيق التجارة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية والاستفادة القصوى من مزايا التجارة الإلكترونية وتوظيفها بشكل فعال.

المراجع العربية:

1. البرعى، سلوى زغلول، دور الانترنت في التسويق المباشر بين منشآت الأعمال، بالتطبيق على القطاع الصناعي بجمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة، كلية التجارة، جمهورية مصر العربية، 2003م.
2. السبسي، شعبان على، محاضرات في التسويق والتجارة الالكترونية، 2008م.
3. الصحن، فريد و طارق طه، محددات الجودة المدركة للخدمات المصرفية بالانترنت ، في المصارف العاملة في مصر باستخدام أسلوب التقييم الحرج، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، العدد الأول، المجلد الأربعون، الإسكندرية- مصر 2003م.
4. الصيرفي، محمد عبد الفتاح، البحث العلمي، الدليل التطبيقي للباحثين، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2008.
5. الصيرفي، محمد، التجارة الالكترونية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2005م.
6. ----- التسويق الالكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007م.
7. أمين، أسماء، صحيفة الشرق الأوسط، جريدة العرب الدولية، "مصر تعد تشريعا جديدا لتنظيم التجارة الالكترونية"، العدد "8312" والصادرة بتاريخ، الجمعة 31 أغسطس 2001م.
8. العلى، ميساء ، "اقتصاد عربي ودولي"، صحيفة الثورة، يومية سياسية، تصدر عن مؤسسة الوحدة للصحافة والطباعة والنشر، دمشق- سوريا، عدد الأحد الموافق 12 / 7 / 2009 م .
9. بسيوني، عبد الحميد وعبد الكريم، عبد الحميد بسيوني، التجارة الالكترونية، دار الكتب العالمية للنشر والتوزيع، عابدين- القاهرة، 2003م.
10. بسيوني، عبد الحميد، أساسيات ومبادئ التجارة الالكترونية، دار الكتب العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004م.
11. خشبة، محمد السعيد، تكنولوجيا التجارة الالكترونية ، مطبعة الالوفست الحديث، مصر، القاهرة، 2003م.
12. جاد، هشام محمد، "التجارة الإلكترونية وأثرها على السياسات التسويقية" دراسة ميدانية بالتطبيق على شركات قطاع الأعمال الخاص في جمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مصر، 2005 م .
13. رضوان، رأفت، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، "بحوث ودراسات" القاهرة، الطبعة الأولى، 1999م.
14. شعراوي، محمود فتحي، أثر التسويق الالكتروني على القدرة التنافسية للصادرات المصرية (دراسة تطبيقية على قطاع البرمجيات)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية التجارة، جمهورية مصر العربية، 2005م.
15. طه، طارق، التسويق بالانترنت والتجارة الالكترونية، الناشر منشأة المعارف، الإسكندرية، 2006 م .
16. عبد العال، حماد طارق، التجارة الإلكترونية : المفاهيم - التجارب - التحديات - الأبعاد التكنولوجية و المالية و التسويقية و القانونية ، القاهرة ، الدار الجامعة ، 2003 .
17. عبد الخالق، سماح أحمد، دراسة تحليلية لمشاكل مراجعة المنشآت التي تتم معاملاتها من خلال التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية التجارة، 2006م.
18. عزام، زكريا و عبدالباسط، حسونة و مصطفى، الشيخ مبادئ التسويق الحديث (بين النظرية والتطبيق)، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

19. عبد المحسن، توفيق محمد، التسويق وتحديات التجارة الإلكترونية، دار الفكر العربي، دار النهضة العربية، مصر، 2005م.
20. غنيم، احمد، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية المنصورة، مصر، 2009م.
21. قاسم خالد مصطفى، "دور آليات التجارة الإلكترونية في تنمية التجارة العربية البيئية" دراسة منشورة في المجلة العالمية، التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الثاني، 2006م.
22. قنديل، نهلة احمد، التجارة الإلكترونية، (المرشد للمدير العصري "رؤية تسويقية")، جامعة قناة أسويس، 2005م.
23. مصطفى، مروة كامل، "الصعوبات التي تواجه التجارة الإلكترونية العربية من وجه نظر أصحاب المتاجر الإلكترونية العربية"، بحث منشور في مجلة الملك سعود، المجلد الرابع عشر - العلوم الإدارية (2)، دار النشر العلمي والمطابع، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 2002م.
24. نادر، جمال، أساسيات ومفاهيم التجارة الإلكترونية، دار الإسراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2005م.
25. ياسين، سعد غالب و بشير، عباس العلاقي، التجارة الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2004م.
26. يوسف، أمير فرج، التجارة الإلكترونية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2008م.

المراجع الأجنبية:

- 1- Chou, P. Y. 2001, "Inhibitors to EDI adoption in small Businesses: An Empirical Investigation" **The Journal of Electronic Commerce Research**, 2.
- 2- Fraser et.al. 2000, "The Strategic challenge of electronic commerce, supply chain Management": **An International Journal**, 5.
- 3- Mattoo, A. & Schuknecht, L., 2000, "Trade Policies for Electronic Commerce", **World Bank**, Washington DC.
- 4- Sekaran, U . (2003) **Research Methods for Business: A Skill Building Approach**, 4th Edition, John Wiley & Sons U.S.A
- 5- UNCTAD, 2002, **E – Commerce and Development Report 2002**, United Nations Publication, New York and Geneva.

المؤتمرات والندوات والنشرات والتقارير

- 1- التقرير الاستراتيجي العربي "تكنولوجيا المعلومات كمدخل للتنمية والتكامل العربي" مركز الأهرام للدراسات السياسية والإستراتيجية، 2000ف .
- 2- المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية بلبيبا، 2010م.
- 3- منشورات مصرف ليبيا المركزي .

The Effectiveness of Selected Human Resources Management Practices on organisational Performance and Objectives (A case study of the Libyan Iron and Steel Company)

Dr.Elhusein H.Elasfer and Dr.Abdussalam Elmassri

Abstract

Human resource management (HRM) is a popular style cum philosophy of management. It came to prominence in the 1980s, and as of the mid-2000s, in response to the various disruptions to the world economy during the 1970s, it is common to ubiquitous in western, developed economies. HRM is increasingly used in non-western nations, too. In part this is because of globalisation, and in part because of developing nations' perceived need to diversify and develop their economies, and in doing so to emulate the western practice. A considerable body of literature suggests HRM is effective.

The present study investigates executives' perceptions of implementation of HRM practices and their influence on organisational performance and realisation of organisational objectives. It does so in the context of the Libyan Iron and Steel Company (LISCO). Results suggest that LISCO executives have positive perceptions of LISCO's implementation of HRM, of LISCO performance, and of LISCO's realisation of its objectives. Moreover, the results accord with what the literature suggests: HRM is effective. However, the results suggest that the major impact of HRM at LISCO concerns its organisational performance, that is, HRM as practiced in LISCO mainly pertains to the day-to-day running of the company. HRM figures less in LISCO's realisation of its objectives.

A further result of the study is that specific HRM practices figure differently as regards LISCO's performance and realisation of objectives. LISCO appears to take cognizance of most HRM practices as regards performance, but relatively few as regards realisation of objectives.

Moreover, analysis of results suggests most HRM practices have major impact on LISCO performance, and fewer on LISCO's realisation of objectives.

LISCO is unusual in that it is part of heavy manufacturing industry and it is located in the developing world. However, the results of the present study accord with those of many studies of organisation of all types in the developed world. This suggests that, despite cultural differences between Libya and the West, and the need for different management styles according to type of organisation, the results of the present study may be generalised beyond LISCO and beyond Libya.

Keywords

Human resource practices; human resource planning; recruitment; selection; training and development; job evaluation; performance appraisal system; health and safety; organisational performance; organisational objectives; Libyan iron and steel company; LISCO ;Libya.

Introduction

Human resource management (HRM) in organisations concerns the planned management of employees in order to optimise the organisation's performance. HRM covers such practices as training and development, health and safety, recruitment, selection, job evaluation, performance appraisal, and human resource planning. This list is far from exhaustive. Nonetheless, HRM practices are held to be an essential component of organisational strategy (e.g., Boxall and Purcell, 2003).

In the past, HRM was associated with Draconian styles of management (downsizing, cost-cutting, and work-intensification) (see, e.g., (Boxall and Purcell, 2003). More recently, it has put on a more human face (Boxall and Purcell, 2003), and some authorities, Holman *et al.* (2003) for example, point to organisations' need for intelligent, well educated, and highly motivated workforces. Thus HRM, as the term is now used, usually means employers caring for workers, consulting with them, educating them, enabling them to fulfil their potential, and so on. Some researchers have justified (and measured) the effectiveness of HRM practices in terms of their effects on employee morale (e.g., Becker and Huselid, 1998; Kallenberg and Moody, 1994).

Ambiguities in definition and measures

As the above suggests, there is uncertainty over definition of HRM. Storey (1989) considers the term *HRM* "elastic" (p. 8), and Keenoy (1999) likens it to a hologram. Guest (1987) states that HRM ranges from *loose HRM*—using new words for old practices (*human resource manager*, for instance, instead of *personnel manager*; in which case HRM is anything but distinctive, to *tight HRM*—the strategic integration of policies and improved business outputs—in which case HRM is very distinctive). There is likewise little agreement, even if one allows that HRM practices are effective, about exactly *how* they are effective. Several mechanisms are possible, but there is uncertainty about which, if any, are the most important (see, e.g., Ulrich, 1997; Ulrich and Lake, 1990; Watson Wyatt, 2001). In short, current understanding of the effectiveness of HRM is deficient.

Empirical studies

Empirical studies on the effectiveness of HRM practices provide mixed results.

On the positive side, Huselid (1995) found, in a study of almost 1,000 firms, that HRM practices improved, not only employee turnover but also employee productivity and long-term company performance. However, this result must be viewed cautiously, if only because of the huge sample size: one cannot review 1,000 firms in depth.

Terpstra and Rozell (1993) similarly found HRM practices to be effective. The authors used data from 201 US organisations in order to determine the influence of HRM on financial performance. They used five staffing practices to examine whether organisations using more of these practices had higher levels of profitability and sales growth. They found a significant positive relationship between the level of implementation of the five staffing practices and financial performance, including annual profit and profit growth. This suggests that, in the US 1990s economic environment at least, HRM practices affected organisational performance, and for the better. However, Terpstra and Rozell also found that the degree of HRM effectiveness varied according to organizational type. High relationships were in the service and financial sectors; no relationships were found in the manufacturing and wholesale/retail sectors. Terpstra and Rozell comment that the service sector in particular has high staffing levels. So perhaps it is unsurprising that HRM practices are most effective where they are most needed—in organisations with high staffing

levels. To this one can add that the service sector and, especially, the financial sector, may require high levels of skills in staff; the same might not be true of the wholesale/retail and manufacturing sectors.

Other studies found even less clear-cut benefits from HRM practices.

Cho *et al.* (2006) investigated the relationship between the use of 12 HRM practices and organisational performance. Cho *et al.* found that the 12 HRM practices had a significant relationship with only one measure of organisational performance: the turnover rate of non-managerial employees. So, the results indicate only that companies implementing HRM practices tend to retain less well educated staff. On one level of thinking, this would suggest that the 12 practices are “good” in the sense that they foster employee loyalty (but note: by the researchers’ criteria, such loyalty, if present, does not translate into improved organisation performance). On another level of thinking, it would suggest that the 12 practices encourage employees to mulct their employers, and stay with them only for this reason (but note: by the researchers’ criteria, such mulcting, again if present, does not translate into deteriorated organisation performance).

Other studies concur with Cho *et al.* (2006) in that they agree that HRM practices are good insofar as they improve organisational performance, but they disagree in the way that they improve it. Thus, for example, Angle (1983), Ulrich (1997), and Wimalasiri (1995) found that HRM practices (especially rewards, in the case of Angle’s study) improve employee commitment, but McEvoy (1997) found they improve only employee satisfaction.

Other studies suggest that HRM practices are good for company performance, but differ in the nature of the specific HRM practice that occasions the company benefit. Thus Harel and Tzafir (1999), for example, in an examination of the impact of HRM practices on Israeli companies, found that only training practices make a significant contribution to organisational performance, but that training practices and recruitment affect perceived market performance.

In contrast, Ogilvie (1986) found that a range of HRM practices—including performance evaluation, promotion policies, and compensation and benefits—affect organisational performance. Similarly, Huselid (1995) found that HRM practices have a positive impact on short-term employee productivity and turnover and on long-term financial performance.

Some research suggests that HRM has little impact on company performance. Most notably, in a study of 97 companies, Youndt *et al.* (1996) found that, although contingency-based approaches to HRM correlated well with overall measures of company performance (e.g., employee productivity), the main effect came from linking employee practices to company strategy it’s how companies implement strategy that matters. The authors did find, however, that HRM practices moderated the effects on company performance. In this vein, but more positively as regards HRM practices, Horwitz (1999) argues that strategic human resource development (SHRD) is an important component of HRM as a means to improve performance and organisational effectiveness. Horwitz also argues that HRM activities are affected by the firm’s performance. HRM practices can effect a virtuous circle.

This conflicting finding suggests two possibilities. First, the needs of different companies for HRM, and its various sub-types, differ. Second,, the use of HRM practices lies somewhere between being a mere correlate of what really matters—strategic thinking and planning—and a powerful, and positive, moderator of strategic planning, possibly with powerful and beneficent feedback effects. These possibilities are not mutually exclusive.

Öz,celik and Aydinli (2006) in a review pointed out that research on SHRM focuses heavily on the linkage between HRM and business strategy. The authors argue that linking HRM and business strategy requires that human resource (HR) departments provide appropriate input into strategic decisions, that HR managers partake in strategic planning (and see Fombrun *et al.*, 1984), and that HRM and strategic planning be integrated (and see Schuler, 1992; Sheehan, 2005). Öz,celik and Aydinli (2006) emphasise the need for HR departmental representation on companies' boards of directors, and, by implication, equivalent bodies in other organisations. This is all the more so, the authors argue, given changes in management roles and the economic environment since the 1970s (and see Lundy, 1994).

It is one thing to say that HRM should be part of organisational strategy. It is another to implement it. Kane *et al.* (1999), in a study of barriers to effective HRM practices, highlight the need for change in management attitudes—if senior managers don't care about effective HRM, it is unlikely they will implement it. Kane *et al.* also highlighted the need for technical know-how, as opposed to theoretical knowledge, in managers. Kane *et al.* studied 549 employees, managers, and HRM staff in five different countries (Australia, New Zealand, the U.S.A., the U.K., and Canada), operating in a range of sectors (financial/business services, manufacturing, community service, and public administration) and sizes (200–9,999 employees). They found that lack of technical know-how and lack of commitment to HRM were correlated, and that these barriers to effective HRM held true across countries. Practice in each appeared inept.

In a similar vein, Othman and Poon (2000), in a study of 108 Malaysian manufacturing companies, found that management orientation predicted HRM practice, competitive strategy, and overall management quality. Equally important, the authors found management approach mediated corporate strategy and HRM practices—in other words, it might not be just company strategy that matters, it is fundamentally management quality that matters. In this regard, Smith and Dowling (2001) note that, though training is an important strategic consideration for companies, its importance may be more perceived by senior managers than by junior managers, the latter of whom may take short-term views. Here note that McHugh *et al.* (2003), in a study of organisational change within the UK public sector, state, “the openness of the organisation to culture change, together with the attitude and commitment of top management to change are critical factors in the achievement of organisational metamorphosis” (p. 109)

Such phenomena may be cross-cultural. Cheng and Brown (1998), in a comparison of Singapore and Australian hoteliers, found that corporate strategies of reducing turnover, through enhanced recruitment, selection, and induction, successfully reduced the turnover, and that this was despite socio-economic differences between Australia and Singapore.

Thus, despite uncertainty regarding the way HRM improves organizational performance, and, indeed, of the most effective forms of HRM, the literature is relatively unambiguous on four things: (a) executives should be aware of the importance of HRM; (b) they should incorporate HRM into their strategic thinking; (c) they don't always do so; and (d) although the manner in which HRM assists organizations, it, or aspects of it, has beneficial consequences for organizational performance.

The present study

The present study investigates selected HRM practices in the Libyan Iran and Steel Company (LISCO). It does so with a view to (a) determining what the perceptions

are; and (b) determining the extent to which such perceptions translate into perceptions of company performance and objectives.

Libya and LISCO.

Although Libya is different, culturally and economically, from western nations, it is rapidly trying to become a member of the world economic community; this is all the more so following the removal of almost all US sanctions in 2004. There are signs it is being successful. In 2000, its GDP (official exchange rate) was US\$34.5 billion (current value; World Bank, 2008, estimate); in 2007 it was US\$66.01 billion (CIA, 2008, estimate). In 2000, its annual growth was 1.1% (World Bank, 2008, estimate); in 2007 it was 5.4% (CIA, 2008, estimate). However, at present it still relies on oil for 95% of its export earnings, one-quarter of its GDP, and 60% of its public sector wages (CIA, 2008).

Some aspects of Libyan culture lend it amenable to HRM practices. Libya has a political-economic system, one that establishes, by law, that employees share company profits and, in principle at least, are involved in corporate management (Alvi, 1984). Here note that Libya is also an Islamic country, and that Islam encourages employer and employee mutual responsibility. Also on the positive side, many Libyan executives receive, or have received, a western education, and such contacts with the West have been increasing. There is also the effect of globalization. There are other aspects of Libyan culture that may make it less amenable to HRM practices.

The Libyan Iron and Steel Company (LISCO) was established by Act 66911991 of the People's General Committee as a public joint-stock company of Libya. LISCO is located near the city of Misurata, near the capitol city (Tripoli) the plant occupies 1,200 hectares. and employs about 7,500 people. LISCO's products now meet most of Libya's domestic requirements for rolled steel. LISCO also exports to Africa, Europe, and Asia (LISCO 2006).

Rationale

The first part of the study measures LISCO executives' perceptions of HRM practices at LISCO. In this, it divides the HRM practices into eight sub-areas: human resource planning recruitment selection training and development, job evaluation performance appraisal health and safety, and overall HRM. This is to determine, at a descriptive level, the executives' perceptions of HRM at LISCO. Note in this regard that empirical evidence suggests that executive's perceptions of organisational performance translate into actual organisational performance: perceptual measures of organisational performance are common and are highly correlated with objective financial measures (e.g., Delaney and Huselid, 1996; Den Hartog and Verburg, 2004; Perry-Smith and Blum, 2000).

The second part of the study measures the same managers' perceptions of LISCO's performance, as indicated by cost reduction, product development, product quality, financial performance, market share, and research and development. It also measures the managers' perceptions of LISCO's objectives, as indicated by shareholders' earnings, market leadership, improved industrial relations, extended range of products, use of new technology, increased volume share, minimized production costs. Notice that the measures of perceptions of performance pertain to short-term issues, but the measures of perceptions of objectives pertain to long-term needs—that is, to strategy. In this, we use the term *strategy* in a broad sense. Our use of the term translates to Bennett's (1999) use of the phrases *strategic objectives*, *operational objectives*, and *tactical objectives*.

The third part of the study relates the managers' perceptions of HRM at LISCO to their perceptions of LISCO's performance and their perceptions of LISCO's realization of its objectives. Note the logic here:

If HRM practice is effective, and if managers implement it, then all aspects of HRM should impact on company performance, and managers should perceive it to be doing so.

If HRM practice is effective, and if managers perceive it to be, then all aspects of HRM should impact on company objectives, and managers should perceive it to be doing so.

In other words, if HRM is effective and if managers perceive it to be so, managers' attitudes to HRM can be used to predict their perceptions of organisational performance and organisational objectives. Note that organisational objectives translate to organisational strategy.

Method

Measures

Measures comprised questionnaire scores. The questionnaire was designed by the researchers following standard guidelines for questionnaire design (e.g., Oppenheim, 1992; Hussey and Hussey, 1997; Saunders *et al.*, 2000; Sekaran, 2003). Thereafter the questionnaire was field tested on PhD students of HRM or business and given to 3 specialists in HRM at Libyan universities and 15 senior managers at LISCO for comment. Minor changes were made to the questionnaire in the light of feedback from the students, specialists, and LISCO senior managers.

Questionnaire design

The main part of the questionnaire comprised 64 questions to be answered in five-point Likert scales. The wording of the questions varied (*strongly agree–strongly disagree; always–never; very good–very poor; etc.*) and the direction of “good” versus “bad” varied in order to avoid response bias in respondents. The manifest and latent content of all questions was to the effect that respondents describe the extent to which they regarded LISCO performance, LISCO objectives, and HRM in general positively or negatively.

In addition to the 64 questions that comprised the main body of the questionnaire, the questionnaire asked for details of respondents' age, years of service within LISCO, job title and responsibilities, and gender.

The 64 main questions were grouped as follows: (a) LISCO's performance (9 questions); (b) LISCO's objectives (9 questions); (c) LISCO's HRM practices (46 questions). The questions on LISCO's HRM practices were subdivided into eight subgroups: questions concerning HRP, recruitment, selection, T&D, job evaluation, performance appraisal, health and safety, and overall HRM. The number of questions in each of these subgroups ranged from four to eight.

Respondents

Respondents were recruited from LISCO executives. At the time of the study, LISCO had 313 executives. These ranged in seniority from general managers (most senior) through managers, heads of department, supervisors, and heads of units (least senior). Figure 1 shows the management hierarchy at LISCO.

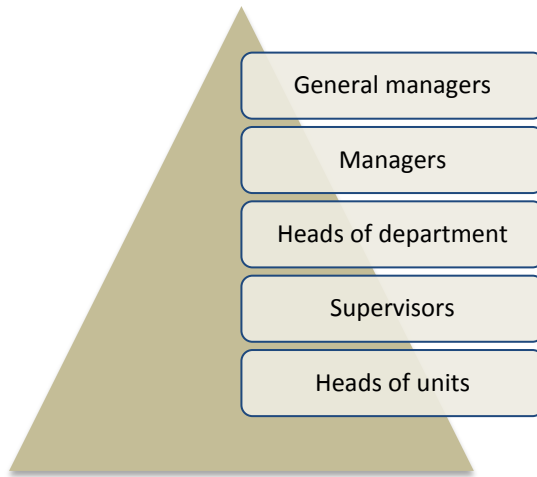


Figure 1. Management hierarchy of LISCO executives.

At the time of the study, there were 17 General Managers.

All LISCO executives were young to middle-aged (approx. 30–50 years). A minority were bilingual/multilingual, with English as a second language. All were male. As a group they were highly educated, with over 90% educated to at least degree level and about one-fifth educated to post-graduate level. As a group they managed the 7,500 staff at LISCO, with individual responsibilities ranging from 10 to over 500 LISCO employees. All executives were native Libyans.

Procedure

The researchers first approached LISCO’s General Manager by letter asking for cooperation in the research. The researchers also obtained endorsement for Libya’s Deputy Minister of Manpower, who wrote to LISCO’s General Manager asking LISCO to cooperate with the research. With the help of such endorsement, a researcher visited LISCO and was able to recruit respondents.

The researcher who visited LISCO distributed the questionnaire by hand. All distribution took place within LISCO headquarters. The researcher met the respondents in their offices, gave them the questionnaire, and explained it to them. This method helped ensure a good response rate. It also helped ensure that all relations between the researchers and LISCO staff were cordial. For the most part, respondents completed the questionnaire after the researcher had met the executives. In a few instances, executives completed the questionnaire in front of him.

The questionnaires were returned to the researcher by hand or by internal LISCO mail. They were subsequently scored by the researcher.

Results

Of the 313 LISCO executives, 246 returned the questionnaires and 67 did not—a response rate of close to 80%. Of the 246 returned questionnaires, 37 were unusable (illegible or incomplete). This yielded an overall usable response rate of 67% ($N = 209$).

Statistical analyses

All statistical analyses were performed using SPSS for Windows (Version 15).

Data Management

For each participant, responses for each section and sub-section of the questionnaire that used Likert scales were averaged (mean), and the mean used for all subsequent analysis. For example, the organisational performance section had nine sub-sections. Thus each of the nine Likert scores (range: 1–5) were added, and the resulting total divided by 9).

For example, if a participants scores for the nine-sub-sections of the Performance section were 5, 4, 5, 5, 5, 5, 5, 5, and 4, the total was 43, yielding a mean of 4.78. Thus 4.78 was entered as that participant’s rating of LISCO’s performance. Given

that the questionnaire comprised 10 major sections (two for dependent variables and eight for independent variables), an analogous procedure was used to calculate the participant's ratings of each of the 9 major measures. Obviously, the same procedure was used for the Likert scores of all participants. Naturally, all calculations were performed by computer (by SPSS).

The reason for this procedure was that the Likert scale items in the questionnaire were designed to measure only the 9 variables (two dependent and seven independent). As such, individual questions within any section or sub-section of the questionnaire (Sections A and B and the seven sub-sections of Section C) measured the same thing (perceptions of LISCO organisational performance, objectives, HRP, etc.). Thus there was no interest in individual questions as such. That individual questions within the same section or sub-section did measure the same thing was confirmed by reliability tests (see Table 6.3).

Respondents' perceptions of LISCO

Organisational performance and objectives

Table 1 summarises respondents' views as regards LISCO's organisational performance and objectives.

Table 1. Respondents' views on LISCO's performance and objectives.

| Variable | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|----------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| ORGANISATIONAL PERFORMANCE | 209 | 2.00 | 4.89 | 3.7103 | .54005 |
| ORGANISATIONAL OBJECTIVES | 209 | 2.44 | 4.33 | 3.5008 | .33795 |

As can be seen in the table, in general respondents had positive views regarding LISCO's performance and objectives.

HRM practices

Table 2 shows a breakdown of respondents' perceptions of HRM practices.

Table 2. Breakdown of respondents' attitudes to HRM practices.

| Variable | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|-------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| HRP | 209 | 2.29 | 4.29 | 3.4416 | .38786 |
| RECRUITMENT | 209 | 2.25 | 4.50 | 3.4019 | .43226 |
| SELECTION | 209 | 2.50 | 4.75 | 3.5000 | .38528 |
| TD | 209 | 1.50 | 5.00 | 3.5120 | .63401 |
| JOB.EVALUATION | 209 | 2.38 | 4.38 | 3.4408 | .40301 |
| PAS | 209 | 2.43 | 4.43 | 3.5400 | .35047 |
| HEALTH AND SAFETY | 209 | 2.00 | 4.60 | 3.3378 | .53255 |

Again, the table reveals that, in general, respondents had a high regard for HRM practices. For all variables, the mean was greater than 3.

Internal reliability

Tests of reliability (Cronbach’s α) revealed the questionnaires had good to excellent internal reliability for both dependent variables and all independent variables. Table 3 summarises the results of the tests.

Table 3. Results of reliability tests (Cronbach’s α).

| Variables | | No. Items | α – value |
|-------------|----------------------------|-----------|------------------|
| Dependent | Organisational performance | 9 | 0.753 |
| | Objectives | 9 | 0.623 |
| Independent | HRP | 7 | 0.619 |
| | Recruitment | 4 | 0.634 |
| | Selection | 4 | 0.664 |
| | T&D | 6 | 0.884 |
| | Job evaluation | 8 | 0.757 |
| | Performance appraisal | 7 | 0.630 |
| | Health and safety | 5 | 0.804 |

Correlations

Table 3 shows the correlations between perceptions of organisational performance and HRM practices, and correlations between perceptions of organisational objectives and HRM practices.

Table 4 shows the correlation matrix for correlations between all measures of perceptions of HRM

Table 4. Correlations between organisational performance and objectives and independent variables.

| | | HRP | RECRUI | SELECT | TD | JOB. EV | PAS | HEALTH |
|-------------|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| PERFORMANCE | Pearson Correlation | .316(**) | .368(**) | .458(**) | .352(**) | .554(**) | .203(**) | .367(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .003 | .000 |
| OBJECTIVES | Pearson Correlation | .475(**) | .487(**) | .071 | .109 | .159(*) | .263(**) | .232(**) |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .309 | .117 | .021 | .000 | .001 |

* Significant at $p < .05$.

** Significant at $p < .01$.

Table 5. Correlation matrix of independent variables.

| | | HRP | RECRUI | SELECTI | TD | JOB. EV | PAS | HEALH |
|-------------|--------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| HRP | Pearson | 1 | .457(**) | -.010 | -.029 | .018 | .152(*) | .370(**) |
| | Correlation Sig. (2-tailed) | | .000 | .882 | .672 | .794 | .028 | .000 |
| RECRUITMENT | Pearson | .457(**) | 1 | .007 | -.095 | .123 | .371(**) | .445(**) |
| | Correlation Sig. (2-tailed) | .000 | | .917 | .171 | .077 | .000 | .000 |
| SELECTION | Pearson | -.010 | .007 | 1 | .212(**) | .386(**) | .072 | .034 |
| | Correlation Sig. (2-tailed) | .882 | .917 | | .002 | .000 | .297 | .625 |
| TD | Pearson | -.029 | -.095 | .212(**) | 1 | .460(**) | .022 | - |
| | Correlation Sig. (2-tailed) | .672 | .171 | .002 | | .000 | .749 | .236(**) |
| JOB.EVALU | Pearson | .018 | .123 | .386(**) | .460(**) | 1 | .281(**) | .069 |
| | Correlation Sig. (2-tailed) | .794 | .077 | .000 | .000 | | .000 | .321 |
| PAS | Pearson | .152(*) | .371(**) | .072 | .022 | .281(**) | 1 | .338(**) |
| | Correlation Sig. (2-tailed) | .028 | .000 | .297 | .749 | .000 | | .000 |
| HEALTH | Pearson | .370(**) | .445(**) | .034 | - | .069 | .338(**) | 1 |
| | Correlation Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .625 | .236(**) | .001 | .321 | .000 |

* Significant at $p < .05$.

** Significant at $p < .01$.

Table 4 reveals that perceptions of LISCO performance correlated significantly with all measures of attitudes to HRM practices. However, it also reveals that perceptions of LISCO objectives did not correlate significantly with measures of selection and training and development.

Table 5 reveals that many measures of attitudes to HRM correlated significantly with each other. However, in the highest correlation was only .460. Correlations between independent variables of less than .7 are usually acceptable for regression analysis (see, e.g., Field, 2000). Moreover, many of the correlations were low and non-significant.

Multiple regressions

All regressions used forced entry.

Organisational performance

A multiple regression (standard) with the eight independent variables with organisational performance as the dependent variable yielded a significant result, $F(8, 200) = 41.271$, $p < .0005$. The regression model accounted for almost 60% of variance in scores, $R^2 = .590$, adjusted $R^2 = .575$. Table 6 summarises the results of the regression.

Table 6. Regression summary. Dependent variable: organisational performance.

| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | -1.766 | .388 | | -4.556 | .000 |
| HRP | .194 | .073 | .140 | 2.665 | .008 |
| RECRUITMENT | .244 | .070 | .196 | 3.484 | .001 |
| SELECTION | .395 | .069 | .282 | 5.742 | .000 |
| TD | .203 | .046 | .239 | 4.436 | .000 |
| JOB.EVALU | .426 | .076 | .318 | 5.568 | .000 |
| PAS | -.159 | .080 | -.103 | -1.994 | .047 |
| HEALTH | .292 | .056 | .288 | 5.250 | .000 |

The table reveals all independent variables were significant predictors of organisational performance. However, performance appraisal was negative and barely significant. The independent variable with the highest standardised coefficient was job evaluation. However, training and development, selection, and health and safety had coefficients nearly as large.

It is clear from the table that selection, job evaluation, and health and safety were the most important predictors, and that HRP was the least.

Organisational objectives

A multiple regression between the seven independent variables and organisational objectives as the dependent variable yielded a significant result, $F(8, 200) = 15.502$, $p < .0005$. The regression model accounted for about one-third of variance in scores, $R^2 = .351$, adjusted $R^2 = .328$. Table 7 summarises the results of the regression model for each of the independent variables.

Table 7. Regression summary. Dependent variable: organisaional objectives. N = 209

| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 1.017 | .305 | | 3.334 | .001 |
| HRP | .287 | .057 | .330 | 5.008 | .000 |
| RECRUITMENT | .257 | .055 | .328 | 4.647 | .000 |
| SELECTION | .028 | .054 | .032 | .525 | .600 |
| TD | .064 | .036 | .121 | 1.785 | .076 |
| JOB.EVALU | .018 | .060 | .021 | .299 | .765 |
| PAS | .091 | .063 | .095 | 1.457 | .147 |
| HEALTH | -.027 | .044 | -.042 | -.611 | .542 |

The table reveals that only HRP and recruitment were significant predictors of organisational objectives. The independent variable with the higher standardised coefficients was HRP. However, that of recruitment was almost as high.

Overall regression analyses

Each of the regressions was highly significant. Each also accounted for a substantial amount of the variance in independent variable scores, but with more of the variance of the performance measures being explained. Output analysis suggested that neither regression seriously violated any of multiple regression's assumptions (distribution of residuals, homoscedasticity, independence of errors, linearity, and multicollinearity). It appears that, as one might expect, respondents' views as regards LISCO's implementation of HRM practices in general proved good predictors of their views as to LISCO's performance and objectives.

All predictor variables proved significant predictors either of performance or of objectives. However, their relative importance varied according to the regression. Moreover, only two predictors out of seven were significant in the organisational objectives regression.

More important, the objectives regression explained much less of the variance than did the performance regression.

Discussion

Respondents' perceptions of LISCO and HRM

All respondents were senior managers. They ranged in status from general manager (most senior) to supervisors (least senior) (Figure 1). The response rate, at almost 67% was very high and the sample size, at 209, was more than large enough for meaningful statistical analysis. The respondents were all male and Libyan, were all highly educated, and all had worked within LISCO for many years. Although Libyan culture may be different from Western culture, the profile of LISCO respondents, apart from the gender bias, does not appear largely different from that of Western companies of equivalent size.

LISCO's managers in general had a positive attitude towards the company performance. The mean rating of the company's performance was 3.71. Similarly, the mean rating of the company's realisation of its strategic objectives was 3.5.

As regards respondents' perceptions of LISCO's implementation of HRM practices, executives perceived the implementations of HRM practices positively.

The above suggests that, in general, respondents perceived LISCO to be doing well, both in terms of its performance and its objectives; they also perceived LISCO's implementation of HRM practices favourably, with all such practices being viewed as being of approximately equal worth. This leads to the questions of whether the respondents' perceptions of LISCO's implementation HRM were related to their perceptions of LISCO performance and realisation of objectives, and, if so, in what way(s). These questions were addressed by the regression analyses.

Regressions

The regressions in the present study tested the hypotheses that perceptions of company implementation of HRM practices predict perceptions of company performance and company objectives.

Organisational Performance

The main finding of the performance regression was its overall explanatory power. The regression explained close to 60% of the variance in executives' perceptions of LISCO performance ($R^2 = .590$, adjusted $R^2 = .575$). This is reassuringly plausible. First, it accords with what the literature (e.g., Heraty and Morley, 2000; Holman *et al.*, 2003) suggests, namely that HRM is important in effective day-to-day management. Second, although high, it is not so high as to exclude variables outside managers' control, or, indeed, management practices other than those associated with

HRM. Many factors—weather, natural disasters, and so on—are outside management's control, yet may plausibly affect the company performance. Similarly, many aspects of management—personality characteristics of individual managers, for example—may plausibly affect the day-to-day running of a company, yet would not be subsumed under the umbrella term HRM. That, therefore, the explained variance is nonetheless high suggests that not only do LISCO managers take HRM seriously, as evidenced by their views concerning it, but also they are correct to do so. If one assumes the executive's perceptions in the present study to have been accurate, good HRM does lead to improved company performance.

The next important part of the regression pertains to the overall significance of each predictor variable. Using the standardised coefficients as indicators of relative importance, leaving aside performance appraisal (see below), the importance of each individual HRM practice at LISCO was as follows: HRP (least important), recruitment (more important), training and development (more important), selection (more important), health and safety (more important), and job evaluation (most important). Again using standardised coefficients as an index, the relative importance of the most important (job evaluation) was around double that of the least important (performance appraisal). Taken overall, these suggest that, at LISCO, executives perceived selecting the right people (selection) for the right job (job evaluation) as being of paramount importance, coupled with, having selected such people, looking after them (health and safety) as being relatively more important than recruitment practices (recruitment) and improving the people's performance (training and development). In short, HRM at LISCO, as judged by the performance regression, appears to focus on getting the right people and thereafter looking after them, rather than developing their talents. Also, planning, as indicated by the regression, played relatively little in the day-to-day running of the company.

Such conclusions are relative. A factor may be of low relative importance yet still be important. Thus HRP, although lowest in importance of the significant predictor variables, was nonetheless important.

Performance appraisal was a negative predictor of perceptions of LISCO performance—that is, the more respondents valued performance appraisal, the less they valued LISCO's performance. This, given the barely significant result regarding the variable, may be a statistical accident. However, even if an accident, it reinforces the impression that LISCO managers perceived recruiting the correct people, then looking after them, as being more important than training them after they had been employed.

In total, therefore, the results of the present study confirmed expectations. HRM is perceived as being important at LISCO, a variety of distinct HRM practices impact on the company's performance, and, even of those that don't, they may be important to the company. However, the relative unimportance of training and development and the irrelevance or perverse contribution of performance appraisal are at variance with much literature. The issue demands further research.

Organisational Objectives

The main finding was the importance of HRP and recruitment; these were the only significant predictor variables. The finding as regards recruitment suggests that, although recruitment, although relatively unimportant as regards the day-to-day running of LISCO (see above) is perceived as being strategically important. This makes sense. LISCO executive may, in the *day-to-day running* of the organisation perceive recruitment practices—advertising broadly, using a variety of interview techniques, and so forth—as being relatively unimportant, but *strategically* they may

see it as highly important. Strategically they may see effective recruitment as being vital to long-term company survival. If so, this would be consistent with the suggestion of the performance regression, namely that LISCO places great emphasis on getting talented and committed people to work for it.

The relative importance of HRP is also noteworthy. Planning, as seen, had relatively little importance in the day-to-day running of LISCO. But, as regards realisation of objectives, planning is vital. Such accords with the literature. Arguably the most important aspect of HRM is not specific practices, it is planning and integrating them within an organisation, long-term and short-term (e.g., Foot and Hook , 2005; Goodwin, Gruen, and Iles, 2005; Tyson and York, 2000). In this, the results of the organisational regression accords with expectations.

There are two caveats. First, there is the non-significance of all other predictor variables. This is may in part be explained by the mutual correlations between other predictor variable and HRP and recruitment. However, it is also possible, given the lack of contribution of anything else to the model, that the present study ignored HRM practices relevant to realisation of organisational objectives. This is a topic for future research.

The possibility of other factors being ignored by the present study leads to the second caveat. This concerns the relatively low level of variance explained by the objective regression. This, at around than one-third ($R^2 = .351$, adjusted $R^2 = .328$), is low, given the large number of predictor variables. This suggests that factors other than HRP and recruitment account for around two-thirds of LISCO executives' perceptions of the company's realisation of objectives. These other factors must, of course, include factors outside LISCO's immediate control—national and international political and economic events, for instance. But they may also include internal practices not addressed in the present study. This too is a topic for future research.

Generalising the results

Possible Peculiarities of Libya

Some features of HRM as practiced at LISCO may reflect the socio-political climate in Libya more than implementation of HRM practices in general. This may, for example, apply to recruitment and selection.

Although most Libyan companies, including LISCO, use standard means of recruitment—advertisements in the national press, interviews, and so on—Libyan (and, for that matter, much African) culture places high value on personal recommendation, either from other organisations or from individuals. In this, LISCO may be subject to recruitment by both nepotism and tribal affiliation (Al-Aiban, 1988; Al-Aiban and Pearce, 1993; Ali, 1989; Almhdie and Nyambegeera, 2004). This may be exacerbated by the traditional Islamic stress on the importance of family and social networks in all aspects of national life (Edwards and Kruvilla, 2005; and see Bayat, 2002; Weir, 2000). In addition one may note that Libya as a whole is undergoing what she calls Libyanisation. This is the process whereby Libya is aiming to reduce her reliance on foreign nationals. This may result in Libyan companies recruiting less able staff. Here note that Libya's literacy rate at present is 82.6% (CIA, 2008); this is high by North African standards, but nonetheless low. One may also note that, despite Libya's having liberalised its economy since the removal of sanctions in 2004, employment in Libya, especially in the state sector, is controlled by the Libyan Ministry of Manpower, and this may curtail LISCO's independent choice as to whom to recruit. Such factors suggest caution in suggesting that LISCO HRM is the same as western HRM. LISCO might place a high value on recruitment and selection, for

instance, but what it sees as “effective” recruitment and selection may be different from what western companies see as effective.

Research into HRM in the Middle-East (e.g., Abbas, 1989; Almhdie and Nyambegera, 2004; Atiyyah, 1992; Badawy, 1980; Metcalfe, 2007) suggests a strong Islamic influence. Islam’s stress on community and family values suggests a tendency toward paternalism. Thus managers may assume the role of parents; they may therefore consider it their duty to support and protect subordinates under their care, and the subordinates may expect them to do so. Of course, Western influence may have diluted Islamic values; nonetheless, research suggests that HRM systems in the Middle East are premised on high trust, informal, and personal relationships.

Nonetheless, such Islamic influence can be over-stated. One may note that LISCO does, as mentioned, use standard recruitment practices. One may also note that the importance of recruitment and selection varies according to company type. For high-skilled work, effective recruitment and selection is important. It is less important in low-skilled work. Similarly, the importance of HRM in general appears to vary according to company type. It appears more important in the financial and service sectors than in the manufacturing sector (Terpstra and Rozell, 1993).

Similarities Between Findings of the Present Study and the Literature.

Descriptive analysis suggested the executives have positive overall perceptions of HRM (Table 6.1). This is gratifying. There are conflicting reports of the relative importance of diverse HRM practices (see, e.g., (Ulrich, 1997; Ulrich & Lake, 1990;). This suggests the possibility that many “significant” findings as regards HRM in the literature are false positives. There is also, as indicated, the possibility that what constitutes good HRM for one company (or industry, or sector) need not be so good for another company (or industry, or sector). Indeed, if what Terpstra and Rozell (1993) state is true for all manufacturing companies, not just US ones, one should not expect a strong relationship between any HRM practice and company performance. Despite this, the results of the present study suggest that HRM practices overall contribute to effective management at LISCO as regards day-to-day company performance, and that some (including planning) contribute significantly to realisation of objectives. This in turn suggests that, if there is not a “universal style of good management”, there is at least a style that is appropriate for companies operating in today’s economic (increasingly globalised) conditions, and that this is so regardless of national differences and differences by sector. This is what much literature HRM (e.g., Heraty and Morley, 2000; Holman *et al.*, 2003; Marchington and Wilkinson, 2000) would lead one to expect.

Claims regarding the importance of HRP stress its relevance given the increasing uncertainty, and rapid change, in today’s economic climate (e.g., Foot and Hook, 2005), and, related to this, that company management is the art of the possible (e.g., Buyens and DeVos, 2001)—and what is possible is constrained by what employees are capable of doing. Empirical evidence lends support to such views. Lam and Schaubroeck (1998), in a study of 85 middle to senior managers’ perceptions of their own companies’ performance and its relationship to (a) the degree of HRP and (b) the degree to which the companies formalised HRP, found that perceptions of good company performance correlated highly with both the level of HRP and the degree of formalisation of the planning. Thus, overall, the present study suggests that, though LISCO may be different from companies in other countries and other industries in specifics, in broad terms of its management needs it is similar. In this, the overarching importance of using HRM in the day-to-day running of a company may be crucial, as may be formulating strategies as regards realisation of long-term

objectives (e.g., Foot and Hook, 2005; Goodwin, Gruen, and Iles, 2005; Tyson and York, 2000).

One may wonder whether the managers' perceptions of LISCO HRM practices, performance, and realisation of objectives were accurate. Although, as mentioned, a variety of literature suggests that, broadly, executives' perceptions of their organisations' performances correlate well with the organisations' actual performances (Delaney and Huselid, 1996; Den Hartog and Verborg, 2004; Perry-Smith and Blum, 2000), the situation as regards their perceptions of realisations of objectives is less clear: executives may tend to focus on performance issues, not on strategic ones (e.g., Smith and Dowling . 2001), and, in any event, there is even a shortage of empirical evidence on the role of HRM in improving company performance (Bamberger & Meshoulam, 2000; Kaplan & Norton, 1992). Moreover, much psychological literature suggests that individuals tend to misperceive especially as regards perceptions of themselves and their abilities. One should not, therefore, assume a perfect correlation between executives' perceptions and reality.

Such problems, however, as regards the present study, are unlikely to have been severe. The present study's logic demanded only that executives' perceptions be broadly accurate. Moreover, because the study correlated perceptions with perceptions, any systemic bias should have manifested itself on independent and dependent variables equally. If one were to argue that executives had poor perceptions of LISCO realisation of objectives, one would need to explain why, apparently, in line with what the literature suggests, they had accurate perceptions of LISCO performance. One may presume that the LISCO executives had relatively accurate perceptions of their company's performance, and reported them reasonably accurately.

One may also note that the data from the present study were far more copious than those from other studies, at least as regards individual companies. The present study obtained data from 209 managers in a single company, representing two-thirds of the company's management. By contrast, for example, Lam and Schaubroeck (1998) investigated HRM practices in a range of companies in five different industries, but, in doing so, the authors sought the views of only 85 senior managers—or 17 per industry. Similarly, Terpstra and Rozell (1993) investigated HRM in 201 different companies; in doing so, they obtained the views of only one representative (mostly the head of HR) per company.

Nonetheless, some caution is warranted. The present study was cross-sectional, not longitudinal: it took only a "snap-shot" of LISCO during a few months of one year (2006), and may thus have missed vital information. One needs to know how practices evolve, and how managers' perceptions change over time. Longitudinal studies, although expensive and, by definition, time-consuming, can provide additional insights: d'Arcimoles (1997), for instance, reports that longitudinal data suggest that training and development has a significant long-term impact on company profitability, something not easily identified in a cross-sectional study; similarly, Boxall and Steeneveld (1999), in a longitudinal study of New Zealand engineering consultancies, found that those firms that survived difficult economic conditions were characterized by two HRM practices: (a) they recruited high quality, highly educated, "core-staff", staff who were successful at obtaining clients (note that this accords with the impression given by the regressions in the present study: LISCO appeared to place great emphasis on recruiting the right people); .and (b) they enabled such core staff to partake in company profits—the core staff became, in effect, shareholders in their companies—again, this is something that might not be easily seen in a cross-

sectional study. As regards the present study, longitudinal data would be valuable in answering the question, for example, of how Libyan business and Western HRM practice inter-react.

LISCO and Other Companies

If one takes the results of the present study as they stand, and generalising them, if not to all other organisations, then at least to large manufacturing companies, there are two implications of the present study: (a) HRM seems to be perceived as being more relevant to day-to-day management than to planning strategic objectives; and (b) choosing the right people for the job and retaining their loyalty appear to be more important than selecting “at random” and subsequently training people “for the job”.

These implications, of course, assume that LISCO is representative—something, as discussed, that is plausible though uncertain—and that the present study lacked flaws (possible flaws are discussed in the following chapter). Nonetheless, the results of the present study are suggestive.

Respondents’ perceptions of HRM accounted for much more of the variance in perceptions of performance than they did of perceptions of realisation of objectives. There are three, not mutually exclusive, interpretations of this. First, LISCO executives were more concerned with day-to-day running of the company than with planning its long-term survival. Note that, although the present study included senior executives, it also included a large number of relatively junior ones. It is plausible that junior executives are not concerned (much) with strategic thinking; strategic thinking may be the preserve only of very senior management. Thus the majority of LISCO executives, one may imagine, were not concerned with strategic issues facing the company—hence the relatively weak results of the objectives regression. The majority of respondents answered the questionnaire in line with their everyday experience of the company.

Second, it is plausible that, as indicated, HRM practices are less effective in determining company objectives than they are at determining effective day-to-day performance. This does not preclude the possibility that HRM practices are an important—possibly the most important—factor in determining company objectives, as suggested by the literature (e.g., Tyson and York, 2000). It is possible that, given the vicissitudes of political, economic, and other environmental events, there is no way for company executives to plan in a “foolproof” way for them. If so, ipso facto, HRM would be less effective in controlling for such events than for day-to-day performance.

This, of course, leaves open the question of whether, at LISCO and elsewhere, management is using HRM practices to optimum strategic effect. This is a question for future research.

Third, as indicated, it is possible that many HRM practices are relatively unimportant as regards strategic planning. In this, the importance of HRP in the objectives regression is suggestive, given that much literature (REFS) suggests the importance of planning in HRM.

Conclusion

The present study found LISCO executives have positive perceptions of HRM practices, LISCO performance, and LISCO realisation of objectives. In general, executive’s perceptions of HRM related better to LISCO performance than to realisation of its objectives, at least insofar as many specific HRM practices were good predictors of performance, but only two were good predictors of objectives, and insofar as perceptions of HRM practices accounted for substantially more of the variance in perceptions of performance than of objectives. On the one hand, this may

be explained by, perhaps, the executives ascribing more importance to performance; on the other, it may be explained by, perhaps, many HRM practices being relatively unimportant. Both issues are topics for future research.

The present study found strong evidence that the most important HRM practices, as regards realisation of objectives, were recruitment and HRP. This accords with what much of the literature suggests. Against this, the study found that perceptions of HRM practices in general, even allowing for the importance of recruitment and HRP, accounted for relatively little of the variance in perceptions in organisational objectives. Given the esteem in which HRM is held—at least in much of the literature—this lack of explanatory power of HRM demands further research. It might be that the importance of HRM as regards realisation of a company's objectives is not as great as much of the literature suggests.

References

- Al-Aiban, 1988 Comparative analysis of the role of the government in the private sector in ancient dhomey, Saudi Arabia ,Japan and united stats working paper ,graduate school of management, university of California, Irvine, California
- Al-Aiban and Pearce, (1993)The influence of values on management practices international studies of management and organisation, white plains fall, 23 (3) 35-52
- Ali, 1989A comparative study managerial beliefs about work in arab stats in R farmer (editor) advances in international comparative management 4 Greenwich (95-112) Ct:JAI press Inc
- Almhdie, A and Nyambegeera, S.M., (2004), HRM in Libya, In Ken N. Kamoche, Yaw A. Debrah, Frank M. Horwitz, and Gerry Nkombo Muuka, (Eds), Managing Human Resources in Africa, pp 170–182, Routledge, London
- Alvi, S.A., (1984), The New international economic order some suggestions for a new world economic order, World Centre for Researches and Studies on the Socialist People's Libyan Arab Jamahiriya – TRIPOLI
- Ames, B. N., & Gold, L. S. (1997). Environmental pollution, pesticides, and the prevention of cancer: Misconceptions. *The FASEB Journal*, 11, 1041–1052.
- Angle, H. (1983), “Organizational commitment”, Individual and organizational influences”, *Sociology of Work and Occupations*, Vol. 10, pp. 123–146.
- Becker, B.E., & Huselid, M.A. (1998). High performance work systems and firm performance: A synthesis of research and managerial implications. *Research in Personnel and HRM*, 16, 53–101.
- Bennett, R. (1999), “Corporate *Strategy*”, 2nd ed. Pitman Publishing.
- Boxall,P., and Purcell, J., (2003), Strategy and human resource management (Management, work and organisations), Hampshire, Palgrave MacMillan
- Buyens D., and De vos A. (2001), ‘Perceptions of the value of the HR function’, *Human Resource Management Journal*, Vol. 11 (No. 3), pp 70–8

- Cheng, A., and Brown, A. (1998). HRM strategies and labour turnover in the hotel industry: A comparative study of Australia and Singapore. *The International Journal of Human Resource Management* 9, 136–154.
- Chew, I.K.H. and Horwitz, F.M., (2004), Human Resource Management Strategies in Practice: Case-Study Findings in Multinational Firms, *Asia Pacific Journal of Human Resources*, Vol. 42, pp 32–55
- Cho, S.; Woods, R. H.; Jang, S.; and Erdem, M. (2006), “Measuring the impact of human resource management practices on hospitality firms’ performances, *Hospitality Management*, Vol. 25, pp. 262–277
- CIA, 2008
- Delaney, J.T. & Huselid, M.A. (1996). The impact of human resource management practices on perceptions of organizational performance. *Academy of Management Journal*, 39, 949-969.
- Den Hartog, D.N. & Verburg, R.M. (2004). High performance work systems, organizational culture and firm performance. *Human Resource Management Journal*, 14, 55-78.
- Edwards, T., and Kuruvilla, S., (2005), International HRM: national business systems, organizational politics and the international division of labour in MNCs, *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 16 1 pp 1– 21
- Field, A. (2000). *Discovering Statistics Using SPSS for Windows: Advanced Techniques for Beginners*. London: Sage.
- Fombrun, C.J., Tichy, N.M. and Devanna, M.A. (1984), *Strategic Human Resource Management*, Wiley, New York, NY.
- Foot, M., and Hook, C., (2005), *Introducing Human Resource Management*, Fourth Edition, England, Prentice Hall
- Guest, D, (1987), Human resource management and industrial relations, *Journal of Management Studies*, **Vol. 24**, No (5), pp 503 521,
- Harel, G. H. and Tzafrir, S. S. (1999), "The effect of human resource management practices on the perceptions of organizational and market performance of the firm", *Human Resource Development*, Vol. 38, No. 3, pp. 185–200.
- Heraty, N and Morley, M.J., (2000), Human resource development in Ireland: organizational level evidence, *Journal of European Industrial Training*, Vol. 24, (No1), pp 21– 33
- Holman, D., Wall, T.D., Clegg, C.W., Sparrow, P., and Howard, A, (2003), *The New Workplace, (A Guide to the Human impact of modern working practices)*, Chichester, John Wiley & Sons
- Horwitz, F. M. (1999), “The emergence of strategic training and development: the current state of play”, *Journal of European Industrial Training*, Vol. 13, No. 4/5, pp. 180–190

- Huo, V.P., Huang, H.J. and Napier, N.K., (2002), Divergence or convergence a cross national comparison of personnel selection practices *Human Resource Management*, Vol.41, (No. 1), pp.31—44
- Huselid, M. (1995), “The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance”, *Academy of Management Journal*, Vol. 38, No. 3, pp. 635–672.
- Hussey, J. and Hussey, R., (1997), *Business Research (A Practical Guide for Undergraduate and Post Graduate Students)*, Palgrave, Hampshire
- Jacobs, R.L., and Washington, C., (2003), Employee development and organizational performance: a review of literature and directions for further research, *Human Resource Development International*, Vol. 6, (No 3), pp 343– 354
- Kallenberg, A. and Moody, J. (1994), “Human resource management and organisational performance”, *American Behavioural Scientist*, Vol. 37, No. 7, pp. 948–62.
- Kane B.; Grawford, J.; and Grant, D. (1999), “Barriers to effective HRM”, *International Journal of Manpower*, Vol. 20 No. 8, pp. 494–515.
- Keenoy, T (1999), Human resource management as hologram: a polemic, *Journal of Management Studies*, **36**, (1), pp 1—23
- Lam, S.S.K., Schaubroeck, J., (1998), Integrating HR planning and organisational strategy, *Human Resource Management journal*, VOL 8, (NO 3), pp 5–19
- (LISCO report 2006).
- Littrell, R.F., and Valentin, L.N., (2005), Preferred leadership behaviours: Romania, Germany, and the UK, *Journal of Management Development*, Vol.24: No 5, pp. 421–142
- Lomborg, B. (2001). *The sceptical environmentalist*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Lundy, O. (1994), “From personnel management to strategic human resource management”, *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 5 No. 3, pp. 687–720.
- [McHugh, M.; O'Brien, G.; Ramondt, J. \(2003\). The cultural tripwire: an impediment to changing the bureaucracy. International Journal of Human Resources Development and Management, 1. 109–124](#)
- McEVoy, M. G. (1997), “Organizational change and outdoor management education”, *Human Resource Management*, Vol. 36, pp. 255–250.
- Muller, M., (1999), Unitarism, pluralism, and human resource management in Germany, *Management International Review*, Vol. 39, pg. 125

- Ogilvie, J. (1986), "The role of human resource management practices in predicting organizational commitment", *Group and Organizational Studies*, Vol. 11. pp. 335–359.
- Oppenheim, A. (1992), "*Questionnaire Design, Interviewing and Attitude Measurement*", Second Edition, London: Continuum.
- Othman, R. B., and Poon, J. M. L. (2000). What shapes HRM? A multivariate examination. *Employee Relations*, 22, 467–484.
- Özcelik, A. and Aydinli, F. (2006), "Strategic role of HRM in Turkey: a three – country comparative analysis", *Journal of European Industrial Training*, Vol. 30, No. 4, pp. 310–327.
- Perry-Smith, J.E. & Blum, T.C. (2000). Work-family human resource bundles and perceived organizational performance. *Academy of Management Journal*, 43, 1107-1118.
- Ransom, P. and Lober, D. J. (1999), "Why do firms set environmental performance goals? Some evidence from organizational theory", *Business Strategy and Environment*, Vol. 8, pp. 1–13.
- Saunders, M., Lewis, P., and Thornhill, A. (2000), "*Research Methods for Business Students*", Second Edition, London: Financial Times Prentice Hall.
- Schuler, R.S. (1992), "Strategic human resource management: linking the people with the strategic needs of the business", *Organizational Dynamics*, Vol. 21 No. 1, pp. 18–32.
- Sekaran, L., (2003), *Research methods for business a skill-building approach*, John Wiley & Sons, Inc, New York
- Sheehan, C. (2005), "A model for HRM strategic integration", *Personnel Review*, Vol. 34 No. 2, pp. 192–209.
- Singh, K., (2003), Strategic HR orientation and firm performance in India, *International Journal of Human Resource Management*, Vol.14, (No 4), pp 530–543
- Smith, A., and Dowling, P. J. (2001). Analyzing Firm Training: Five Propositions for Future Research. *HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT QUARTERLY*, vol. 12, 147 – 167.
- Storey, J. (1989) 'Management development: a literature review', *Personnel Review*, **Vol.18**, (6), pp. 7-16
- Tammy O. Tengs, Miriam E. Adams, Joseph S. Pliskin, Dana Gelb Safran, Joanna E. Siegel, Milton C. Weinstein, John D. Graham. (1995). Five-Hundred Life-Saving Interventions and Their Cost-Effectiveness. *Risk Analysis*, 15, 369–390.

- Taylor, S., (2006), Acquaintance, meritocracy and critical realism: Researching recruitment and selection processes in smaller and growth organizations, *Human Resource Management Review*, Vol. (No 16), pp 478–489
- Terpstra, D.E., Rozell, E.J. (1993), "The relationship of staffing practices to organizational level measures of performance", *Personnel Psychology*, Vol. 46, pp. 27–48.
- Tyson, S. and York, A., (2000), *Essentials of HRM*, Fourth Edition, Oxford, Butterworth-Heinemann
- Tzafirir, S.S., Harel, G.H., Baruch, Y and Dolan, S.L., (2004), The consequences of emerging HRM practices for employees' trust in their managers, *Personnel Review*, Vol. 33, (No 6), pp 628–647
- Ulrich, D. (1997), "Measuring human resources: An overview of practice and a prescription for results", *Human Resource Management*, Vol. 36, pp. 303–320.
- Ulrich, D., & Lake, D. (1990). *Organizational capability: Competing from the inside out*. John Wiley & Sons, Inc.: New York.
- Watson Wyatt. (2001). Human capital as a lead indicator of shareholder value: 2001/2002 survey report. *Watson Wyatt Worldwide. Catalog #W-488*.
- Weir, D. (2000), 'Management in the Arab Middle East', In Warner, M. (ed.) *Management in Emerging Countries*, Thomson Learning, London
- Wildavsky, A., & Schulte, D. (1995). No hits, all errors: The asbestos and Alar scares. In A. Wildavsky. *But is it true? A citizen's guide to environmental health and safety issues* (pp. 185–222). Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Wimalasiri, J. S. (1995), "An examination of the influence of human resource practices, organization commitment, and job satisfaction on work performance", *International Journal of Management*, Vol. 12, pp. 352–263.
- Yang, C.C, (2006), The impact of human resource management practices on the implementation of total quality management, An empirical study on high-tech firms, *The TQM Magazine*, Vol. 18, (No. 2), pp 162–173
- Youndt, M.A., Snell, S.A., Dean Jr., J.W., Lepak, D.P. (1996), "Human resource management, manufacturing strategy, and firm performance", *Academy of Management Journal*, Vol. 39 No. 4, pp. 836–866

أعمال منظمة الأغذية والزراعة (الفاو) في ليبيا 1951-1961م وتأثيرها على الاقتصاد الليبي

الدكتور مصباح ياقبة السوداني

أستاذ التاريخ الحديث والمعاصر بكلية التربية بني وليد

المقدمة

لقد كان للأمم المتحدة الدور الأبرز في ظهور ليبيا دولة مستقلة ، حيث أصدرت قرارها رقم 4/294 في 21 نوفمبر 1949م القاضي باستقلال ليبيا في مدة لا تتجاوز الأول من يناير 1952م ، كما تضمن القرار تعيين مندوب من الأمم المتحدة يساعد الليبيين في وضع الدستور وإقامة حكومة مستقلة ، ويقوم بتقديم المقترحات إلى الجمعية العامة وإلى المجلس الاقتصادي والاجتماعي وإلى السكرتير العام فيما يخص الإجراءات التي يمكن أن تتبناها الأمم المتحدة خلال الفترة الانتقالية بخصوص المشاكل الاقتصادية والاجتماعية في ليبيا¹ .

وبعد أسبوعين من إصدار القرار تم تعيين السيد (ادريان بلت) مندوبا للأمم المتحدة في ليبيا وقد باشر عمله في 18 يناير 1950م ، قام خلاله مدة عمله بإعداد تقارير عن مهمته في البلاد أشار فيها على أن الدولة الليبية ستحتاج إلى مساعدة فنية ومالية من الأمم المتحدة والوكالات المتخصصة والحكومات الصديقة ، وهي لن تحتاج إلى هذه المساعدة لسد عجز الميزانية الإدارية العادية للدولة الجديدة في السنوات الأولى فحسب ، بل تحتاج إليها للتنمية الاقتصادية والاجتماعية أيضا لكي تقلل تدريجيا من اعتمادها على المساعدة الخارجية وترفع تدريجيا مستوى معيشة سكان البلاد² .

وعملا بالتوصية التي تضمنها التقرير السنوي الأول للمندوب السامي للأمم المتحدة والتي قضت بإجراء مسح عام لمتطلبات ليبيا من المساعدة الفنية قامت منظمة الأمم المتحدة في يونيو 1950م بإرسال بعثة تمهيدية للمساعدة الفنية برئاسة السيد (البروفيسور كارتر جود ريتش) للتشاور مع مندوب الأمم المتحدة بشأن المساعدة الفنية³ .

ونتيجة للتوصيات التي تقدمت بها هذه البعثة ، قامت الأمم المتحدة بالتشاور مع منظمة الأغذية والزراعة بإرسال إحدى البعثات برئاسة الدكتور (جون ليندبرج) التي أجرت من ديسمبر 1950م إلى يوليو 1951م تقديرا للوضع الاقتصادي ، وبعد دراسة عامة للموارد الطبيعية تقدمت البعثة بمجموعة من المقترحات من أجل تنمية البلاد اقتصاديا منها إنشاء الوكالة الليبية العامة للتنمية والاستقرار لتمويل مشاريع التنمية والاستقرار والتي تأتي أموالها من الإسهامات الأجنبية من المملكة المتحدة وفرنسا وغيرها ، وإنشاء المؤسسة المالية الليبية وتعنى أساسا بتقديم القروض للمؤسسات والأفراد .

¹ - جون رابت ، تاريخ ليبيا منذ أقدم العصور ، ترجمة عبدالحفيظ الميار ، مكتبة الفرجاني ، طرابلس ، 190 - 192

² - أدريان بلت ، التقرير السنوي الثاني للأمم المتحدة في ليبيا ، بتاريخ 30 أكتوبر 1950م ، ص 111

³ - جون لنديرج ، تقرير عام للاقتصاد الليبي ، بعثة المساعدة الفنية لليبي ، الأمم المتحدة ، 1951م ، ص 1

ومن يوليو 1951م وحتى يناير 1952م نظمت الأمم المتحدة فريقا مشتركا تكون من سبعة وعشرين خبيرا يرأسهم كبير الإقتصاديين السيد (بنجامين هيجنز) في عدد من الميادين مثل المالية العامة ، الزراعة ، التربية والتعليم ، الصحة ، العمل ، الصناعة ، الإسكان ، المصادر الطبيعية ، المناجم ، المرافق العامة ، النقل والشئون الاجتماعية ، تقدم كلا منهم بتقرير عن الوضع الحالي في كل من هذه الميادين مع تقديم مقترحات وتوصيات تهدف إلى تطوير كل ميدان منها .

لقد أشارت كل البعثات التي زارت ليبيا في تقاريرها إلى صعوبة الوضع الاقتصادي في البلاد ، كما أشارت إلى أن استقلال ليبيا السياسي يضل على المحك مالم يصحبه تقدم اقتصادي واجتماعي ، وأن على الأمم المتحدة بمنظماتها المختلفة تقديم المساعدات الفنية والمالية من أجل النهوض بالبلاد¹ .

الاتفاق الأساسي بين الأمم المتحدة بمنظماتها المختلفة مع الحكومة الليبية .

استجابة لتوصيات البعثات التي زارت ليبيا وافقت الأمم المتحدة بالاتفاق مع الحكومة الليبية على تقديم المساعدة الفنية لليبيا ، حيث تم توقيع إتفاق بين الأمم المتحدة والحكومة الليبية في 24 ديسمبر 1951م وهو ذات اليوم الذي أعلن فيه الإستقلال ، مثل الامم المتحدة في توقيع هذا الإتفاق السيد (توماس . ف . باور) الممثل الشخصي للأمين العام للأمم المتحدة والسكرتير الأول لبعثة الأمم المتحدة في ليبيا ، وعن الحكومة الليبية رئيس الوزراء ووزير الخارجية السيد (محمود المنتصر) وقد تضمن الاتفاق مجموعة من البنود التي تنظم عمل خبراء الأمم المتحدة في ليبيا ومن أهمها :

- 1- على المنظمات الدولية المختلفة أن تتشاور مع الحكومة الليبية فيما يختص بتعيين الخبراء
 - 2- أولئك الخبراء مسئولون أمام المنظمات المختصة ويعملون تحت إشرافها وتوجيهها ن وعلى الخبراء أن يعملوا في أثناء تأديتهم لواجباتهم بالتشاور التام مع موظفي الحكومة الليبية المختصين وفي حدود اللوائح الإدارية العامة للحكومة .
 - 3- على الخبراء في أثناء تأدية أعمالهم أن يبذلوا كل جهد ممكن لتعليم الموظفين الفنيين الذين تضمهم الحكومة اليهم الأساليب الفنية الصحيحة وكيفية تطبيقها .
 - 4- أن تقوم المنظمات بتقديم إعانات دراسية للطلبة أو الخريجين ممن ترشحهم الحكومة.
 - 5- على المنظمات المختصة تحمل نفقات الخبراء من مرتبات وبدل السكن والسفر وأي نفقات أخرى².
- تلا هذا الإتفاق توقيع أربع اتفاقيات إضافية تنظم عمل المنظمات في ليبيا وكيفية المساعدة الفنية بين الحكومة الليبية ومنظمات الأمم المتحدة التي تشمل منظمة العمل الدولية ومنظمة الأغذية والزراعة ومنظمة التربية والعلوم والثقافة ومنظمة الطيران ومنظمة الصحة العالمية ، وقد تضمن هذا الإتفاق تعيين ممثل مقيم للمساعدة الفنية في ليبيا إسداء المشورة للحكومة الليبية فيما يتعلق بطلب المساعدة الفنية وهو مخول لعقد اتفاقيات بشأن المساعدة بالنيابة عن المنظمات المشتركة³.

1 - محمد بشير المغيربي ، وثائق جمعية عمر المختار ، دار الهلال ، القاهرة ، 1993م ، ص 256

2 - الأمم المتحدة ، الإتفاق الأساسي بين الأمم المتحدة والحكومة الليبية 1951م ، ص 1 - 3

3 - الأمم المتحدة ، الاتفاقيات الاحتياطية بين الحكومة الليبية والأمم المتحدة ، ص

على أثر هذه الاتفاقيات قامت الأمم المتحدة برصد اعتمادات مالية سنوية للمساعدة الفنية ، بلغت عام 1953/1952م حوالي 233 ألف جنيه ليبي ، وفي عام 1954/53م بلغت 275 ج. ل. ، وفي عام 1955/54م حوالي 208 ألف ج. ل. ، وفي عام 1956/55م 215 ألف ج. ل. ، و 261 ألف ج. ل. عام 1957/56م ، و 262 ألف ج. ل. عام 1958/57م ، وفي عام 1959/58م 260 ألف ج. ل. ، و 250 ألف ج. ل. في عام 1960/59م¹.

ونظرا لأن قطاع الزراعة في ليبيا في تلك الفترة قبل اكتشاف النفط هو عماد الاقتصاد الليبي والمورد الأساسي للدولة الناشئة ، يستوعب حوالي 80% من الأيدي العاملة في البلاد² ، فقد سعت منظمة الأغذية والزراعة (الفاو) إلى تقديم يد العون والمساعدة الفنية في عدة مسائل تتعلق بتطوير هذا القطاع . بدأت منظمة الأغذية والزراعة عملها في ليبيا عام 1950م ، حيث اتخذت مقرا لها في سيدي المصري في ولاية طرابلس ، ومقر آخر في مدينة المرح بولاية برقة ، وخلال الفترة من عام 1950م وحتى عام 1961م بلغ عدد الخبراء التابعين لهذه المنظمة الذين زاروا ليبيا حوالي اربع وستون خبيرا ومستشارا وخبيرا مساعدا عملوا في البلاد لفترات متفاوتة³.

تعددت المعونات الفنية التي قدمتها منظمة الفاو في شتى المجالات والتخصصات ومنها الإحصاءات الزراعية حيث أرسلت خبيرين للإحصاء الزراعي أحدهما السيد (ويليام ديكسون) لولاية طرابلس عام 1953م ، قدم مجموعة من المقترحات بشأن إنشاء مكتب للإحصاء الزراعي بالولاية ، وتدريب الموظفين المحليين على أعمال الإحصاء⁴.

وفي ولاية برقة تم تعيين السيد (أ.هـ. كروллер) من الجمهورية الألمانية الاتحادية عام 1956م ، الذي قام بإنشاء مكتب للإحصاء بالولاية ، ومكاتب فرعية في عدة مدن مثل اجدابيا وبنغازي والمرج والبيضاء وطبرق ، وقد صار هذا الخبير فيما بعد مسئولا عن الإحصاءات الزراعية في الولايات الثلاث برقة وطرابلس وفزان . كذلك قامت المنظمة بإعداد دورات تدريبية في الولايات الثلاث لعدد من الموظفين الليبيين لتعريفهم بالأعمال الإحصائية ، كما تم إيفاد عدد آخر في بعثات تدريبية في الخارج للتدريب على أعمال الإحصاء . لقد نتج عن إنشاء مكاتب الإحصاء إقامة إحصاء زراعي عام 1960م ، تم خلالها زيارة 700 عداد لجمع المعلومات عن حيازة الأراضي واستغلالها والمساحات المزروعة بالحبوب وإنتاجها وإعداد الماشية ، والقوى والآلات الزراعية المستعملة وعمليات الري والأسمدة وغيرها⁵.

وفي مجال الهندسة الزراعية عينت المنظمة في البداية خبيرين في محاصيل الزراعة للعمل في ليبيا أحدهما في ولاية طرابلس ، والآخر في ولاية برقة ، ثم في عام 1956م تضمنت البعثة أربعة مهندسين زراعيين هم السيد (ب.ا. اورام) من المملكة المتحدة ، والسيد (عدنان الصغير) من الأردن، ومن هولندا خبيران هما

1 - البنك الدولي للإنشاء والتعمير ، التنمية الاقتصادية في ليبيا ، ص 31
 2 - الطاهر الهادي الجهمي ، أثر البترول على الدخل القومي في ليبيا ، مكتبة الخراز ، بنغازي ، دت ، ص 35
 3 - الأمم المتحدة ، المساعدة الفنية في ليبيا 1951 - 1961م ، طرابلس ، 1961م ، ص 15
 4 - ويليام ديكسون ، تقرير عن الإحصاء الزراعي في ليبيا ، منظمة الأغذية والزراعة ، الأمم المتحدة ، ص 19
 5 - الأمم المتحدة ، بعثة المساعدة الفنية ، تقرير عن أعمال منظمة الأغذية والزراعة في ليبيا 1959م ، ص 18

السيدان (و.ه.نيوفنهويجس) و (ج.و.بركلباخ)¹ ، وقد عملوا على إجراء العديد من التجارب والاختبارات الزراعية بسيدى المصري والزاوية وترهونة والقربولي بولاية طرابلس وذلك بالتعاون مع نظارة الزراعة ، وفي ولاية برقة في منطقة الفويهات والبردي تم إجراء عدد من التجارب من أجل تحسين المحاصيل الزراعية الأساسية واستعمال أنواع محسنة من الأسمدة والأساليب الزراعية² .

ونظرا لأهمية محاصيل الحبوب والتي تعد الغذاء الرئيس للسكان فقد قامت منظمة الفاو وبالتعاون مع نظارات الزراعة في الولايات بالقيام بعدد كبير من التجارب في محطة سيدى المصري ومزرعة بئر الغنم ومزرعة ترهونة على مجموعة من بذور الشعير وذلك لاختيار أفضل الأنواع التي تتلائم وطبيعة الأراضي الزراعية في ليبيا بدلا من الأنواع التقليدية القديمة التي يعتمد عليها المزارعون الليبيون في زراعتهم للشعير ، وقد وصل عدد الأنواع التي أجريت عليها التجارب إلى 110 نوع³ ، كما تم إجراء حوالي 200 تجربة في ولاية طرابلس على بذور القمح خلال السنوات الأربع من عام 1955-1958م من أجل توفير أجود بذور القمح للمزارعين ، وفي عام 1959-1960م أجريت سبع عمليات تلقيح استخدمت فيها ثمانية أنواع من أفضل أنواع القمح العالمية⁴ .

وفي مجال زراعة النخيل أقيمت بعض المحطات الخاصة للتجارب على زراعة النخيل وكانت المحطة الأولى في المنطقة الساحلية في القويعة والثانية في منطقة هون عام 1957م غرست فيها مجموعة من الفسائل شملت 102 فسيلة من ثمار المناطق الساحلية و22 نوعا جلبت من سبها وغات⁵ .

كذلك أجرت المنظمة عدداً من التجارب في قطعتين من الأرض في سيدى المصري غرست فيها أصناف متنوعة من الحمضيات لمعرفة مدى جودتها وصفات ثمارها وكميات إنتاجها ومدى مقاومتها للأمراض المنتشرة في حوض البحر الأبيض المتوسط التي تصيب هذه المحاصيل⁶ .

وفي مجال مكافحة الآفات والأمراض الزراعية استقدمت المنظمة الخبير السويسري السيد (هنري مارتان) والذي قام بدوره بإجراء مجموعة من الدراسات لمكافحة الحشرات وأمراض الزيتون والنخيل والأشجار المثمرة الأخرى⁷ .

كذلك قامت المنظمة بإعداد دورات تدريبية لعدد من الشباب الليبي على الأساليب الفنية لوقاية النباتات ، وإسداء المشورة بشكل واسع على المزارعين بالتعاون مع نظارات الزراعة والجمعيات التعاونية من أجل وقاية النباتات من الأمراض في الولايات الثلاث ، كما قام قسم وقاية النباتات التابع للمنظمة عام 1957/56م بتوزيع على ما يربو مليون لتر من المحلول المبيد للطفيليات في معالجة الأشجار والمحاصيل⁸ .

- 1 - الأمم المتحدة ، بعثة المساعدة الفنية ، تقرير عن أعمال منظمة الأغذية والزراعة في ليبيا 1956م ، ص 8
- 2 - عدنان الصغير ، تقرير رقم (114) مرفوع للحكومة الليبية عن تحسين المحاصيل الزراعية ، منظمة الأغذية والزراعة ، الأمم المتحدة ، 1961م ، ص 11-16
- 3 - التقارير السنوية عن أعمال نظارة الزراعة في ولاية طرابلس خلال السنوات من 1956 إلى 1962م .
- 4 - الأمم المتحدة ، منظمة الأغذية والزراعة في ليبيا ، تقرير عن تحسين محاصيل الحبوب في ليبيا ، طرابلس ، 1961م ، ص 8 - 9
- 5 - ف . ه . داوسون ، تقرير مفصل رقم (226) مرفوع للحكومة الليبية عن النخيل ، بعثة الأمم المتحدة ، طرابلس ، ص 7
- 6 - لجنة الثقافة الزراعية والنشر في ولاية طرابلس ، نشرة رقم (23) ، سيدى المصري ، طرابلس ، 1962م ، ص 13 - 14
- 7 - هنري مارتان ، تقرير عن الأمراض التي تصيب بعض المحاصيل ، منظمة الأغذية والزراعة ، الأمم المتحدة ، 1956م ، ص 1-2
- 8 - الأمم المتحدة ، بعثة المساعدة الفنية ، تقرير عن أعمال منظمة الأغذية والزراعة في ليبيا 1956م ، المصدر السابق ، ص 10

وفي مجال الغابات قامت المنظمة عام 1955م بتعيين السيد (ه.ج.كيث) كندي الجنسية الذي قام بدوره بإسداء المشورة للحكومة الاتحادية في المسائل المتعلقة بالسياسة الواجب إتباعها لحماية الغابات وإدارتها ، كما أعد قائمة شاملة بأنواع النباتات في ليبيا ، كما أشرفت المنظمة على إنشاء قسم خاص تم بواسطته القيام بعدة أعمال في هذا المجال تضمنت سن القوانين الخاصة بحماية الغابات وإجراء تجارب لاختيار أجود أنواع الأشجار الغابية وأصلحها لملائمة مناخ البلاد ، والعمل على تثبيت الكثبان الرملية ، وتشجيع المواطنين على غرس أشجار الغابات وضرورة انتشارها في البلاد إلى ابعدهم حد ممكن¹ .

قامت المنظمة بتعيين خبير ايطالي هو السيد (ج.ت.مازوكي) في مجال البستنة ، حيث قام بتأسيس عدد من المشاتل البعلية التجريبية في مناطق غريان ويفرن وترهونة ومصراة ، كما تم تعيين خبير آخر في ولاية برقة أردني الجنسية هو السيد (نعيم أبوضنة) وقد قام بجلب أصناف مختلفة من أشجار الفاكهة والبذور من الخارج لتجربتها في الولاية ، وتوزيع 98.378 غرسة أشجار فاكهة على الفلاحين² .

كذلك قامت المنظمة بإنشاء حوالي 70 مزرعة تجريبية لأنواع من الفاكهة أعطت نتائج مهمة حيث وفرت أنواع ممتازة ووافرة من الزيتون والبرقوق (العوينة) ، والخوخ واللوز والكمثرى والتفاح ، كما تركز الاهتمام في أساليب غرس أشجار الثمار البعلية التي تحفظ مياه الأمطار وتجمعها والتي تحول دون انجراف التربة بفضل الرياح والمياه³ .

أما في مجال الآلات الزراعية فقد سعت المنظمة منذ عام 1955م إلى تطوير واستحداث الأدوات الزراعية الصغيرة في البلاد ، فعينت ثلاثة خبراء من المنظمة للعمل على تحديث الآلات الزراعية المستخدمة ، وتحديد أنسب أنواع الأدوات الزراعية البعلية والمروية ، وقد أدخلت التحسينات على أربع أدوات لكي تلائم الزراعة الليبية بصورة خاصة ، وهذه الأدوات هي محراث ملائم لتقليل انجراف التربة في الزراعة البعلية إلى أدنى حد ، وآلة فلاحية متعددة الفوائد تناسب حيوانات الجر الخفيفة في المزارع المروية ، وبذارة للقول السوداني تلائم الرقاع الصغيرة والحقول الكبيرة ، وعفارة يدوية لمعالجة النخيل .

كما تم استيراد معدات ملائمة للزراعة من بذارات تجرها الحيوانات لغرس بذور متفاوتة الأحجام ، ومناجل كبيرة وشوكات وأمشاط لجمع الكأ وحصاد الحبوب ، وأدوات يدوية خفيفة للتعشيب والفلاحة . قامت المنظمة أيضا بمساعدة الحكومة في شراء المعدات الزراعية وتدريب المزارعين على تشغيلها ، وتأسيس مصلحة حكومية في ولاية طرابلس وولاية برقة عام 1958م لتأجير الآلات الزراعية وضعت تحت إشراف موظفين ليبيين تم تدريبهم من قبل المنظمة⁴ .

أما الجمعيات التعاونية والتسليف فقد قامت المنظمة بتعيين خبير في هذا المجال يدعى السيد (فرانسوا جود فروا ديمويين) عام 1954م ، والذي قام بدوره بإعداد برنامج متكامل عن الجمعيات الزراعية عرضه على المزارعين ، كما قام بإلقاء عدد من المحاضرات عن الحركة التعاونية في عدد من المدارس الثانوية ومدارس

1 - أوتلوج هويتلي ، تقرير عن الزراعة في ليبيا ، بعثة منظمة الأغذية ، الأمم المتحدة ، 1952م ، ص 309 - 310
 2 - الأمم المتحدة ، بعثة المساعدة الفنية ، تقرير عن أعمال منظمة الأغذية والزراعة في ليبيا 1956م ، المصدر السابق ، ص 10
 3 - الأمم المتحدة ، المساعدة الفنية في ليبيا 1951 - 1961م ، المصدر السابق ، ص 23
 4 - المصدر نفسه ، ص 21

التدريب المهني ، وطبع العديد من النشرات وزع منها ما يقرب من خمسة آلاف نشرة مصورة على المزارعين ، كما قام بعرض الأفلام المصورة في العديد من المدن التي تناولت تاريخ الحركة التعاونية ومدى انتشارها في العالم ، والدور الذي لعبته في الدول المجاورة لليبيا ، كما أوضح ما يمكن أن تقدمه هذه الجمعيات للمزارعين في شتى الميادين المتعلقة بالزراعة .

قام الخبير أيضا بإعداد مسودة مشروع قانون الجمعيات التعاونية ، وبعد عرضه على مجلس الوزراء تم الموافقة عليه بتاريخ 30 أغسطس 1955م ثم أجاز بمرسوم ملكي بتاريخ 5 أكتوبر 1956م¹ . وعلى اثر ذلك أنشئت أربع جمعيات في ولاية طرابلس لإنتاج الزيت عام 1956م ، وتدريب عدد من الشباب الموظفين الليبيين في كل من طرابلس وبنغازي ثمانية أشهر على حساب المنظمة وتحت إشراف الخبير المذكور أنفا .

وفي عام 1957م أوفدت المنظمة السيد (عادل حماد) أردني الجنسية خبيراً في شئون الجمعيات التعاونية قام بالإشراف على إنشاء مصلحة مراقبة الجمعيات التعاونية في الولايات الثلاث ، وتقديم المشورة للحكومة الاتحادية والحكومات الولائية حول إدارة التعاونيات² .

وفي عام 1959م وبفضل التشجيع وتقديم المشورة من المنظمة ارتفع عدد التعاونيات من ثلاث وعشرين إلى ثلاث وثلاثين جمعية تسعة عشر منها في طرابلس ، وثمانية جمعيات في برقة ، وست في ولاية فزان ، قامت بتقديم خدماتها للأعضاء تمثلت في توفير الآلات البذور والقروض الزراعية أما عن الاستيطان (توطين البدو) وهي عملية أرادت منها الحكومة إنشاء وطن في بيئة زراعية على أن تكون المهنة السائدة بين أفراد هذا الوطن هي الزراعة ، وذلك عن طريق إنشاء مجتمعات ريفية في مناطق زراعية تتوفر فيها جميع مقومات الحياة.

ولأهمية هذا العمل قامت المنظمة في سبتمبر 1955م بتعيين السيد (م.بولونيا) ايطالي الجنسية كخبير في شئون التوطين حيث قام بجهود كبيرة استمرت ستة أشهر قدمت له الحكومة الليبية كل التسهيلات للتنقل داخل الأراضي الليبية³ .

قام السيد بولونيا بإجراء عدد كبير من الدراسات لإيجاد أسس فنية واقتصادية مناسبة لإنشاء مشروعات جديدة للاستيطان ومشروعات لإعادة التوطين ، ولقد فرغ من دراسته العامة للمناطق التي تملكها الدولة في ولاية طرابلس ، وأعد الخطوط العامة لمشروع خاص بالاستيطان في أراضي إحدى هذه المناطق .

أما في ولاية برقة فقد وجه اهتماما خاصا بمشروع إصلاح الأراضي الذي تنفذه حكومة برقة في مزارع الاستيطان الايطالية ، كما قام بناء على طلب حكومة ولاية طرابلس بإعداد مشروع قانون لتشجيع المشروعات الزراعية العامة .

1 - فرانسوا جود فروا ديموين ، تقرير رقم (701) مرفوع للحكومة الليبية عن الجمعيات التعاونية في ليبيا ، الأمم المتحدة ، روما ، 1957م ، ص 9

2 - الأمم المتحدة ، بعثة المساعدة الفنية ، تقرير عن أعمال منظمة الأغذية والزراعة في ليبيا 1959م ، المصدر السابق ، ص 15
3 - المبروك حسن شاقان ، النشاط الزراعي والرعي في ليبيا وأثره على المجتمع في الفترة 1936-1969م ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عين شمس ، 2010م ص 219

وفي نهاية مهمته قدم الخبير الايطالي مجموعة الدراسات ضمنها عدد كبير من التوصيات لحل مشكلة التوطين بحيث يتم استقرار قبائل البدو الرحل وشبه الرحل ومن أهم هذه التوصيات :

1- إعادة الاستيطان في القرى الزراعية التي كانت تمتلكها في السابق وكالات الاستثمار الإيطالية (الانتي والانيس)^{**} ، وإقامة قرى زراعية جديدة .

2- توسع الوحدات والمناطق التي تستغل في تلك الفترة وتزويدها بالأساليب الزراعية الحديثة¹.

كذلك قامت المنظمة بدراسة عن حيازة الأراضي والملكية القبلية في منطقة الوسيطة بالجبل الأخضر أعدها أحد خبراء المنظمة وهو السيد (عبدالنبي قاسم رضا) ، بالتعاون مع المؤسسة الوطنية للاستيطان الزراعي ، وقد تناولت الدراسة المنطقة شمال برقة الممتدة من ساحل البحر الأبيض المتوسط شمالا إلى المنطقة الشبه صحراوية جنوبا ، كما تضمنت معلومات وافرة عن حيازة الأراضي والملكية القبلية ، والأراضي الزراعية والقابلة للزراعة ، والمياه وأنواع التربة والكيفية المثلى في عمل مشاريع للاستيطان في تلك المنطقة ، ثم خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات حددت من خلالها الأراضي الزراعية وكيفية توطين البدو الرحل في هذه الأراضي خاصة تلك المزارع الإيطالية وذلك عن طريق توفير المساكن و الخدمات التعليمية والصحية وغيرها من الخدمات الأخرى الهامة التي تساعد على استقرار البدو وتوطينهم في هذه المنطقة² .

وفي قطاع الثروة الحيوانية التي كانت تعد إحدى دعائم الاقتصاد الليبي قبل ظهور النفط حيث امتهن الحرفة كثير من الليبيين ، ففي ولاية برقة حوالي 54% من السكان يعملون بالرعي ، وفي طرابلس وما حولها حوالي 20%³ ، وتقدر أراضي المراعي في البلاد بنحو 12 مليون هكتار⁴.

لذا فقد قامت منظمة الأغذية والزراعة بدءا من عام 1952م بتقديم المعونة الفنية للحكومة الليبية من اجل النهوض بهذا القطاع المهم للاقتصاد الليبي ، فساعدت الحكومة بإنشاء مركزين يهتمان بتربية الضأن احدهما في ولاية طرابلس في منطقة القربولي شرق مدينة طرابلس ، والآخر في منطقة مرزوتي بالقرب من المرج بولاية برقة⁵

عينت المنظمة خبير المواشي السيد (مالكوم أرنوت) استرالي الجنسية الذي قام بزيارات لتلك المراكز قدم خلالها مشورته للمربين ، كما اشرف على عمليات تلقيح ضد الطفيليات الداخلية والخارجية ، وقدم ارشادات عن عمليات جز الصوف بالوسائل الآلية ، كما أشرف على الخطة الموضوعية لتوالد الحيوانات وإجراء تجارب

** اللانتي هي مؤسسة إيطالية كلفت من قبل الحكومة الإيطالية بتعمير الجبل الأخضر من أجل توطين المستوطنين الإيطاليين ، أما الانيس فهي مؤسسة الضمان الاجتماعي الإيطالية وكانت مهمتها تقديم الاعانات المالية للمستوطنين الإيطاليين العاطلين عن العمل وكبار السن .

1 - لويجي م . بولونيا ، تقرير رقم (732) مرفوع للحكومة الليبية عن وضع خطط التوطين ، بعثة الأمم المتحدة ، روما 1959م ، ص 20

2 - عبدالنبي قاسم رضا ، دراسة عن حيازة الأراضي الملكية القبلية ، بعثة منظمة الأغذية والزراعة ، دت ، ص 1 - 4

3 - عبد العزيز طريح شرف ، جغرافية ليبيا ، دار الجامعات ، الاسكندرية ، 1962م ، ص 664 - 665 .

4 - جون لندبرج ، المصدر السابق ، ص 28

5 - المبروك حسن شاقان ، المرجع السابق ، ص 122

للإرشاد دلت على أن العناية بانتقاء الأنواع والتهجين مع ضأن (القرمان التركي) نجم عنها زيادة في وزن الصوف بمقدار ثلاثة أرباع الكيلو جرام لكل رأس¹ .

استفادت الحكومة أيضا من خبرة السيد (فولكز) في تربية الأبقار الذي قام بدراسة حول أنواع الأبقار في البلاد ومدى فائدتها من حيث إنتاجها من اللحوم والحليب ، توصل من خلالها لمجموعة من التوصيات منها ضرورة تهجين الأبقار المحلية ذات المرود الاقتصادي الهزيل بأبقار مستجلبه من الخارج أكثر إنتاجا² .

أما في مجال البيطرة فقد بدأت المنظمة عملها في ليبيا في هذا المجال عام 1956م عندما عينت خبير لولاية برقة هو السيد (ب.ج. دورو) من فرنسا لمدة ثمانية أشهر قدم خلالها مشورته لسلطات الولاية بشأن تحسين تنظيم مصلحة البيطرة في برقة ووجوه نشاطها بما في ذلك تأسيس وحدات بيطرية متنقلة .

خلف السيد فولكز في مهمته السيد (حبيب خان) من الهند في مستهل اكتوبر 1957م وقد استمر في إنشاء وحدات بيطرية متنقلة مجهزة بمختبر متنقل يقوم بعمليات علاج الحيوانات وتلقيحها³ .

كذلك قامت المنظمة بتدريب عدد من الشباب القادمين من ولاية فزان من أجل إنشاء مصلحة البيطرة في الولاية ، وقد تدريبوا على أعمال الميدان بما فيها الإسعاف البيطري الأولي ، ومبادئ التفتيش على اللحوم⁴ .

أما في مجال مصائد الأسماك والإسفنج فقد قامت المنظمة بتعيين خبير المصائد السيد (ف.ج.بورجورا) فرنسي الجنسية ، الذي قام بدراسة عامة على أوضاع مصائد الأسماك على الساحل الليبي .

قامت المنظمة أيضا بتقديم المشورة والمساعدة للحكومة في موضوع اختيار وشراء قاربي صيد من إيطاليا أحدهما للجمعية التعاونية لصيادي الأسماك ببرقة ، والثاني لاستعماله كقارب حكومي للتدريب على صيد الأسماك ، كما تدريب عدد من الأشخاص على عمل هذه القوارب وعمليات الصيد .

وفي عام 1952م عهدت المنظمة للسيد (د. سربيتس) بدراسة مصائد الإسفنج والأسماك في ليبيا بقصد تقدير ما يمكن الحصول عليه من هذا الحرفة للاقتصاد الليبي ، وقد قام الخبير سربيتس بإعداد تقرير مفصل تناول فيه المناطق التي ينمو فيها الإسفنج ، وطرق الصيد المتبعة ، والكيفية التي تنظم عمليات الصيد المتبعة و العوامل التي تؤثر في صيد الإسفنج في المياه الليبية ، وتحضير الإسفنج وتجارته⁵ .

كما تناول في تقريره معلومات وفيرة عن صيد الأسماك في ليبيا وما يشكله من أهمية حيث يوفر فرصة العمل لعدد كبير من الناس ، كما تناول التقرير إنتاجية البحر الليبي ، وأسباب وفرة الإنتاج في البحر الليبي ، وعدد المراكب المستعملة وأحوال الصيادين وأسعار الأسماك في السوق الليبي ، وعمليات التصدير ، ثم قدم الخبير في نهاية تقريره قدم فيها مجموعة من التوصيات رفعت للحكومة الليبية للرفع من مستوى عمليات صيد

1 - الأمم المتحدة ، بعثة المساعدة الفنية ، تقرير عن أعمال منظمة الأغذية والزراعة في ليبيا 1956م ، المصدر السابق ، ص 9
22 - د. أ. فولكز ، تقرير مرفوع للحكومة الليبية عن تحسين الأبقار ، منظمة الأغذية والزراعة ، الأمم المتحدة ن 1952م ، ص 21

3 - الأمم المتحدة ، بعثة المساعدة الفنية ، تقرير عن أعمال منظمة الأغذية والزراعة في ليبيا 1956م ، المصدر السابق ، ص 11

4 - الأمم المتحدة ، المساعدة الفنية في ليبيا 1951 - 1961م ، المصدر السابق ، ص 24

5 - د. سربيتس ، تقرير مقدم للحكومة الليبية عن مصائد الإسفنج والأسماك في ليبيا ، منظمة الأغذية والزراعة ، روما 1952م ،

الأسماك والإسفنجة في البلاد وطرق تحسينها وتدريب الصيادين وإدخال التحسينات على عمليات تعليب الأسماك ومنح القروض للصيادين من أجل بناء المراكب وشراء المعدات اللازمة للصيد¹ وفي ميدان التربية الغذائية التي تشمل تغذية التلاميذ في المدارس وبالتعاون مع صندوق الأمم المتحدة للأطفال ومنظمة الصحة العالمية واليونسكو ، أوفدت المنظمة الدكتور (فريتز لورسن) من ألمانيا ، ثم في أغسطس 1957م أوفدت خبير آخر هو الدكتور (فيرو لوتسي) من إيطاليا حيث جمع معلومات أساسية عن استهلاك الأغذية والأحوال الغذائية لدى مختلف فئات السكان بما في ذلك تلامذة المدارس ، وقد وجه اهتماماً خاصاً إلى التربية الغذائية بوصفها أداة مهمة للوقاية من سوء التغذية واستهلاك الأغذية².

وقد أتم الدكتور فيرو لوتسي مهمته وتقدم بتوصياته إلى الحكومة في سبتمبر 1958م ، وفي عام 1959م تم إيفاد الدكتور (محمد رشيد بركات) من جمهورية مصر العربية لمساعدة الحكومة الليبية على وضع برنامج للتربية الغذائية للمدارس ، يتم تنفيذه جنبا إلى جنب مع برنامج التغذية المدرسية ، ويسدي مشورته حول إعداد مواد التعليم كي تستعمل في قاعات الدرس ، وقد وصل الدكتور بركات في 21 يونيو 1959م وأتم مهمته بنجاح في 10 سبتمبر 1959م³ .

لقد ساعدت المنظمة الحكومة الليبية في تنمية الصناعات الزراعية مثل استخلاص الزيت النباتي وتعليب الطماطم ، وتحضير التمور وتعليبها ، وكذلك في عمليات الدباغة وتحضير الجلود وغيرها من الصناعات .

تأثير أعمال منظمة الأغذية والزراعة (الفاو) على الاقتصاد الليبي:

إن أعمال منظمة الأغذية والزراعة في ليبيا في السنوات الأولى كان لها عظيم الأثر في الاقتصاد الليبي وقد أشار إلى ذلك المتحدث باسم الحكومة الليبية في حفل تدشين ميناء h لبتترول في مرسى البريقة حين قال (لقد لعبت منظمة الأغذية والزراعة دورا كبيرا في النمو والتطور الذي حققته ليبيا) ، وقد تمثل هذا التطور في الآتي :

- 1- لقد وجدت الحكومة الليبية في الخبراء الذين أوفدتهم المنظمة للمساعدة الفنية في ليبيا تغطية لكثير من العجز القائم في الجهاز الحكومي في البلاد بسبب قلة المهارات الفنية والمهنية والإدارية الوطنية ، فتولى كثير منهم بطلب من الحكومة مسؤوليات تنفيذية في عدد من المصالح الحكومية ، كما أن احتكاك الموظفين الليبيين بهؤلاء الخبراء والعمل معهم أكسب كثير منهم شي من الخبرة في العديد من المجالات الزراعية⁴.
- 2- قيام المنظمة بتدريب عدد كثير من الليبيين محليا وبعث عدد آخر للخارج في دورات تدريبية في شتى المجالات ، حيث بلغ عدد تلك البعثات حتى عام 1960م أربع وثلاثون بعثة
- 3- ومن الآثار الإيجابية لأعمال المنظمة على الاقتصاد الليبي تلك التجارب التي أجريت في المحطات التي أنشأتها المنظمة في كلا من طرابلس وبرقة والتي شملت برنامج إكثار البذور وتحسينها خاصة على القمح

1 - المصدر نفسه ، ص 71

2 - الأمم المتحدة ، بعثة المساعدة الفنية ، تقرير عن أعمال منظمة الأغذية والزراعة في ليبيا 1957م ، المصدر السابق ، ص 12

3 - الأمم المتحدة ، بعثة المساعدة الفنية ، تقرير عن أعمال منظمة الأغذية والزراعة في ليبيا 1959م ، المصدر السابق ، ص 16

4 - البنك الدولي للإنشاء والتعمير ، المصدر السابق ، ص 36

والشعير ، كما تم إقامة تجارب على محاربة الأمراض والآفات الزراعية التي تصيب المحاصيل ، وتشجيع المزارعين على زراعة أشجار الزيتون ، ومحصول الفول السوداني والتي صارت فيما بعد من أهم الصادرات الزراعية للبلاد في تلك الفترة¹

كذلك شملت التجارب في هذه المحطات تحسين الثروة الحيوانية وخاصة الضأن المحلية التي تعرف بالبربرية حيث تم تهجينها مع أصناف أخرى مستوردة من أجل زيادة إنتاجها من الحليب واللحوم والصوف 4- أنجز فريق خبراء المنظمة العديد من التقارير بلغت حتى عام 1961م ما يقارب من ثلاث وأربعين تقريراً في شتى المجالات، تضمنت توصيات مهمة موجهة للحكومة الليبية من أجل التطوير كما أن لهذه التقارير قيمة علمية كبيرة نظراً لما تحويه من معلومات وإحصائيات وفيرة لدارس التاريخ الاقتصادي الليبي في تلك الفترة² . ولكن على الرغم من تلك النجاحات التي حققتها منظمة الفاو في ليبيا إلا أنها في الوقت نفسه واجهتها العديد من الصعوبات التي عثرت كثيراً من جهودها ومن أهم تلك الصعوبات:

- 1- قلة الموارد المالية للبلاد قبل ظهور النفط³ الأمر الذي جعل كثير من المشاريع والمقترحات التي اقترحتها المنظمة مجرد حبر على الورق بسبب أن إنشائها يحتاج لأموال تفتقر إليها الدولة الليبية آنذاك.
 - 2- قلة الخبرات الوطنية المؤهلة التي تستطيع ترجمة التوصيات التي أوصى بها خبراء المنظمة إلى مشاريع على أرض الواقع .
 - 3- عدم الاستفادة من بعض المقترحات التي تسعى لتطوير العمليات الزراعية في البلاد بسبب نظام الملكية القبلية الذي كان سائداً بشكل كبير في معظم المناطق الليبية الأمر الذي جعل استصلاح وتطوير كثيراً من الأراضي أمراً صعباً مع وجود هذا النوع من الملكية الجماعية⁴ .
- ولكن على الرغم من النجاحات والإخفاقات الذي رافق عمل المنظمة فقد استمرت تودي عملها طيلة العهد الملكي ، وقد شهدت ظروف عملها تحسناً كبيراً في الستينيات من القرن الماضي وذلك بسبب تحسن ظروف البلاد الاقتصادية بعد ظهور النفط ، حيث توفرت الموارد المالية للبلاد مما ساعد الحكومة الليبية على تنفيذ كثير من المقترحات والتوصيات التي أوردها خبراء المنظمة في تقاريرهم .

1 - المصدر نفسه ، ص 37
 2 - بعثة التقييم الخاصة للأمم المتحدة ، تقرير حول تقييم المساعدة الفنية في ليبيا ، نيويورك ، 1966م ، ص 2
 3 - المصدر نفسه ، ص 14
 4 - البنك الدولي للإنشاء والتعمير ، المصدر السابق ، ص 108

قياس رضا نزلاء فندق باب البحر نحو جودة الخدمات الفندقية المقدمة

دراسة ميدانية

د. عبد السلام الأخضر

أستاذ مساعد بالأكاديمية الليبية

د. عبد الله سالم ساسي

عضو هيئة تدريس بقسم الإدارة كلية

الاقتصاد جامعة طرابلس

المستخلص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الفندقية التي يقدمها فندق باب البحر بمدينة طرابلس. ومن خلال الزيارة الاستطلاعية التي قام بها الباحث لبعض نزلاء الفندق قيد البحث استطاع أن يحدد مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤل التالي: "ما مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة من فندق باب البحر بمدينة طرابلس" وقد تم توزيع (220) استبانة على عينة عشوائية من مجتمع البحث الأصلي، وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- * ان غالبية مجتمع الدراسة (النزلاء) راضون نحو جودة الخدمات الفندقية المقدمة.
- * يهتم الفندق بشكل كبير بتقديم خدمة التنظيم وترتيب الغرف وتجديد المفروشات بشكل لائق وجيد، ويحرص بشكل مميز على استقبال اتصالات الزبائن للحجز بشكل لطيف.
- * اجراءات الحجز داخل الفندق سهلة وسريعة وبشكل مميز جدا، وتوجد اماكن لاثقة مخصصة للانتظار.

المقدمة:

لقد احتلت قضية الجودة أهمية خاصة في الاونة الأخيرة سواء كان على الصعيد المحلي أو العالمي، وكان ضروريا على الفنادق الاهتمام برغبات النزلاء داخل الفنادق وإشباعها لتحقيق التميز في الاداء. وذلك يتطلب استخدام الفنادق للتكنولوجيا الحديثة و تدريب العنصر البشري بما يساعد على استيعاب هذه التكنولوجيا حتى تستطيع الفنادق ان تحقق التميز في أدائها التنافسي.

وإن نقطه البداية لتحقيق التميز في اداء الخدمات هي التحديد الدقيق والواضح لحاجات العملاء ورغباتهم مع الأخذ في الاعتبار إن الطبيعة البشرية تجعل حاجات البشر في تغير دائم ومتجدد، والفنادق التي ترغب في مقابلة توقعات العملاء عليها أن تعي ذلك جيداً، وان تسعى إلى اتخاذ كافة الاجراءات اللازمة لمقابلة تلك التوقعات، فالعملية دائمة التغيير وتتطلب

التطوير والتحسين المستمرين في العمليات حتى تستطيع الفنادق مقابلة احتياجات العملاء وتتفوق عليها ، بذلك تحقق الرضا للعملاء والتميز في أداء خدماتها .

وأن التحدي الكبير الذي أصبح يواجهه العالم اليوم في ظل العولمة أدى إلي زيادة المنافسة العالمية ، في ظل الانتشار الواسع للأسواق العالمية وحرية التجارة ، الأمر الذي جعل من الدول أن تهتم بموضوع الجودة في سلم أولوياتها الاقتصادية من خلال تطوير مؤسساتها وشركاتها ، والارتقاء بأدائها العام وتحسين استخدام مواردها الاقتصادية ، لكي تلعب الدور المرجو منها في ظل المتغيرات العالمية الجديدة علي جميع الأصعدة .

وفي هذا البحث يود الباحث التعرف عن اتجاهات النزلاء نحو جودة الخدمات الفندقية، و مدى رضاهم عن تلك الخدمات ، ومعرفة المشاكل التي تواجههم ودراستها وتحليلها.

أولاً: الإطار النظري

مفهوم رضا النزلاء:

لقد تعددت واختلقت الآراء حول تعريف الرضا لذا سيتم عرض أهم هذه التعاريف بهدف الوصول إلى مفهوم عام لرضا عن جودة الخدمة وذلك علي النحو التالي:

عرّف الرضا (المصري ، 2005 ، ص54) بأنه: "الحالة النفسية التي تنتج سلوكاً عندما تحاط العواطف بالتوقع غير المحقق وتتصل بالشعور الأول للفرد الناتج عن الخبرة السابقة".

أما (أبورمان، 2007 ، ص78) فقد عرّف الرضا بأنه: "تقييم ما إذا كان البديل المختار يتناسب مع المعتقدات الاولية بالنسبة لهذا البديل".

وأيضاً عرّف (الطافش ، 2005 ، ص45) الرضا بأنه: "ناتج لمقارنة المشتري بين المكافآت من الشراء وتكاليفه".

وأخيراً عرّف (مقابلة ، 2002 ، ص12) الرضا بأنه: الحالة التي يتم فيها مقابلة احتياجات ورغبات وتوقعات العميل، أو التفوق عليها، مما يؤدي إلى إعادة شراء العميل للمنتج نفسه والولاء المستمر للمنظمة.

الخدمات الفندقية:

بالصعوبة يمكن تعريف الخدمة الفندقية باعتبارها نشاط إنساني وفكري متعدد الاتجاهات والإبعاد ، لذا فإنه يمكن سرد العديد من التعاريف للخدمات الفندقية وكل منها يعبر في اتجاه محدد رغم انها تشترك بعض المفاهيم في معني أو اكثر في بعض الاحيان .

وعليه فقد عرفت الخدمات الفندقية علي أنها " أي فعل أو أداء يقدمه الفندق إلى العميل، ويكون

بالأساس غير ملموس ، ولا ينتج عنه تملك شيء مادي ، (الشريعي ، 2007 ، ص11)

يتضح من هذا التعريف بأنه يركز علي أن الخدمة عامل مساعد في بلوغ العملاء لأهدافهم عبر الأنشطة التي تتضمنها الخدمة والمعبر عنها بالنتائج المتحققة .

كما عرفت الخدمات الفندقية علي أنها " مزيج من السلع والخدمات وإن غلب عليها الطابع الخدمي ، وعليه فهي حزمة من المنافع التي تحقق الإشباع لحاجات ورغبات ضيوف المنظمة الفندقية (المصري ، 2005 ، ص132)

يتضح من المفهوم السابق بأن الخدمات الفندقية هي عبارة عن توليفة من المنافع والقيم التي تنتج عن شراء أو تملك هذه السلع والخدمات.

يتضح من المفاهيم بان الخدمة الفندقية هي عبارة عن " أوجه النشاط غير الملموسة التي تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك، وقد ترتبط بسلعة مادية ملموسة مثل المأكل والمشرب.

جودة الخدمات الفندقية

تتعدد المفاهيم الخاصة بجودة الخدمة، باختلاف الحاجات وتوقعات النزلاء عند البحث عن الخدمات المطلوبة، ، فجودة الخدمة بالنسبة لكبار السن تختلف عنها بالنسبة للشباب ، وتختلف بالنسبة لرجال الأعمال عنها بالنسبة للعملاء العاديين، وبناء علي ذلك سنسرد مجموعة من التعاريف المتعلقة بجودة الخدمات الفندقية. فقد عرفها الدراركة وآخرون بأنها " تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع النزلاء.

الدراسات السابقة:

1.دراسة (عبد الله علي ، 2008) بعنوان المفاهيم التسويقية الحديثة وتطبيقاتها علي الخدمات الفندقية. وهدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي فكرة تطبيق المفاهيم التسويقية الحديثة والتعرف علي واقع النشاطات التسويقية داخل المنظمات الفندقية محل الدراسة ، بالإضافة إلى التعرف علي مدى اهتمام الإدارة العليا بأهمية بتطبيق المفاهيم التسويقية الحديثة والارتقاء بها لدرجة تضمن ولاء العملاء .

وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها:

- يوجد انخفاض في مستوي الوعي التسويقي بين مدرء الإدارات ورؤساء الأقسام .
- يعاني الفندق من قصور في إجراء البحوث والدراسات الخاصة بحاجات ورغبات الزبائن.

2.دراسة (عبد الحكيم قاسم) بعنوان أثر تدريب القوي البيعية علي التسويق الداخلي للخدمات الفندقية . وهدفت هذه الدراسة التعرف علي القصور في عملية التدريب القوي البيعية علي المهارات التسويقية الفندقية ، من شأنه أن يؤدي إلى تدهور مستوي النشاط الداخلي للخدمات الفندقية .

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- ضعف الجهود المبذولة من قبل الإدارة العليا في جانب التدريب ، وأيضاً عدم فاعلية برامج التدريب المعدة لرفع المهارات التسويقية والفنية لدي العاملين .
- عدم كفاية الدورات التدريبية المقامة لرفع المهارات التسويقية ، وذلك لعدم الاهتمام بجانب التدريب كعنصر أساسي لنجاح المنظمة وبقائها .
- ضعف دور الإدارة العليا في أشعار العاملين بأهمية دورهم في تحقيق أهداف الفندق .
- أن الزبائن غير راضيين عن أسلوب معالجة الاعتراضات والشكاوي ، وهو ما يظهر شعورهم بعدم الرضا .

3 . دراسة (الذيب ، خالد، 2007) بعنوان تكامل المزيج التسويقي للخدمات الفندقية وأثره في كفاءة الأداء التسويقي. وهدفت هذه الدراسة التعرف علي توضيح فكرة او مفهوم المزيج التسويقي للخدمات الفندقية وشرح طبيعة وخصائص كل عنصر من عناصر المزيج التسويقي .

وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها:

- يوجد تقصير من إدارات الفنادق الممتازة (المهاري - الكبير) فيما يتعلق بالاستعانة بخبرات متخصصة في مجال التسويق وتحسين جودة الخدمات الفندقية .
- القصور والإهمال الواضح في عملية إجراء بحوث التسويق يجعل من عملية تكامل وتصميم المزيج التسويقي الفندقية لأيتم وفق حاجات ورغبات النزلاء.
- هناك انطباع ايجابي لدي النزلاء نحو الخدمات الفندقية الموجودة بشكل فعلي وبين المعلومات التي حصلوا عليها حول هذه الخدمات.
- هناك ضعف في استخدام وسائل الترويج للتعريف بمستوي خدمات الفنادق الممتازة.

4 .دراسة (الكاسح، خليفة، 2006) بعنوان سياسات الاختيار التعيين للعاملين بالفنادق. وهدفت هذه الدراسة الي دراسة سياسات ولوائح اختيار وتعيين العاملين بفنادق الدرجة الممتازة واثرها في مستوي الخدمة الفندقية التي ترضي الزبون .

وتوصلت الي أهم النتائج :

- عدم رضا العاملين عن العمل لا يساعد علي جوده الخدمة.
- موظفو الفندق يتمتعون بروح واحدة ووجود تفاهم وانسجام بينهم مما يساعد علي توفير مناخ مناسب للعمل .

ثانياً: منهجية البحث

نعرض فيما يلي الخطوات والإجراءات المنهجية التي اتبعت في إنجاز هذا البحث وذلك على النحو التالي :

1. مشكلة البحث:

في ضوء الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث في المنظمة الفندقية المدروسة ومن خلال الدراسات السابقة وعن طريق بعض العاملين الذين لهم اتصال مباشر ويشكل يومي مع النزلاء ، وهو ما ساعد الباحث في ملاحظة المشكلة بشكل مباشر ، ومن خلال الزيارة الميدانية التي قام بها الباحث لفندق باب البحر في مدينة طرابلس حيث قام الباحث بطرح مجموعة من الاسئلة حول مستوي جودة الخدمة المقدمة ومن خلال إجراء مقابلات شخصية مع بعض العاملين بالصف الامامي ، اتضح أن هناك مشكلة تتمثل في تدني مستوى الخدمات الفندقية المقدمة .

وبناء عليه فان مشكلة الدراسة تكمن في التساؤل التالي :

***ما مستوى جودة الخدمات الفندقية التي يقدمها فندق باب البحر بمدينة طرابلس؟**

2. أهداف البحث:

تتمحور أهداف البحث في الآتي :

- التعرف على مدى رضا النزلاء نحو جودة الخدمات الفندقية المقدمة من فندق باب البحر بطرابلس.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في فندق باب البحر بطرابلس.
- تقديم بعض التوصيات في ضوء ما يتم التوصل إليه من نتائج الدراسة الميدانية.

3. أهمية البحث:

تستمد هذا البحث أهميته من النقاط التالية:

- مساعدة إدارة الفندق علي تحسين وتطوير جودة الخدمة الفندقية وذلك بالشكل الذي يشبع حاجات ورغبات النزلاء.
- إثراء موضوع تقييم النزلاء لجودة الخدمة الفندقية من خلال قياس ابعاد جودة الخدمة التي تعكس مدي رضاهم عن جودة الخدمة الفندقية المقدمة.

4. فرضيات البحث:

تتمثل فرضية البحث في:

- "نزلاء فندق باب البحر بمدينة طرابلس راضون عن جودة الخدمات الفندقية المقدمة ."

5. أسلوب البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك لإنسجام المنهج مع طبيعة وأغراض البحث ، حيث تم جمع البيانات اللازمة لإغراض البحث من المصادر الاولية من خلال توزيع إستمارة الأستبيان على عينة عشوائية من نزلاء فندق باب البحر بمدينة طرابلس ، بالإضافة إلى المصادر الثانوية المتمثلة في المراجع العلمية والدراسات السابقة.

6. مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث من جميع نزلاء فندق باب البحر قيد البحث ، وقد تم حصر مفردات مجتمع البحث حسب الطاقة الاستيعابية للفندق محل البحث والمتمثل في (403) نزيل. ونظراً لصعوبة الوصول إلى جميع مفردات مجتمع البحث فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة قوامها (220) نزيل، وتمثل هذه العينة ما نسبته (54.59%) من مجتمع البحث.

7. حدود البحث:

تمثلت حدود البحث في:

- الحدود المكانية : تتمثل في فندق باب البحر بمدينة طرابلس.
- الحدود الزمنية : تغطي الدراسة الفترة الزمنية لسنة (2013 م).
- الحدود الموضوعية : رضا النزلاء نحو جودة الخدمات الفندقية في فندق باب البحر.

8. التعريفات الإجرائية:

* النزلاء

هو الزبون الذي يتعامل مع المؤسسة الخدمية ، وينتفع بخدماتها.

• الخدمات الفندقية

هي جميع الخدمات التي تقدم للزبون ، من مأكّل ، ومشرب ، ومكان للمبيت، ومراكز ترفيهية ، ووسائل اتصال ونقل وغيرها من الخدمات الأخرى.

• فندق باب البحر

هو احد فنادق صندوق الضمان الاجتماعي ويسير من قبل شركة الضمان للاستثمارات ويقع هذا المرفق في وسط مدينة طرابلس.

• الاتجاهات:

يصف بأنه الشعور الطبيعي سواء أكان بالرضا أو عدم الرضا (السليبي أو الإيجابي).

ثالثاً : عرض وتحليل البيانات:

1. أسلوب وأداة البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي جمع بين الوصف والتحليل للبيانات التي تم جمعها ميدانياً ، وقد تم حصر مفردات مجتمع البحث حسب الطاقة الاستيعابية للفندق محل البحث والمتمثل في (403) نزيل. ونظراً لصعوبة الوصول إلى جميع مفردات مجتمع البحث فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة قوامها (220) نزيل من مجتمع البحث الاصيلي.

ولإغراض الحصول على البيانات اللازمة التي تخدم أهداف البحث في التحقق من الفرضيات التي بنيت عليها ، فقد تم تصميم استمارة استبيان اعدت خصيصاً لذلك ، وبعد ذلك تم توزيع عدد 220 استمارة استبيان ، على عدد 220 نزيل يمثلون مفردات عينة البحث ، وتم استعادة 205 استمارة استبيان من إجمالي عدد استمارات الاستبيان الموزعة ، والخاضعة منها للتحليل 197 استمارة استبيان ، وذلك لأسباب تتعلق بعدم استيفاء بعضها للبيانات الهامة ، وكذلك عدم دقة البيانات الواردة في بعضها الآخر ، واعتمد الباحث في تحليل البيانات

المتحصل عليها من خلال استمارة الاستبيان على أساليب التحليل الإحصائي ، باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية " والمعروف اختصاراً ببرنامج (SPSS) الإصدار السادس عشر ، بعد القيام بالخطوات اللازمة للتجهيز البيانات وتجهيزها لعملية التحليل ، واشتمل التحليل الإحصائي على تطبيق بعض أساليب الاحصاء الوصفي والاستنتاجي التي تتلاءم وطبيعة بيانات البحث ، حيث تم استخدام بعض مقاييس الاحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ، بالإضافة إلى استخدام بعض مقاييس الاحصاء الاستنتاجي والمتمثلة في بعض اختبارات الدلالة الإحصائية في إثبات صحة الفرضيات الإحصائية التي قام عليها البحث مثل إختبار T.

وقد تركزت عملية تحليل بيانات البحث في جانبين أساسيين هما التحليل الوصفي و الاستنتاجي.

2. التحليل الوصفي للبيانات:

شمل هذا التحليل وصفاً لبعض خصائص مفردات عينة البحث الديموغرافية المتضمنة باستمارة الاستبيان وهي (الجنس ، والعمر ، والمستوى التعليمي ، والمهنة ، والدخل ، والجنسية) بالإضافة إلى قياس رضا نزلاء فندق باب البحر نحو جودة الخدمات الفندقية المقدمة ، وذلك كما هو مبين على النحو التالي :

الجدول رقم (1) يبين توزيع وتكرار العينة المستهدفة بالتحليل وفقاً للخصائص الديموغرافية:-

| ر.م | المتغير | البيان | التكرارات | النسبة المئوية |
|-----|-------------------|-----------------------------|-----------|----------------|
| 1 | الجنس | ذكر | 165 | 83.8% |
| | | أنثى | 32 | 16.2% |
| 2 | العمر | أقل من 30 سنة | 36 | 18.3% |
| | | من 30 إلى أقل من 40 سنة | 82 | 41.6% |
| | | من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة | 64 | 32.5% |
| | | من 50 سنة فأكثر | 15 | 7.6% |
| 3 | المستوى التعليمي | ثانوية عامة أو دون ذلك | 18 | 9.1% |
| | | دبلوم متوسط | 19 | 9.6% |
| | | دبلوم عالي | 70 | 35.5% |
| | | بكالوريوس أو ليسانس | 62 | 31.5% |
| 4 | الحالة الاجتماعية | دراسات عليا | 28 | 14.2% |
| | | أعزب | 45 | 22.8% |
| | | متزوج | 129 | 65.5% |
| | | مطلق أو مطلقة | 20 | 10.2% |
| | | أرمل أو أرملة | 30 | 1.5% |
| 5 | الجنسية | ليبي | 72 | 36.5% |
| | | عربي | 112 | 56.9% |
| | | أجنبي | 13 | 6.6% |

ويتضح من بيانات الجدول رقم (1) المتعلق بوصف بعض الخصائص الديموغرافية للمفردات عينة البحث من نزلاء فندق باب البحر بمدينة طرابلس التالي:

أ . إن عدد الذكور أكثر تكراراً لمفردات عينة البحث حيث بلغت ما نسبته 83.8% ، أما عدد الإناث فكانت أقل تكراراً بنسبته 16.2% .

ب . إن الفئة العمرية الأكثر تكراراً لمفردات عينة البحث هي الفئة العمرية من (30) إلى أقل من (40) سنة بنسبة 41.6% ، ثم من (40) إلى أقل من (50) ما نسبته 32.5% ، ثم من أقل من (30) سنة ما نسبته 18.3% ، ثم من (50) سنة فأكثر بنسبة 7.6% .

ج . إن المستويات التعليمية الأكثر تكراراً قد تمثلت في دبلوم عالي ، و بكالوريوس أو ليسانس حيث بلغت ما نسبته 35.5% و 31.5% على التوالي ، ثم دراسات العليا ما نسبته 14.2% ، أما الدبلوم المتوسط ، والثانوية أو دون ذلك فكانتا أقل المستويات التعليمية تكراراً بين مفردات عينة البحث حيث بلغت 9.1% فقط .

د_ إن توزيع مفردات عينة البحث وفقاً للحالة الاجتماعية الأكثر تكراراً قد تمثلت في حالة المتزوج أي بنسبة 65.5% ، ثم حالة الاعزب بنسبة 22.8% ، ثم حالة المطلق أو المطلقة 10.2% بنسبة 8% ، أما حالة الارمل أو الارملة فكانت أقل تكراراً بين مفردات عينة البحث إذ بلغت 1.5% .

هـ _ أن توزيع مفردات عينة البحث وفقاً للجنسية الأكثر تكراراً قد تمثلت في الجنسية العربية أي بنسبة 56.9% ، ثم الجنسية الليبية بنسبة 36.5% ، أما الجنسية الأجنبية فكانت أقل تكراراً بين مفردات عينة البحث إذ بلغت 6.6% .

الجدول رقم (2) يوضح آراء عينة الدراسة حول جودة الخدمات الفندقية المقدمة

| الترتيب | 95% فترة ثقة لمتوسط المجتمع | | الانحراف المعياري | متوسط العينة | درجة الموافقة | | | | | الفئة | العبارة | ت |
|---------|--------------------------------|----------------|----------------------|-----------------|--------------------------------|--------------|-------|-------|---------------|-------|---|---|
| | الحد الأعلى | الحد الأدنى | | | غير موافق على الإطلاق | غير موافق | محايد | موافق | موافق جداً | | | |
| 17 | 4.31 | 4.12 | 0.689 | 4.213 | 01 | 04 | 12 | 115 | 65 | ت | يمتاز شكل الفندق بالحدائث والجاذبية الذين يثيران الإهتمام | 1 |
| | | | | | 05 | 2.0 | 6.1 | 58.4 | 33.0 | % | | |
| 24 | 4.23 | 3.95 | 0.989 | 4.086 | 03 | 15 | 25 | 73 | 81 | ت | يؤمن الفندق مواقف لسيارات النزلاء وحراستها | 2 |
| | | | | | 1.5 | 7.6 | 12.7 | 37.1 | 41.1 | % | | |
| 16 | 4.36 | 4.15 | 0.742 | 4.259 | 01 | 01 | 26 | 87 | 82 | ت | يحرص الفندق على تحديث الأجهزة والمعدات المستخدمة | 3 |
| | | | | | 0.5 | 0.5 | 13.2 | 44.2 | 41.6 | % | | |
| 13 | 4.42 | 4.21 | 0.730 | 4.315 | 000 | 04 | 19 | 85 | 89 | ت | يتمتع العاملون في الفندق بالمظهر الجيد والأناقة | 4 |
| | | | | | 00.0 | 2.0 | 9.6 | 43.1 | 45.2 | % | | |
| 10 | 4.48 | 4.29 | 0.688 | 4.386 | 00 | 02 | 17 | 81 | 97 | ت | لطاقة وحرارة الإستقبال والترحيب من قبل العاملين بالفندق ممتازة | 5 |
| | | | | | 00.0 | 02 | 8.6 | 41.1 | 49.2 | % | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|-------|-------|------|------|------|------|------|---|--|----|
| 4 | 4.55 | 4.36 | 0.688 | 4.452 | 000 | 02 | 16 | 70 | 109 | ت | يخصص الفندق مكان لائق للإنتظار | 6 |
| | | | | | 00.0 | 1.0 | 8.1 | 35.5 | 55.3 | % | | |
| 2 | 4.56 | 4.38 | 0.635 | 4.472 | 000 | 01 | 12 | 77 | 107 | ت | إستقبال اتصال الزبون للحجز بشكل لطيف | 7 |
| | | | | | 00.0 | 0.5 | 6.1 | 39.1 | 54.3 | % | | |
| 5 | 4.53 | 4.33 | 0.694 | 4.431 | 000 | 01 | 20 | 69 | 107 | ت | إجراءات الحجز داخل الفندق سهلة وسريعة | 8 |
| | | | | | 00.0 | 0.5 | 10.2 | 35.0 | 54.3 | % | | |
| 7 | 4.52 | 4.32 | 0.707 | 4.416 | 000 | 000 | 25 | 65 | 107 | ت | إستقبال حامل الأمتعة والأغراض جيدة | 9 |
| | | | | | 00.0 | 00.0 | 12.7 | 33.0 | 54.3 | % | | |
| 9 | 4.50 | 4.29 | 0.745 | 4.391 | 000 | 02 | 25 | 64 | 106 | ت | يؤمن الفندق خدمة المصاعد للزلاء | 10 |
| | | | | | 00.0 | 1.0 | 12.7 | 32.5 | 53.8 | % | | |
| 15 | 4.37 | 4.15 | 0.777 | 4.264 | 000 | 03 | 31 | 74 | 89 | ت | تتوافر لوحات إرشادية واضحة داخل الفندق دالة عن مرافق الفندق وخدماته | 11 |
| | | | | | 00.0 | 1.5 | 15.7 | 37.6 | 45.2 | % | | |
| 8 | 4.49 | 4.30 | 0.673 | 4.391 | 000 | 000 | 21 | 78 | 98 | ت | سعة الغرفة والتصميم والأثاث داخل الفندق تتفق مع تصنيف الفندق | 12 |
| | | | | | 00.0 | 00.0 | 10.7 | 39.6 | 49.7 | % | | |
| 3 | 4.55 | 4.36 | 0.658 | 4.457 | 000 | 000 | 18 | 71 | 108 | ت | توافر متطلبات الراحة (التكييف - الإضاءة - جهاز التلفزيون - اتصالات.... الخ) | 13 |
| | | | | | 00.0 | 00.0 | 9.1 | 36.0 | 54.8 | % | | |
| 6 | 4.53 | 4.33 | 0.708 | 4.431 | 000 | 01 | 22 | 65 | 109 | ت | توافر الماء الساخن ضمن الحمامات وعلى مدار (24) ساعة ، ووجود مواد التنظيف داخل الفندق | 14 |
| | | | | | 00.0 | 0.5 | 11.2 | 33.0 | 55.3 | % | | |
| 12 | 4.46 | 4.22 | 0.858 | 4.340 | 02 | 07 | 17 | 67 | 104 | ت | وجود قائمة بالغرفة تبين الأطعمة المتوفرة | 15 |
| | | | | | 1.0 | 3.6 | 8.6 | 34.0 | 52.8 | % | | |
| 1 | 4.63 | 4.45 | 0.634 | 4.543 | 000 | 01 | 12 | 63 | 121 | ت | يتم تنظيم وترتيب الغرف وتجديد المفروشات داخل الفندق بشكل لائق وجيد | 16 |
| | | | | | 00.0 | 0.5 | 6.1 | 32.0 | 61.4 | % | | |
| 11 | 4.46 | 4.26 | 0.740 | 4.360 | 000 | 05 | 16 | 79 | 97 | ت | توفر جو الهدوء والراحة داخل الفندق | 17 |
| | | | | | 00.0 | 2.5 | 8.1 | 40.1 | 49.2 | % | | |
| 14 | 4.42 | 4.21 | 0.758 | 4.315 | 000 | 04 | 23 | 77 | 93 | ت | يتوافر عدد كافٍ من مقدمي الخدمة بالفندق | 18 |
| | | | | | 00.0 | 2.0 | 11.7 | 39.1 | 47.2 | % | | |
| 21 | 4.32 | 4.01 | 1.087 | 4.168 | 06 | 14 | 24 | 50 | 103 | ت | يحرص الفندق على | 19 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|-------|-------|------|------|------|------|------|---|---|----|
| | | | | | 3.0 | 7.1 | 12.2 | 25.4 | 52.3 | % | تأمين أموال النزلاء | |
| 27 | 3.61 | 3.31 | 1.047 | 3.462 | 10 | 14 | 87 | 47 | 39 | ت | يوجد لدى الفندق | 20 |
| | | | | | 5.1 | 7.1 | 44.2 | 23.9 | 19.8 | % | خدمات مصرفية وصحية متميزة | |
| 25 | 4.04 | 3.76 | 0.990 | 3.898 | 01 | 19 | 44 | 68 | 65 | ت | يتوفر في الفندق | 21 |
| | | | | | 0.5 | 9.6 | 22.3 | 34.5 | 33.0 | % | خدمات الإتصال والإنترنت جيدة | |
| 23 | 4.27 | 4.02 | 0.877 | 4.147 | 03 | 04 | 33 | 78 | 79 | ت | يقوم العاملون بالمطعم | 22 |
| | | | | | 1.5 | 2.0 | 16.8 | 39.6 | 40.1 | % | بتلبية الطلبات في الوقت المطلوب | |
| 18 | 4.31 | 4.07 | 0.869 | 4.188 | 04 | 06 | 17 | 92 | 78 | ت | يحرص الفندق على | 23 |
| | | | | | 2.0 | 3.0 | 8.6 | 46.7 | 39.6 | % | تجهيزات المطعم وترتيباته بشكل عصري | |
| 22 | 4.27 | 4.03 | 0.849 | 4.152 | 05 | 04 | 16 | 103 | 69 | ت | لدى المطعم القدرة | 24 |
| | | | | | 2.5 | 2.0 | 8.1 | 52.3 | 35.0 | % | التشغيلية على تلبية طلبات الزبائن ضمن الغرف بسرعة | |
| 20 | 4.29 | 4.05 | 0.837 | 4.168 | 02 | 05 | 28 | 85 | 77 | ت | يستخدم الفندق الأواني | 25 |
| | | | | | 1.0 | 2.5 | 14.2 | 43.1 | 39.1 | % | والمعدات الفاخرة والمميزة | |
| 19 | 4.28 | 4.05 | 0.825 | 4.168 | 01 | 06 | 29 | 84 | 77 | ت | يتم حفظ الطعام | 26 |
| | | | | | 0.5 | 3.0 | 14.7 | 42.6 | .39 | % | المحضر وغير المحضر داخل المطعم بشكل صحياً ومناسب | |
| 26 | 4.04 | 3.72 | 1.132 | 3.878 | 10 | 16 | 31 | 71 | 69 | ت | يهتم الفندق بحدائة | 27 |
| | | | | | 5.1 | 8.1 | 15.7 | 36.0 | 35.0 | % | ونظافة الحمامات ولوازمها | |
| 30 | 3.03 | 2.67 | 1.265 | 2.848 | 41 | 27 | 74 | 31 | 24 | ت | يوجد داخل الفندق | 28 |
| | | | | | 20.8 | 13.7 | 37.6 | 15.7 | 12.2 | % | متجر للهدايا والتحف | |
| 29 | 3.23 | 2.88 | 1.254 | 3.056 | 34 | 23 | 62 | 54 | 24 | ت | يتوفر لدى الفندق | 29 |
| | | | | | 17.3 | 11.7 | 31.5 | 27.4 | 12.2 | % | صالون للحلاقة | |
| 28 | 3.55 | 3.18 | 1.301 | 3.365 | 26 | 21 | 49 | 57 | 44 | ت | تتوافر بالفندق صالات | 30 |
| | | | | | 13.2 | 10.7 | 24.9 | 28.9 | 22.3 | % | للترفيه والألعاب الرياضية | |

يتضح من الجدول رقم (2) المتعلق بأراء عينة الدراسة حول جودة الخدمات الفندقية المقدمة أن عبارة (يتم تنظيم وترتيب الغرف وتجديد المفروشات داخل الفندق بشكل لائق وجيد) جاءت في المرتبة الأولى من حيث (جودة

الخدمات الفندقية) ، وجاءت عبارة (استقبال اتصال الزبون للحجز بشكل لطيف) في المرتبة الثانية ، في حين جاءت عبارة (توافر متطلبات الراحة (التكييف - الإضاءة - جهاز التلفزيون - اتصالات... الخ)) في المرتبة الثالثة ، وأتت عبارة (يخصص الفندق مكان لائق للانتظار) في المرتبة الرابعة ، وجاءت عبارة (إجراءات الحجز داخل الفندق سهلة وسريعة) في المرتبة الخامسة ، وأتت عبارة (توافر الماء الساخن ضمن الحمامات وعلى مدار (24) ساعة ، ووجود مواد التنظيف داخل الفندق) في المرتبة السادسة ، وجاءت عبارة (استقبال حامل الأمتعة والأغراض جيدة) في المرتبة السابعة ، وجاءت عبارة (سعة الغرفة والتصميم والأثاث داخل الفندق تتفق مع تصنيف الفندق) في المرتبة الثامنة ، وجاءت عبارة (يؤمن الفندق خدمة المصاعد للنزلاء) في المرتبة التاسعة ، وأتت عبارة (لطافة وحرارة الاستقبال والترحيب من قبل العاملين بالفندق ممتازة) في المرتبة العاشرة ، وجاءت عبارة (توفر جو الهدوء والراحة داخل الفندق) في المرتبة الحادية عشر ، وأتت عبارة (وجود قائمة بالغرفة تبين الأطعمة المتوفرة) في المرتبة الثانية عشر وجاءت عبارة (يتمتع العاملون في الفندق بالمظهر الجيد والأناقة) في المرتبة الثالثة ، وأتت عبارة (يتوافر عدد كافٍ من مقدمي الخدمة بالفندق) في المرتبة الرابعة عشر ، وجاءت عبارة (تتوافر لوحات إرشادية واضحة داخل الفندق دالة عن مرافق الفندق وخدماته) في المرتبة الخامسة عشر ، وأتت عبارة (يحرص الفندق على تحديث الأجهزة والمعدات المستخدمة) في المرتبة السادسة عشر ، وجاءت عبارة (يمتاز شكل الفندق بالحدائق والجاذبية الذين يثيران الاهتمام) في المرتبة السابعة عشر ، وأتت عبارة (يحرص الفندق على تجهيزات المطعم وترتيباته بشكل عصري) في المرتبة الثامنة عشر ، وجاءت عبارة (يتم حفظ الطعام المحضر وغير المحضر داخل المطعم بشكل صحيحاً ومناسب) في المرتبة التاسعة عشر ، وجاءت عبارة (يستخدم الفندق الأواني والمعدات الفاخرة والمميزة) في المرتبة العشرون ، وأتت عبارة (يحرص الفندق على تأمين أموال النزلاء) في المرتبة الحادية والعشرون ، وجاءت عبارة (لدى المطعم القدرة التشغيلية على تلبية طلبات الزبائن ضمن الغرف بسرعة) في المرتبة الثانية والعشرون ، وأتت عبارة (يقوم العاملون بالمطعم بتلبية الطلبات في الوقت المطلوب) في المرتبة الثالثة والعشرون ، وجاءت عبارة (يؤمن الفندق مواقف لسيارات النزلاء وحرصاتها) في المرتبة الرابعة والعشرون ، وجاءت عبارة (يتوفر في الفندق خدمات الاتصال والإنترنت جيدة) في المرتبة الخامسة والعشرون ، وأتت عبارة (يهتم الفندق بحدائقه ونظافة الحمامات ولوازمها) في المرتبة السادسة والعشرون ، وجاءت عبارة (يوجد لدى الفندق خدمات مصرفية وصحية متميزة) في المرتبة السابعة والعشرون ، وأتت عبارة (تتوافر بالفندق صالات للترفيه والألعاب الرياضية) في المرتبة الثامنة والعشرون ، وأتت عبارة (يتوفر لدى الفندق صالون للحلاقة) في المرتبة التاسعة والعشرون ، وجاءت عبارة (يوجد داخل الفندق متجر للهدايا والتحف) في المرتبة الثلاثون.

3 اختبار فرضيات البحث:

اختبار الفرضية البحثية والتي تنص على أنه :

"نزلاء فندق باب البحر بمدينة طرابلس راضون عن جودة الخدمات الفندقية المقدمة".

ولأجل تحديد درجة الموافقة لإجابات مفردات العينة على إجمالي العبارات المتعلقة بمحور جودة الخدمات الفندقية المقدمة، تم استخدام اختبار (t) حول المتوسط العام للعبارات المتعلقة بمحور جودة الخدمات الفندقية المقدمة والجدول رقم (3) يبين ذلك.

الجدول رقم (13) نتائج اختبار (t) حول المتوسط العام لإجابات مفردات العينة على محور جودة الخدمات الفندقية المقدمة

| مستوى المعنوية المشاهد | قيمة اختبار t | 95% فترة ثقة لمتوسط المجتمع | | الانحراف المعياري للعينة | متوسط العينة |
|------------------------|---------------|-----------------------------|-------------|--------------------------|--------------|
| | | الحد الأعلى | الحد الأدنى | | |
| 0.000 | 118.011 | 4.1942 | 4.0563 | 0.49064 | 4.12523 |

الجدول رقم (13) يبين المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (جودة الخدمات الفندقية المقدمة من الفنادق قيد الدراسة) ومن الجدول نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (4.12523) بانحراف معياري (0.49064)، وأن (95%) فترة ثقة لإجابة هذا المتغير في مجتمع الدراسة يتراوح بين (4.0563 - 4.1942).

ولاختبار (أن متوسط الإجابات حول محور جودة الخدمات الفندقية المقدمة أقل من (2.6) " غير موافق")، تم استخدام اختبار (t)، وحيث أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (118.011) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وتساوي (1.465)، مما يشير إلى أن متوسط الإجابات في مجتمع الدراسة حول محور جودة الخدمات الفندقية المقدمة أكبر من (2.6) (موافق) ، بما يدل على أن غالبية مجتمع الدراسة (النزلاء) راضون عن نحو جودة الخدمات الفندقية المقدمة، وهذا يحقق صحة الفرضية البحثية .

رابعاً: - النتائج والتوصيات .

النتائج:

تتمثل نتائج البحث في الآتي:

1. نزلاء فندق باب البحر راضون عن جودة الخدمات الفندقية المقدمة ، والجدول رقم (2،3) يبين ذلك .
2. يحرص العاملون بالفندق قيد البحث بتلبية كافة الطلبات للنزلاء في الوقت المناسب.
3. لا يتوفر لدى الفندق قيد البحث خدمات مصرفية للزبائن ، وصالون للحلاقة ، ومتجر للهدايا والتحف .
4. تحرص ادارت الفنادق قيد الدراسة علي الاهتمام بالمظهر الخارجي للعاملين .
5. يهتم الفندق بشكل كبير بتقديم خدمة تنظيم وترتيب الغرف وتجديد المفروشات بشكل لائق وجيد ، ويحرص بشكل مميز علي استقبال اتصالات الزبائن للحجز بشكل لطيف .
6. إجراءات الحجز داخل الفندق سهلة وسريعة وبشكل مميز جدا ، وتوجد اماكن لائقه مخصصة للانتظار .
7. يهتم العاملين بالفنادق باستقبال الزبائن بلطافة والاستقبال والترحيب بشكل ممتاز ، ويتوفر جو من الهدوء والراحة داخل تلك الفنادق .

التوصيات

1. يجب علي ادارة الفندق توفير خدمات مصرفية للزبائن علي طول 24 ساعة .
2. علي ادارة الفندق توفير محل يختص بالهدايا.

3. علي ادارة الفندق متابعة الجديد من حيث الخدمات الفندقية من ناحية الحجز داخل الفندق حيث يقتصر الحجز بالفندق علي الحضور الشخصي او برسالة من جهة عمل وفي نفس تتوفر بالفندق خدمات الانترنت فعلي ادارة الفندق فتح باب الحجز من خلال شبكة الاتصالات الدولية .
4. انشاء موقع الالكتروني للفندق يتحدث عن الفندق بصورة و الفيديو .
5. قياس درجة رضاء العملاء (الزبائن) والقيام بالبحوث من اجل معرفة حاجاتهم و رغباتهم و ارضاءهم.
6. تطوير عنصر الثقة مع النزلاء .
7. تحسين العمال والموظفين بأهمية تطبيق مفهوم الجودة والمحافظة علي العملاء (النزلاء) وولائهم للمنظمة (الفندق) وخدماتها .
8. مراقبة نظافة الفندق وهاكل الايواء وتحسن مظهرها الخارجي والداخلي .

المراجع

أولا :- الكتب.

1. أحمد محمد المصري ، إدارة الفنادق ، (الاسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة ، 2005)
2. أسعد حماده أبورمان ، ادارة الضيافة ، (عمان ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2007)
3. حسن اسماعيل الطافش ، إدارة الجودة في صناعة الضيافة ، (المكتب الانجلو مصرية ، الاسكندرية ، 2005).
4. خالد مقابلة ، التسويق الفندقية ، (عمان ، دار زهران للنشر ، 2002).
5. طارق عبد الفتاح الشريعي ، التسويق السياحي والتسويق الفندقية ، (الاسكندرية ، مؤسسة حورس للنشر والتوزيع ، 2007).

ثانيا : الرسائل العلمية :

1. خالد أبو العبد أحمد الذيب ، تكامل المزيج التسويقي للخدمات الفندقية ، (رسالة ماجستير غير منشورة ، طرابلس ، أكاديمية الدراسات العليا ، 2007).
2. عبد الحكيم فرج قاسم ، اثر القوي البيعية علي التسويق الداخلي للخدمات الفندقية ، (رسالة ماجستير غير منشورة ، طرابلس ، أكاديمية الدراسات العليا ، 2008).
3. الكاسح محمد خليفة ، سياسات الاختيار والتعيين للعاملين بفنادق الدرجة الممتازة في ليبيا واثرها علي مستوي الخدمة ، (رسالة ماجستير غير منشورة ، اكاديمية الدراسات العليا ، طرابلس ، 2006).

الإدارة العامة : سؤال الهوية والماهية

أ. فرج محمد لامة

كلية الاقتصاد ، جامعة طرابلس ، ليبيا

المقدمة :

تواجه الإدارة العامة دائماً ب " سؤال الهوية والماهية " ، وهو سؤال يتجدد وي طرح بشكل واضح كلما شهد حقل الإدارة العامة تحولات نوعية وكمية مهمة سواء على صعيد المضمون القيمي والسلوكي أو على صعيد الفواعل والأساليب والبناء المؤسساتي والتنظيمي .

ويتصل سؤال " هوية و ماهية " الإدارة العامة بعدد من التساؤلات التي تدور في إطار جدل فكري وأكاديمي قديم ومتجدد حول هوية الإدارة العامة ، وحول طبيعتها وموضوعاتها وخصائصها . والتي استحوذت على كثير من الاهتمام كنتيجة طبيعية للتغيرات والتحديات العميقة والمتسارعة التي شهدتها و يشهدها العالم اليوم مما يتطلب سرعة الاستجابة لها في مناحي الحياة كافة ، حيث " أدت التحولات المجتمعية والعالمية المعاصرة : (التوجهات الديمقراطية، العولمة، الثورة التقنية والمعلوماتية، العالم الرقمي، والتغيرات السياسية والديموغرافية..) إلى ضغوطات جادة على الإدارة العامة (فكراً وممارسة) لإجراء التحول والتكيف الفكري والأكاديمي والعملية الملائم لهذه التحولات بغية رفع فعاليتها وقدرتها على الاستجابة والبقاء. (1) .

إشكالية الدراسة :

تتخرط الإشكالية البحثية لهذه الدراسة في إطار الجدل الذي يحيط بهوية الإدارة العامة ويتصل بجدلية نشأة وموطن الإدارة العامة ، والتعريفات المتعددة التي تنتزع مفهوم الإدارة العامة ، والمنظورات والمدارس الفكرية المختلفة في مجال الإدارة العامة ، وطبيعة التطور الفكري والعلمي الذي شهدته هذا الحقل منذ تبلوره ونشأته وكذا الجدل الذي أحاط ويحيط بموضوعات وحدود حقل الإدارة العامة كحقل علمي مستقل .

وتدور إشكالية الدراسة حول سؤال " هوية و ماهية الإدارة العامة " وهو تساؤل رئيس يطرح تساؤلات كثيرة وعديدة في إطار جدل فكري وأكاديمي قديم ومتجدد حول هوية الإدارة العامة ، وحول طبيعتها وموضوعاتها وخصائصها . وهل الإدارة العامة حقل علمي مستقل ؟ وهل هي علم ؟ أم هي فن ؟ أم هي علم وفن ؟ أم أنها تجمع بين العلم والفن والمهنة ؟ وما هي طبيعة وسمات هوية الإدارة العامة الجديدة " الناشئة " ؟ وغيرها من التساؤلات التي تتعلق بهوية الإدارة العامة والتي استحوذت على كثير من الجدل والنقاش .

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في التالي :

- محاولة تقديم تحليل نظري لجدلية هوية و ماهية الإدارة العامة وذلك من خلال فحص التراث الفكري المتراكم منذ أن تبلور هذا الحقل العلمي الناشئ وحتى تميزه كحقل علمي مستقل .

¹ - د. نائل العواملة ، هوية الإدارة العامة في القرن الجديد: دراسة استطلاعية ، (بحث منشور) جامعة البحرين : كلية إدارة الأعمال ، 1425 هجري ،

- محاولة تأطير الهوية الناشئة للإدارة العامة الجديدة في ظل المستجدات البيئية والمتغيرات العالمية التي بدأت تفرض نفسها بقوة في زمن العولمة واستحقاقاتها التي أدت إلى تغيير في آلية عمل الحكومة ، وتغيير في أسلوب وفواعل الإدارة العامة ، و تقليص دور الدولة ووظائفها .

أهداف الدراسة :

تسعى هذه الورقة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- الوقوف على طبيعة الجدل العلمي والأكاديمي الذي يحيط بهوية وماهية الإدارة العامة وتفحص أهم وابرز محاوره الفكرية والعلمية والقيمية الأخلاقية .
- التعرف على مراحل تبلور وتطور هوية الإدارة العامة وتحسس ماهيتها والعوامل المؤثرة في صياغتها وتشكيلها على ضوء التحولات التي شهدتها حقل الإدارة العامة.
- رؤية المنظورات والمدارس الفكرية المختلفة لهوية وماهية الإدارة العامة ومميزات هذه الهوية في ظل استقلالية الإدارة العامة كحقل علمي مستقل .
- التعرف على خصائص وسمات الإدارة العامة الجديدة وتحولاتها الفكرية والمعرفية والقيمية وجوانبها التنظيمية والمؤسسية والهيكلية التقنية .

منهجية الدراسة :

تتعامل هذه الدراسة مع هوية وماهية الإدارة العامة كمتغير تابع يتأثر بجملة من التحولات والعوامل المؤثرة في صياغتها وتشكيلها التي تستدعي بالضرورة مراجعة مقوماتها الفكرية والنظرية وممارساتها التطبيقية والمهنية وبرامجها ومؤسساتها الأكاديمية وهيكلتها التنظيمية ودورها الوظيفي في المجتمع. ويعتمد الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للوقوف على تحولات ماهية وهوية الإدارة العامة كحقل علمي والعوامل المؤثرة في صياغتها وتشكيلها . وتعتمد هذه الدراسة على جملة من مصادر المعلومات الثانوية ، مستعينة في ذلك بجملة من الدراسات والأدبيات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة

ولتحقيق أهداف الدراسة تنتزع هذه الورقة البحثية على المطالب التالية :

- أولاً / الإدارة العامة : جدلية النشأة والموطن .
- ثانياً / الإدارة العامة : جدلية التعريف .
- ثالثاً / جدلية ماهية وطبيعة الإدارة العامة .
- رابعاً / جدل المنظورات الفكرية في الإدارة العامة .
- خامساً / الإدارة العامة حقل علمي مستقل .
- سادساً / الإدارة العامة : تجدد الجدل وقلق الهوية .

أولاً / جدلية النشأة والموطن : الإدارة العامة تاريخ مضطرب :

ثمة اتجاهات عدة تتعلق بنشأة وموطن وتاريخ ميلاد الإدارة العامة ، حيث تتنازع هذه الجدلية ثلاثة اتجاهات أساسية يمكن تلخيصها في التالي :

1-الاتجاه الأول : يرى أن الإدارة العامة هي مولود شرعي لإدارة الأعمال ، و يذهب إلى أن الإدارة العامة نشأت " أصلا في كنف قطاع الأعمال الخاصة في عصر الرأسمالية حيث الرغبة في زيادة الإنتاج وتحقيق الربح

وتراكمه يعد دافعاً قوياً غير أن هذا النجاح في مجال المشروعات الخاصة استأثر باهتمام خبراء الإدارة الذين رأوا الاستفادة بهذه النتائج " (1)

2-الاتجاه الثاني : يرى أن الإدارة العامة نشأت قبل إدارة الأعمال ، وأن الإدارة العامة هي أصل العلوم الإدارية ، حيث " لم يتم تطبيق عملي لنظرية علم الإدارة في العمل التجاري ، بل تم تطبيقها في البداية في المؤسسات الحكومية والمنظمات غير الهادفة للربح (2) .

ويذهب أنصار هذا الاتجاه إلى أن مبادئ الإدارة طبقت في بدايات الأمر في إدارات الدولة وخاصة على إدارات الجيش ومصانع الأسلحة الكبرى العامة في الولايات المتحدة الأمريكية وأن " أول وظيفة استخدم فيها مصطلح مدير بمعناه الحالي لم يكن في عالم الأعمال ، بل طبق على إدارة المدينة وهو ابتكار أمريكي استحدث في مطلع القرن العشرين . وكذلك لم يكن هذا أول تطبيق منظم وواع " بمبادئ الإدارة " في عالم الأعمال . وقد تم تطبيقه في إعادة تنظيم الجيش الأمريكي في عام 1901 والذي قام به الياهو روت وزير الحربية في إدارة ثيودور روزفلت " 1854 - 1937 " (3) . **وخلاصة هذا الجدل** ، كما يقول عالم الإدارة " بيتر دركر Peter Drucker ، الإدارة العامة ليست إدارة الأعمال كما أن الطب ليس هو علم النساء والتوليد .

3-الاتجاه الثالث : يركز على موطن نشأة الإدارة العامة ' حيث يرى البعض أن فرنسا هي موطن نشأة الإدارة العامة بمعنى " إن علم الإدارة العامة ولد وازدهر في فرنسا نتيجة لنداء وإعلان الإمبراطور نابليون بونابرت عن قيام الثورة الإدارية في عام 1800 " (4) . بينما يذهب رأي آخر إلى أن الولايات المتحدة الأمريكية هي موطن علم الإدارة العامة " فمنذ عام 1887 نشر السياسي الأمريكي وودرو ولسون woodrw Wilson - الأستاذ بقسم العلوم السياسية بجامعة برينستون آنذاك ، ورئيس الولايات المتحدة الأمريكية لاحقاً - بحثه الشهير بعنوان " دراسة الإدارة العامة " ، جرى التنبيه إلى أهمية دراسة الأجهزة الحكومية دراسة علمية تحليلية ، بحيث كان هذا البحث هو البداية لما يسمى اليوم بعلم " الإدارة العامة " (5) .

خلافاً لذلك يذهب رأي ثالث إلى أن بواذر ظهور " دراسات الإدارة العامة تعود في جذورها إلى العصور الوسطى وتحديداً في بروسيا (6) . وأن بدايات دراسة الإدارة العامة جاءت كاستجابة لما سمي بالعلوم الكاميرالية Cameral Sciences في بروسيا ، و"هي العلوم التي سبقت العلوم الإدارية Administrative ، وان بداية دراسة العلوم الكاميرالية هي بداية دراسة الإدارة العامة ، و ذلك حين شعر أمراء الإقطاع باحتياجهم للأموال وظهرت لهم أهميه الإدارة السليمة والحاجة إلى دراسة الأسس لممارسة مهنة الإدارة ، أي العمل الحكومي وكان ينظر إلى الإدارة العامة في ذلك الوقت على إنها الوقوف على بعض أسرار المهنة و متطلباتها و حيلها .وتتابعت التطورات وزاد الاهتمام بالإدارة حتى وصل ذروته عندما انشأ فردريك وليم الأول إمبراطور بروسيا أول كرسي للدراسات الإدارية عام 1727 م" (7) . ويخلص البعض إلى القول : أن بواذر ظهور حقل الإدارة العامة كان في بروسيا ، بينما يعود ظهور علم الإدارة العامة كحقل دراسي متخصص إلى عام 1887 في

1 - د. محمد نصر مهنا ، الإدارة العامة الحديثة ، الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، 1998 ، ص 23

2 - بيتر ف دركر ، تحديات الإدارة في القرن الواحد والعشرين ، ترجمة : إبراهيم بن علي الملحم ، الرياض : معهد الإدارة العامة ، 1425 هجري ، ص 16

3 - المرجع السابق ، ص 16

4 - د. مصطفى عبد الله أبو القاسم خشيم ، نظريات علم الإدارة العامة ، طرابلس - ليبيا : منشورات جامعة طرابلس ، 1992 ، ص 49

5 - د. عبد الأمير عبد العظيم العكلي ، مذكرات في مبادئ الإدارة العامة ، طرابلس : منشورات الجامعة المفتوحة ، ط 3 ، 1996 ، ص 11

6 - د. عطية أفندي ، محاضرات في الإدارة العامة ، القاهرة : برنامج ماجستير الإدارة العامة - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا ، 2001 ،

7 - انظر ، المرجع سابق

الولايات المتحدة الأمريكية حيث نشر الرئيس الأمريكي الأسبق " وودرو ويلسون Woodrow Wilson " مقالة له بعنوان " دراسة الإدارة العامة " دعا فيها إلى إتباع الأسس العلمية في أداء الأعمال الحكومية بما يضمن حسن استغلال الموارد العامة ويحقق أهداف المجتمع " (1) .

ثانيا / جدلية التعريف :

وهي جدلية نابعة في - شقها الأول - من صعوبة الاتفاق على ترجمة دقيقة ومحددة لكلمة إدارة . حيث يلاحظ في التطبيق الأمريكي أن كلمة Administration معبرة عن الإدارة العليا وكلمة management عن الإدارة التنفيذية في المستويات الوسطى والدنيا بينما التطبيق البريطاني والأوروبي بشكل عام يعد كلمة Administration معبرة عن الإدارة في المستويات الدنيا . في حين تستخدم كلمة إدارة في آداب اللغة العربية كترجمة لكلمة management وأحيانا أخرى لكلمة Administration وفي اغلب الأحيان يتم استخدام الكلمتين بشكل مترادف ومتطابق وبالتابو ، ليشير المعنى إلى كلمة " الخدمة " أو من يقومون بالخدمة (2)

الشق الثاني من هذه الجدلية يطول مساعلة التعريف بالإدارة العامة ، حيث تذهب بعض الأدبيات إلى أنه من الصعب الاتفاق على تعريف دقيق محدد جامع مانع ومتفق عليه للإدارة العامة ، وذلك للأسباب التالية : (3)

- إن الإدارة العامة تعتبر من العلوم الاجتماعية التي ترتبط بالعنصر البشري ومن ثم يصعب التعميم وتتعدد وجهات النظر لأي مفهوم أو مصطلح . وهذا عكس الحال بالنسبة للمفاهيم المرتبطة بالعلوم الطبيعية .
- تعدد مدارس الإدارة العامة ومناهجها ومن ثم اختلاف التعريفات حسب المدارس الإدارية المتعددة.
- تعدد مداخل دراسة الإدارة العامة حسب مجال المعرفة التي يشتق منها التعريف . هل هي مدرسة إدارية أم قانونية أم سياسية أو غيرها ؟

وتعكس محالات تعريف الإدارة العامة هذه الجدلية بوضوح ، حيث رغم كل الصعوبات التي تحول دون إيجاد تعريف شامل ومحدد للإدارة العامة " فقد حاول بعض الباحثين اقتراح عدد من التعريفات للإدارة العامة تنطلق جميعها من اعتبارات معينة منها : ارتباط الإدارة العامة بالسياسة العامة للدولة حيث يؤكد هذا الاتجاه على الهدف الأساسي من الإدارة العامة الذي هو تنفيذ السياسة العامة ، وبذلك فالإدارة العامة تتمثل في جميع العمليات والأنشطة التي تستهدف تنفيذ السياسة العامة . وتؤكد مجموعة أخرى من الباحثين على ارتباط الإدارة العامة بالنشاط الإداري ، حيث ينظر إلى الإدارة العامة بأنها تمثل الأنشطة الإدارية الحكومية وبالتحديد الأنشطة التي يقوم بها موظفو الحكومة في قطاع السلطة التنفيذية للدولة . بينما يؤكد باحثون آخرون على أهمية العلاقة بين الإدارة العامة والجهاز الإداري، و يربط هذا الاتجاه الإدارة العامة بالوحدات والمؤسسات والأجهزة التي تتولى نشاط الإدارة العامة . فالإدارة العامة من هذا المنظور هي " وسيلة إدارة الأعمال العامة والتي تتمثل مجموعة المرافق العامة تعمل على تحقيق الأهداف المرسومة " (4) .

ويلاحظ أن بعض الأدبيات في إطار المحاولات الرامية إلى التعريف بالإدارة العامة ميزت بين معنيين للإدارة العامة :

1 - أيمن عودة المعاني ، الإدارة العامة الحديثة ، عمان : دار وائل ، ط 2 ، 2012 ، ص 22

2 - انظر ، د. محمد نصر مهنا ، مرجع سابق ، ص 25

3 - انظر ، مشروع دعم العدالة : الشهادة المهنية في الإدارة العامة ، القاهرة : الجامعة الأمريكية American University in The Cairo ، 2009

4 - يتصرف عن د. عبد الحميد محمود النعمي ، مبادئ الإدارة العامة ، منشورات ELGA ، 1997 .

1 - **المعنى الضيق للإدارة العامة** ، الذي يقتصر على الأجهزة التنفيذية للدولة وبنائها البيروقراطي الذي يتولى مجموعة من الوظائف التي تساعد في ترجمة السياسة العامة إلى واقع عملي مناسب .. وتتضمن هذه الوظائف خدمات الأمن العام والدفاع والصحة والتعليم والمالية والزراعة والمياه والقضاء والمواصلات والعلاقات الخارجية وغيرها من الخدمات .

2- **المعنى الواسع للإدارة العامة** ، الذي يتضمن البناء الكلي للسلطات العامة في الدولة ، وهي التشريع والتنفيذ والقضاء وما ينبثق عنها من مؤسسات وأجهزة ووظائف متكاملة ومتراصة و متميزة وظيفيا . وبهذا المعنى فإن الإدارة العامة يطلق عليها أحيانا الإدارة التنفيذية التي يناط بها تنفيذ السياسات العامة (1) . ولذا نجد أن جل الأدبيات تتعامل مع مفهوم الإدارة العامة Public administration على أنه يشير إلى جميع العمليات أو النشاطات الحكومية التي تهدف إلى تنفيذ السياسة العامة للدولة. والإدارة العامة ، كما ينظر إليها البعض ، " تتمثل في وجود توجيه وتنسيق جهد بشري مشترك ورقابته داخل منظمة لتحقيق هدف معين . إلا أن الذي يطبع الإدارة العامة بطابعها المميز ، هو أنها تمثل منظمة أو مجموعة منظمات عامة تابعة للدولة ، وأن موضوع نشاطها يكمن في تحقيق سياسة المجتمع ، وإشباع الحاجة المتعلقة بالمصلحة العامة " (2) .

ثالثا / جدلية ماهية وطبيعة الإدارة العامة :

تدور جدلية طبيعة الإدارة العامة وماهيتها حول : هل الإدارة العامة علم ؟ أم هي فن ؟ أم هي علم وفن ؟ أم أنها مجرد مهنة ؟ وهل هي مجرد قابلية واستعداد يمكن أن يجمع بين كل ذلك ؟ . هذه الجدلية رغم تراجعها في ظل التطورات الحديثة التي شهدتها حقل الإدارة العامة إلا أن جل الأدبيات ذات الصلة ما تزال تعرض لها حسب توجهاتها الفكرية والمهنية . وهي جدلية تتنازعها آراء عدة يمكن عرض خلاصتها في التالي :

1- الإدارة العامة فن :

هناك من يرى أن الإدارة هي فن قبل كل شيء ، و أنها نشأت في بداية أمرها مستندة إلى الخبرات والمهارات الخاصة بالأشخاص أكثر من اعتمادها على المبادئ والحقائق العلمية . ويصور ستيفرز Stivers الإداريين بالفنانين ، فهم " كالفنانات " ، حيث " صورة القابلة هي صورة شخص فنان مهتم بارع يسهل ولادة إمكانات جديدة " (3) .

ويقصد بذلك أن الإدارة فن من الفنون تعتمد على المهارة والموهبة والذكاء والممارسة والخبرة والابتكار والإبداع . وهو الأمر الذي استند إليه الكثيرون في القول بخاصية فن الإدارة العامة على اعتبار " أن الإدارة العامة تبنى على قواعد غامضة وغير مؤكدة وهو ما يتنافى مع مفهوم العلم ، أو هي بالأدق مجرد توجيهات يسترشد بها دون أن يكون لها أي صفة علمية ثابتة أو محققة " (4) . والإدارة العامة لكونها فن " تتطلب لممارستها العديد من المهارات ، سواء كانت فكرية أو إنسانية أو فنية " (5) ، حيث أنها تتعامل مع الإنسان والمجتمع، وهي تتعامل مع جوانب غير مادية " نفسية واجتماعية " في الإنسان والمجتمع إضافة إلى طبيعتها الخدمية . لذا عرف "جبلبرت فورست Gilbert Frost" الإدارة " أنها فن توجيه النشاط الإنساني " (6) . و الإدارة العامة

1 - للمزيد ، انظر ، د. نائل العواملة ، تحليل السياسات العامة : مدخل نظامي - تطبيقات من الأردن والخليج العربي ، عمان : الجامعة الأردنية 1999 ، ص 6 - 7

2 - د. محمد زاهي المغيربي ، مبادئ الإدارة العامة ، مركز المناهج التعليمية والبحوث التربوية ، 2011 ، ص 21

3 - انظر ، تشارلز فوكس ، هيو ميللر ، نظرية ما بعد الحداثة للإدارة العامة : باتجاه فن النقاش ، ترجمة : د. عاصم محمد الفارس ، الرياض : معهد الإدارة العامة ، 2000 ، ص 250

4 - إبراهيم عبد العزيز شبحا ، أصول الإدارة العامة ، الإسكندرية : منشأة المعارف ، بلا ، ص 60

5 - د. مدحت محمد ابوالنصر ، أساسيات علم ومهنة الإدارة ، القاهرة : دار السلام ، ط 1 ، 2007 ، ص 18

6 - د. كمال حمدي أبو الخير ، المتغيرات العالمية والمبادئ الإدارية ، القاهرة : مكتبة عين شمس ، 1997 ، ص 17

بحكم أنها فن تواجه مواقف صعبة و كثيرة تحتاج فيها إلى الخبرة والحكم الشخصي والإبداع والمناورة والمهارة واستنباط العلاقات وحسن التصرف ، وهذا ما يجعل منها فن من الفنون التي لا يمكن الاستغناء عنها.

2- الإدارة العامة مهنة :

هناك من ينظر إلى الإدارة العامة بوصفها مهنة في المقام الأول ، كونها نشاط إنساني أولاً ، و مهنة مارسها الإنسان منذ القدم ثانياً. وأن التطورات التي لحقت بالإدارة العامة - على الجانب العلمي والعملية والتقني - لا تخرج عن كونها تستهدف " مهنة " هذا النشاط وفق قواعد وضوابط محددة . فالإدارة العامة مهنة " مثل المهن الأخرى كالطب والهندسة والقانون والمحاسبة ، وأن ممارستها تتطلب دراية وتخصصاً واكتساباً لمعارف وقواعد وأسس محددة ، يتم تطبيقها أثناء ممارسة العمل الإداري " (1) . بل أصبح الاتجاه السائد في العلوم الإدارية يتجه نحو " مهنة " الإدارة ، حيث " توفرت للإدارة مقومات أي مهنة ، مثل : القاعدة المعرفية ، والأهداف المحددة ، والمجتمع المهني ، والميثاق الأخلاقي ، والتنظيمات المهنية ، والاعتراف المجتمعي " (2)

3- الإدارة العامة علم :

هذا التوجه يؤكد على " علمية " الإدارة العامة . ويذهب إلى " إن الإدارة علم له قواعده ومبادئه الثابتة والمحددة ، وذلك لأن الإدارة حقل من حقوق المعرفة الإنسانية ، وله ما يميزه ولا بد لكل حقل معرفي من قواعد ومبادئ تحكم مجموعة معارفه لتكون جاهزة أمام الإداريين ليعملوا على تطبيقها " (3) .
ويعنى مماثل يمكن القول أن " الإدارة علم ، لكونها تسترشد بالمنهج العلمي وخطواته في أداء وظائفها وعملياتها الإدارية ، كذلك الإدارة علم ، لأنها تسترشد وتستفيد من أساسيات ونظريات العلوم الاجتماعية والإنسانية الأخرى ، كما أن هناك العديد من النظريات التي تم استنباطها وتجربتها في مجال الإدارة " (4) . فالإدارة العامة Public management ، وفق هذا التوجه ينظر إليها كعلم ، وهي بذلك تصنف ضمن حقول العلوم الاجتماعية social sciences وهي تلك العلوم المرتبطة بالإنسان والمجتمع حيث يتم تطبيق المنهج العلمي في دراستها .

4- الإدارة العامة علم وفن ومهنة وابتكار :

هذا التوجه يؤكد على أن طبيعة الإدارة العامة هي طبيعة " متداخلة ومتشابكة وشاملة " ، فهي تجمع ما بين العلم والفن والطبيعة المهنية والخاصية الابتكارية . وأن النظر إلى طبيعة الإدارة العامة برؤية أحادية هي مساءلة غير موضوعية ، لذا ينبغي النظر إلى الإدارة العامة نظرة كلية وشاملة ومتكاملة .
حيث يمكن القول بأن الإدارة العامة تجمع بين العلم والفن والطبيعة المهنية ، إذ " تعتبر الإدارة العامة علم (Science) لأنها قائمة على إطار نظري ومعرفي ومنهجية علمية راسخة كما أن ممارستها فن (Art) نظراً لما تحتاجه من مهارات وقدرات بشرية وتقنية عديدة ومتكاملة. وهي أيضاً حقل أكاديمي متخصص ومهنة تطبيقية لها قواعدها وقيمها ومعاييرها الأخلاقية والتقنية والقانونية والمؤسسية. (5) . وفي هذا السياق يميل البعض إلى اعتبار الإدارة " علم وفن " ، فهي " علم فيما يتعلق بدراسة أصولها ، وفن فيما يتعلق بتطبيقها " (6) .

1 - د. محمد زاهي المغربي ، مرجع سابق ، ص 31

2 - مدحت محمد أبو النصر ، مرجع سابق ، ص 17

3 - د. عبد المعطي عساف وآخرون ، مبادئ الإدارة : المفاهيم والاتجاهات الحديثة ، عمان : دار المحتسب ، 1994 ، ص 35

4 - د. مدحت محمد أبو النصر ، مرجع سابق ، ص 17

5 - د. نائل العواملة ، هوية الإدارة العامة في القرن الجديد: دراسة استطلاعية ، مرجع سابق

6 - د. بكر القباني ، الإدارة العامة ، القاهرة : دار النهضة العربية ، 1970 ، ص 453

رابعا / جدل المنظورات الفكرية في الإدارة العامة :

تعكس المنظورات والمدارس الفكرية المختلفة في مجال الإدارة العامة طبيعة التطور الفكري والعلمي الذي شهده هذا الحقل منذ تبلوره ونشأته وكذا الجدل الذي أحاط ويحيط بهوية و بماهية وطبيعة وموضوعات وحدود حقل الإدارة العامة كحقل علمي مستقل .

ويمكن الإحاطة بجدل المنظورات المختلفة في مجال الإدارة العامة من خلال العرض التالي :

تعود فكرة المنظورات الفكرية paradigm إلى العالم الأمريكي وأستاذ الفلسفة بمعهد ماساشوتس " توماس كون Thomas khun " في كتابه " بنية الثورات العلمية " The Structure of Scientific Revolutions الذي صدر عام 1962 . وقد ترجم مصطلح paradigm تارة بالمنظور ، وأخرى بالإطار النظري ، والإطار المرجعي ، والمدرسة الفكرية ، الجماعة العلمية ، والنموذج الإرشادي ، والإبدال .. الخ . والمصطلح ببساطة يعكس فلسفة العلم وتطوره وتحولاته في أي حقل من حقول العلم .⁽¹⁾

وفي مجال حقل الإدارة العامة تذهب الأدبيات إلى أن الإدارة العامة شهدت خمس مراحل أساسية تعكس تطورها النظري من زاوية علاقتها بالعلوم الاجتماعية الأخرى ، وهذه المراحل هي :⁽²⁾

- مرحلة انفصال الإدارة عن السياسة 1813 - 1926
- مرحلة ارتباط الإدارة العامة بإدارة الأعمال 1927 - 1950
- مرحلة ارتباط الإدارة العامة بالسياسة 1950 - 1970
- مرحلة ارتباط الإدارة العامة بإدارة الأعمال 1956 - 1970
- مرحلة استقلالية علم الإدارة العامة 1970 - إلى الآن .

ونلاحظ أن اغلب الأدبيات التي تناولت المنظورات الفكرية لعلم الإدارة العامة تعتمد " ما بين أربعة وخمسة نماذج فكرية لحقل الإدارة العامة منذ نشأة العلم في 1778 وحتى الآن ، واعتمدت في ماهية تصنيفها لهذه النماذج على ما يدرسه العلم ؟ وأين يدرسه ؟ أي ماهية المفاهيم المحورية ، ووحدة التحليل التي يستند عليها"⁽³⁾.

ويمكن استعراض المنظورات الفكرية في مجال الإدارة العامة وتطورها وفق التالي :

1-منظور " ثنائية السياسة / الإدارة " 1900 - 1926:

ينطلق هذا المنظور من أفكار ودرو ويلسون Woodrow Wilson " خاصة في المقالة المشهورة التي نشرت له عام 1887 بعنوان " دراسة الإدارة العامة " . وكذا أفكار Frank Goodnow في كتابه " السياسة والإدارة : دراسة في الحكومة " . ويؤكد هذا المنظور على فصل السياسة عن الإدارة ، فالسياسة شيء والإدارة شيء آخر ، وهو بذلك يؤكد على اختلاف وظائف ومهام كل من السياسة والإدارة ، " ويقول بأن الحكومة لها وظيفتان متميزتان : الأولى هي صنع السياسات وهي الوظيفة المعبرة عن الإرادة السياسية للدولة ، والثانية تتمثل في تنفيذ هذه السياسات وهذا هو مجال الإدارة العامة " ⁽⁴⁾ .

1 - للمزيد حول مفهوم البراديجم paradigm انظر، توماس كون، بنية الثورات العلمية، ترجمة شوقي جلال، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب (سلسلة عالم المعرفة 168)، ديسمبر 1992.

2 - د. مصطفى عبد الله أبو القاسم خشيم، نظريات علم الإدارة العامة ، مرجع سابق ، ص 48

3 - د. سلوى شعراوي جمعة ، حالة علم الإدارة العامة في القرن العشرين ، مجلة النهضة ، العدد الأول ، أكتوبر 1999 ، ص 67

4 - المرجع السابق ، ص 67

2- منظور مبادئ الإدارة 1927 - 1939 :

يركز هذا المنظور على المبادئ العلمية التي تحكم الإدارة العامة بغض النظر عن اختلاف المكان أو الزمان وكذا متغير البيئة المحيطة بعمل الإدارة العامة . ويذهب منظور مبادئ الإدارة إلى " أن الإدارة يمكن أن تكون علما له قواعده ومبادئه ، وأن تطبيق هذه المبادئ والقواعد يجعل حركة الإدارة حركة علمية " وقد استلهم هذا المنظور إسهامات فردريك تايلور Fredrick Taylor (1856 - 1916) ، وبصفة خاصة في كتابه " قواعد الإدارة العلمية " Principles of Scientific Management الصادر في عام 1911 . كما شكلت أفكار هنري فايول Henri Fayol ، وهو مهندس فرنسي ولد عام 1841 مرجعاً أصيلاً في ترسيم منظور مبادئ الإدارة ، خاصة كتابه ، الذي نشر في عام 1916 ، بعنوان " الإدارة العامة والصناعية General and Industrial Management " والذي أكد فايول من خلاله على وجود مبادئ عامة تحكم النشاط الإداري ، وهذه المبادئ تتسم بالعمومية والشمول ، وهي لا تختلف باختلاف المنظمات الإدارية ، الخاصة منها والعامة ، ولا باختلاف المستويات الإدارية التي تخضع لها . كما تعتبر أعمال وليم ويلبي Willoughby خاصة كتابه " قواعد الإدارة العامة Principles of Public Administration " من أهم المصادر التي تدعم هذا المنظور .

3- منظور الإدارة العامة كجزء من العلوم السياسية 1950 - 1970 :

ظهر هذا المنظور تحت تأثير المدرسة السلوكية في علم السياسة وشتى حقول العلوم الاجتماعية . هذا المنظور يعتبر الإدارة العامة كجزء من العلوم السياسية بحيث لا يمكن الفصل بين السياسة والإدارة العامة . بل أن الإدارة العامة في هذه المرحلة صارت هي المرادف لعلم السياسة .. فعلم الإدارة العامة يبحث في تحقيق التنفيذ الكفاء والفعال للسياسات العامة " (1) .

و يلاحظ في هذه المرحلة ، أن " الدعوة إلى ربط الإدارة بالسياسة قويت من جديد استنادا إلى أن مواضيع الإدارة العامة ليست بالضرورة كلها مواضيع ذات طابع إداري - فني ولكنها تعكس إلى حد كبير صبغة سياسية " (2) . وتعكس إسهامات دايت والدو Dwight waldo بخاصة كتابه بعنوان " تطور نظريات الإدارة " 1952 توجهات هذا المنظور ، كما تمثل إسهامات فيريل هيدي Ferrel Heady في كتابها بعنوان " الإدارة العامة والديمقراطية : منظور مقارن " 1969 دفعا في هذا الاتجاه ، حيث " تمثل هذا المنظور بدراسات مقارنة تناولت الأوضاع الإدارية الحكومية في الدول المختلفة ، مما أدى إلى الخلط بين الإدارة العامة والنظم السياسية " (3)

4- منظور الإدارة العامة كجزء من العلوم الإدارية 1956 - 1970

التركيز الأساسي لهذا المنظور يدور حول النظر إلى الإدارة العامة كعلم تنظيمي وذلك من أجل " البحث عن هوية أفضل لعلم الإدارة العامة ، حيث تم التركيز من جديد على الطبيعة العملية للإدارة العامة كمهنة وعلم تنظيم يهتم بتحقيق الأداء الأفضل في أجهزة الإدارة الحكومية عن طريق الاحتكام للنظريات التنظيمية التي تناولت تحسين الأداء في منظمات الأعمال الخاصة " (4) .

هذا المنظور يرى أن علم الإدارة العامة يقع داخل حظيرة العلوم الإدارية وعلى وجه الدقة فأن علم الإدارة العامة يرتبط بعلم إدارة الأعمال وأن الوحدة الأساسية للتحليل وفق هذا المنظور هي " المنظمة الإدارية " وليس " المنظمات الإدارية الحكومية " . وقد ظهر هذا المنظور بالتزامن مع المنظور السابق مما يعكس

1 - د. احمد رشيد ، الإدارة العامة في الجامعات المصرية ، مجلة النهضة ، العدد الثاني ، يناير 2000 ، ص 63

2 - د. مصطفى عبد الله أبو القاسم خشيم ، نظريات علم الإدارة العامة ، مرجع سابق ، ص 68

3 - د. محمد قاسم القريوتي ، مقدمة في الإدارة العامة ، عمان : دار وائل للنشر ، ط 2 ، 2012 ، ص 49

4 - المرجع السابق ، ص 49

أزمة هوية علم الإدارة العامة " من جديد ، فقد أعاد هذا المنظور إنتاج " منظور " مبادئ الإدارة " 1927 - 1937 " من جهة ، ومن جهة أخرى أعاد هذا المنظور الاعتبار للمنظور التقليدي في مجال الإدارة العامة الذي ينادي ب " ثنائية الإدارة - السياسة أي " فصل السياسة عن الإدارة " . حيث انصب اهتمام العديد من الباحثين المناصرين لهذا المنظور " على دراسة الجوانب الإدارية - الفنية وتجاهل المتغيرات ذات العلاقة بعلم السياسة كالبيروقراطية والسياسة العامة " (1) . ويمكن القول أن كتاب جيمس طومسون James Thompson بعنوان " المنظمات في حالة حركة Organization in Action الصادر عام 1967 من أبرز المساهمات الفكرية لهذا المنظور .

5 - منظور الإدارة العامة حقل علمي مستقل 1970 - الآن

يشدد هذا المنظور على استقلالية علم الإدارة العامة عن العلوم الإدارية من جهة والعلوم السياسية من جهة أخرى . ويرى إن علم الإدارة العامة حقل علمي متميز ومستقل بمناهجه ونظرياته وموضوعاته ، وبمعنى آخر يؤكد هذا المنظور على إن " الإدارة العامة هي إدارة عامة " وأن هويتها يجب أن تتحدد انطلاقاً من ذلك (2) . واستجبت مقتضيات هذه الرؤية " التركيز على الإدارة العامة كتخصص منفصل عن السياسة وإملاءاتها الأيديولوجية ، وكذلك عن إدارة الشركات الخاصة التي تستهدف تحقيق الربح " (3) . وتعتبر مساهمات ديفيد روزنبلوم David Rosenblom ، وخاصة كتابه بعنوان " نظرية الإدارة العامة ودواعي الانفصال " Public Administration Theory and The Separation of power بوضوح عن هذا الاتجاه . وتحت تأثير هذا المنظور تم إنشاء العديد من الأقسام العلمية الخاصة بدراسة الإدارة العامة في العديد من الجامعات ، كما أنشئت عدة جامعات كلييات ومعاهد متخصصة في مجال دراسة علم الإدارة العامة .

خامساً / الإدارة العامة حقل علمي مستقل

منذ سبعينيات القرن الماضي ترسخ الاتجاه الداعي إلى اعتبار حقل الإدارة العامة حقل علمي مستقل ، فهو " حقل أكاديمي متخصص ومهنة تطبيقية لها قواعدها وقيمتها ومعاييرها الأخلاقية والتقنية والقانونية والمؤسسية . كما أن الإدارة العامة نظام كامل من المفاهيم والمعارف والأساليب والتراث العلمي والتطبيقي المتميز بالحيوية والانفتاح والاستجابة للمتغيرات والمستجدات على مختلف الأصعدة . وبالتالي فإن هوية الإدارة العامة تتصف بالتغيير وفقاً للمستجدات النظرية والعلمية من ناحية أخرى . حيث مرت الإدارة العامة (حقل أكاديمياً ومهنة تطبيقية) بمراحل تاريخية عديدة تطورت خلالها وتبلورت معالمها ونضج فيها تراثها الفكري واتضحت مقومات شخصيتها وقواعدها الأخلاقية (4) .

وتعزي بعض الأدبيات أسباب ظهور الإدارة العامة كحقل علمي مستقل إلى عدة عوامل : (5)

- زيادة تدخل الدولة في الحياة العامة وقيامها بإنشاء المشاريع العامة .
- التحولات في النظم السياسية التي رافقت الحرب العالمية الأولى في القارة الأوروبية ، وظهور الاتحاد السوفيتي على المسرح السياسي الذي تبنى شعار تملك الدولة لوسائل الإنتاج وإلغاء الملكية الفردية فقط

1 - بيتر ف دركر ، مرجع سابق ، ص 16

2 - لمزيد من التفاصيل ، انظر ، د. سلوى شعراوي ، مرجع سابق .

3 - د. محمد قاسم القريوتي ، مرجع سابق ، ص 50

4 - د. نائل العواملة ، هوية الإدارة العامة في القرن الجديد: دراسة استطلاعية ، مرجع سابق .

5 - انظر ، د. محمد قاسم القريوتي ، مرجع سابق ، ص 56 - 58

- فكانت محصلة ذلك تعاضم دور الإدارة العامة وبالتالي التأكيد على ضرورة زيادة كفاءتها حتى تكون قادرة على النهوض بالمسئوليات الجديدة التي أوكلت إليها .
- عزز نشوب الحرب العالمية الثانية التوجه نحو زيادة دور الدولة ، ضماناً للسيطرة على الموارد العامة وتعبئتها للمجهود الحربي وساهم ذلك في إعطاء الحكومات صلاحيات واسعة لم تكن لها من قبل .
 - الإدراك المتزايد لأهمية دور الإدارة العامة ، حيث تزايد إدراك المجتمعات بأن تقدم الدول أو تخلفها يرجع بشكل رئيسي إلى مستوى كفاءة الإدارة فيها .
 - زيادة التوقعات والاهتمام بالكفاءة والعدالة ، فلم يعد كافياً أن يتحسن أداء الحكومة ، بل أصبح هناك اهتمام جديد أيضاً بموضوع العدالة في توزيعها للخدمات التي تقدمها .
 - تكوين النقابات وانتعاش الحركة النقابية مما أدى إلى تحفيز الإدارات العامة وإدارات الشركات والمؤسسات لتهديب أساليبها وتنمية علاقات إنسانية مع العاملين ومنظماتهم ، للحد من النزاعات العمالية ومن تدخل النقابات .
 - تطور العلوم السلوكية والدراسات الإنسانية . وكذا الجهود التي ساهم بها الرواد والعلماء في مجال الإدارة العامة

والقول باستقلالية الإدارة العامة كحقل علمي وأكاديمي يجب أن يفهم منه :

- 1- أن هوية الإدارة العامة كحقل علمي مستقل باتت محددة وواضحة ، سواء من حيث مضمون هذا الحقل وموضوعه ومحتواه الدراسي، أو من حيث مناهجه ومداخله وأساليبه المعتمدة في دراسة الظواهر الإدارية . وأيضاً من ناحية تميزه بشكل واضح ومحدد عن بعض الحقول العلمية التي تبدو قريبة منه وعلى تماس مباشر معه إلى حد الالتباس والخلط ، والتي يرى فيها البعض أنها " حاضنة للإدارة العامة " ، وخاصة حقل العلوم السياسية ، وكذا حقل إدارة الأعمال .
- 2- أن هذا الحقل العلمي لا يعيش منعزلاً عن غيره من حقول العلوم الاجتماعية والإنسانية ومنفصلاً عنها ، ذلك " أن الإدارة ، مثلاً ، لا تستطيع أن تستقل بنفسها عن العلوم التي تبحث في طبيعة الإنسان ، ومعرفة الأسلوب الأمثل الذي يمكن عن طريقه توجيه النشاط الإنساني الذي يرتفع إلى إنسانية وأدمية البشر ، بحيث يلقي أسلوب العمل من الإنسان استجابة لديه " (1) . وبالتالي فالإدارة العامة " تتأصل وتمتد جذورها التاريخية في الإدارة الأم وما يتصل بها من علوم اجتماعية عديدة كالقانون والسياسة والاقتصاد والاجتماع والنفس وغيرها وهي كالإدارة الأم ذات طبيعة تشابكية (Interdisciplinary) نظراً لاعتمادها على كثير من المفاهيم المستمدة من هذه العلوم الاجتماعية (2) . وذلك في إطار من تكامل العلوم الاجتماعية والإنسانية لا انفصالها .
- 3- أن الإدارة العامة ترتبط بعلاقات بينية مع غيرها من العلوم الاجتماعية والإنسانية وهي علاقات دأبت الأدبيات ذات الصلة على شرحها بشكل مفصل ومستفيض . " فالإدارة ترتبط بعلوم الاجتماع وعلم النفس لتعاملها مع الإنسان . والإدارة ترتبط بعلوم الاقتصاد لاستخدامه نظرياته في تحقيق أكبر قدر ممكن من الوفورات الاقتصادية للمشروعات مع مراعاة العامل الإنساني . والإدارة مرتبطة بالعلوم القانونية وذلك لكي يسير النشاط في إطار من قوانين الدولة التي تنظم العلاقات بين الناس بعضهم وبعض ، وبين الناس والمشروعات الذي يعملون فيه ، وبين المشروع والمجتمع وبين مشروع الدولة ، والإدارة مرتبطة بالعلوم الإحصائية حيث أن تحليل الانجازات التي تمت في ضوء الميزانيات التقديرية وكذلك التنبؤ بالمستقبل من أهم مهامها . والإدارة مرتبطة بالعلوم

1 - د. كمال حمدي أبو الخير ، مرجع سابق ، ص 181

2 - د. نائل العواملة ، هوية الإدارة العامة في القرن الجديد: دراسة استطلاعية ، مرجع سابق .

المحاسبية التي تعتبر " العين الحساسة " التي ترى وتسجل حقيقة الواقع يوماً بيوم ، وتستخدم هذا التسجيل بأساليبها التحليلية التي تعطي صورة حقيقية وواقعية عن نتيجة العمليات في نهاية الفترة الزمنية المقررة . إلى غير ذلك من ارتباط الإدارة العامة بالعلوم الأخرى " (1) .

سادساً / الإدارة العامة : تجدد الجدل وقلق الهوية :

يطرح البعض تعبير " الهوية الناشئة للإدارة العامة الجديدة " وذلك لوصف طبيعة التحولات الفكرية الهيكلية والسلوكية التي شهدتها حقل الإدارة العامة في العقود الأخيرة وخصوصاً منذ أواخر القرن الماضي و بداية الألفية الجديدة . حيث " فتحت هذه التحولات مجدداً باب الجدلية الفكرية على مصراعيه بهدف إعادة صياغتها وتشكيل الهوية الناشئة للإدارة العامة في ظل العالم الرقمي وظواهر العولمة والتخاصية وجملة المتغيرات السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والبيئية المتسارعة " (2) .

حيث زخر حقل الإدارة العامة - خاصة في العقدين الأخيرين - بجملة من المفاهيم التي شكلت منظومة معرفية وقيمة كان لها تأثيرها في الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية والثقافية سواء على صعيد الفكر والتظير أو على صعيد الممارسة والعمل أيضا . من ابرز هذه المفاهيم : مفهوم الحكم الرشيد Governance ، ومفهوم إعادة اختراع الحكومة Government reinvention ، ومفهوم الحكومة الالكترونية e-Government ، ومفهوم الخوصصة أو التخاصية ، وغيرها من المفاهيم التي أحدثت تحولات مهمة في حقل الإدارة العامة ، بما تحمله من قيم وتوجهات وآليات وأساليب تنظيمية جديدة شكلت تحدياً حقيقياً لمنظومة الإدارة العامة التقليدية وفكرها وقيمتها وأساليبها ، وكان لها إسهاماته المهمة في إعادة صياغة وتحديد هوية الإدارة العامة الجديدة وفواعلها .

بل أن المفهوم الجديد للإدارة العامة صار يتجه نحو إيلاء المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص أهمية خاصة في تحديد مفهوم الإدارة العامة وتعيين أبعادها من خلال إعطاء دوراً معتبراً لمجموعة من الفواعل وإشراكهم مع الحكومة في صنع السياسات العامة وتنفيذها أيضا .

فالإدارة العامة بذلك ، لم تعد مقتصرة على دراسة " النشاط الحكومي " ، بل أنها أصبحت معنية بدراسة نشاط فواعل أخرى صارت تشارك الحكومة في العملية الإدارية كالقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني وإعطاء أهمية أكبر للمواطن كفاعل وكمتلقي للخدمة . وأحدث ذلك تحويلاً جوهرياً مهماً في طبيعة الإدارة العامة ، ونقلها من كونها طبيعة احتكارية تستأثر فيها الحكومة بتقديم الخدمات العامة إلى طبيعة تنافسية أو " حكومة منافسة تقدم الخدمات على أسس تنافسية " (3) ، وذلك عبر إشراك أطراف وفواعل أخرى في تنفيذ هذه المهمة وأداء الخدمة العامة وعلى وجه الخصوص القطاع الخاص ، ومن خلال عدة أساليب من أبرزها أسلوب شراء الخدمة ، حيث أصبح القطاع الحكومي العام يتجه نحو إطار من الشراكة والتنافسية المرنة في آليات ووسائل أداء الخدمات العامة . وقد وصف دونالد . ف . كيتل Donald F.Kettl هذه التحولات في مجال الإدارة العامة بـ " ثورة الإدارة العامة العالمية " ، التي تطورت حول ستة أفكار جوهريّة ، هي كالتالي : (4) البحث عن إنتاجية أكبر ، اعتماد الناس على السوق الخاصة أكثر ، توجه أكبر نحو الخدمة ، لا مركزية أكبر من

1 - د. كمال حمدي أبو الخير ، مرجع سابق ، ص 181 .
- للاطلاع بتفاصيل حول علاقة علم الإدارة العامة بالعلوم الأخرى ، يمكن الرجوع إلى : د. مصطفى عبد الله ابوالقاسم خشيم ، مبادئ علم الإدارة العامة ، بنغازي : مركز بحوث العلوم الاقتصادية ، ط 1 ، 1993 .

2 - د. نائل العواملة ، هوية الإدارة العامة في القرن الجديد: دراسة استطلاعية ، مرجع سابق

3 - د. عطية حسين أفندي ، اتجاهات جديدة في الإدارة العامة ، جامعة القاهرة : كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، 2001 ، ص 10

4 - دونالد ف . كيتل ، ثورة الإدارة العامة العالمية : تقرير حول تحول الحكم ، ترجمة : محمد شريف الطرح ، الرياض : مكتبة العبيكان ، ط 1 ، 2003 ، ص 5-6

الحكومات القومية إلى الحكومات تحت القومية ، قدرة متزايدة لابتنكار ومتابعة السياسة العامة ، أساليب تشجيع المسؤولية عن النتائج .

وقد ترتب على هذه التحولات تجدد الجدل حول هوية وماهية وجوهر الإدارة العامة ، حيث انطلقت دعوات تدعو إلى إعادة النظر في طبيعة الإدارة العامة وهويتها الناشئة الجديدة ، وفي " مقوماتها الفكرية والنظرية والتطبيقية والمهنية وبرامجها ومؤسساتها الأكاديمية وهيكلتها التنظيمية ودورها الوظيفي في المجتمع " (1) .

ويمكن تلخيص أهم خصائص هوية الإدارة العامة الناشئة في الشكل التالي : (2)

| نمط التحولات | طبيعة التحولات | محور التركيز |
|-----------------------------|---|---|
| تحولات هيكلية | التحول من الشكل التقليدي البيروقراطي الهرمي إلى النمط الشبكي network organization | الاتجاه نحو اللامركزية وتوزيع السلطات وعمليات التشبيك و فكرة الشراكة بين الدولة والمجتمع المدني والقطاع الخاص |
| تحولات قيمية وسلوكية | التحول نحو الإدارة الرشيدة وقيم الحكم الرشيد Governance | تبني منظومة قيمية وسلوكية وترسيخ ثقافة مؤسسية جديدة تقوم على التنافسية والشفافية والمساءلة و قيم الديمقراطية والمشاركة والاستجابة والتركيز على الأبعاد الإنسانية والأخلاقية في عمل الإدارة العامة . |
| تحولات مؤسسية | تحول في كم ونوع مؤسسات الإدارة العامة | تغيير الصورة التقليدية النمطية للإدارة العامة (Image) وإعادة النظر في الأدوار الوظيفية لمؤسسات وأجهزة الإدارة العامة والأطر القانونية والتشريعية التي تحكم عملها . |
| تحولات معرفية وتقنية ومهنية | تحولات في كم ونوع الموارد البشرية والاهتمام بالجوانب المعرفية والتقنية والمهنية والسلوكية . | الاستخدام الواسع لنظم وتقنية المعلومات والاتصالات في عمل الإدارة العامة ، والاتجاه نحو التركيز على برامج التدريب والتطوير والتغيير والتخطيط الاستراتيجي والاهتمام بفاعلية وكفاءة الموارد البشرية . |

¹ - وائل العواملة ، هوية الإدارة العامة في القرن الجديد: دراسة استطلاعية ، مرجع سابق
² - من إعداد الباحث استنادا إلى عدة مراجع

التقنية وأثرها في تطوير الخدمات المصرفية

"دراسة نظرية و تطبيقية على مصرف الوحدة وفروعه بمدينة طرابلس"

أ.أحمد سالم مختار الرميلي
باحث في العلوم الادارية.

د.مفتاح محمد عمار
عضو هيئة تدريس، قسم الإدارة، كلية الاقتصاد
والعلوم السياسية/جامعة طرابلس

المستخلص

تتمثل مشكلة الدراسة في تدني مستوى الخدمات المصرفية التي يقدمها مصرف الوحدة للجمهور المتعامل معه بالإضافة إلى ما ينتهجه المصرف وما يتطلع إليه من وراء استثماره في تقنية حديثة وبمبالغ طائلة الأمر الذي من المفترض أن ينعكس على تطوير الخدمات المصرفية التي يقدمها للعملاء وبالتالي زيادة الأرباح التي تحققها إدارة المصرف.

وقد اعتمدت الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية : توجد علاقة طردية بين استخدام التقنية وتطوير الخدمات المصرفية و لاختبار الفرضية السابقة تم صياغتها في مجموعة من الفرضيات الفرعية، واعتمد الباحثان في جمع البيانات على استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، من خلال استمارة استبيان وزعت على عينة شاملة للمجتمع من المسؤولين بالمصرف وهم أعضاء مجلس الإدارة ومديري الإدارات ونوابهم ومساعديهم ومدراء ورؤساء الفروع وبعض الموظفين بالمصرف من مجتمع الدراسة حجمها 264 مفردة أي بنسبة 32% من مجتمع الدارسة المتكون من 837 موظف من العاملين بالمصرف وتم استلام عدد 231 استمارة وكان عدد الفاقد 33 استمارة وبالتالي أصبح عدد الاستمارات الخاضعة للتحليل 231 استمارة استبيان من إجمالي عدد الاستمارات الموزعة على عينة الدراسة.

وبعد تحليل البيانات باستخدام حزمة العلوم الاجتماعية (SPSS) توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج لعل أهمها: هناك ارتفاع في مستوى الخطط والسياسات والبرامج التي تنتهجها إدارة المصرف وكذلك هناك ارتفاع في مستوى اهتمام إدارة المصرف بتدريب العاملين على استخدام التقنية الحديثة حيث يمنح المصرف فرصة المشاركة في ندوات و دورات تدريبية للإفراد العاملين من اجل تنمية مهاراتهم وقدراتهم على استخدام التقنية الحديثة وارتفاع في مستوى تطوير الخدمات المصرفية.

المبحث الأول/ الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

أصبحت التقنية عنصراً أساسياً ومهماً في المنظمات الصغيرة والكبيرة لغرض مواجهة كافة الظروف وكذلك انجاز الأعمال بشكل كفاء ودقيق وبشكل سريع وكذلك مواجهة ظروف المنافسة، كما زادت أهمية التقنية في العصر الحالي عصر ثورة المعرفة والمعلوماتية والاتصالات وأدت هذه النقلة النوعية الحادة الناجمة عن التطور السريع في التقنية الي إختراق هذا التقدم التكنولوجي والمعلوماتي موضع القلب في منظومة المجتمع، وقد انعكست هذه النقلة على الافراد والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية فالانفجار المعرفي والتكنولوجي و ثورة الاتصالات والتواصل مع الشعوب تزداد يوماً بعد يوم، وكل ذلك فرض وجود ضرورة الاعداد له وهذه الضرورة اليوم لا تتمثل فقط في الزيادة الانتاجية او المعرفة ولكن أيضاً في اعداد الكوادر البشرية المهمة للتعامل مع تحديات ومتغيرات العصر، ويشهد العالم حالياً تطوراً هائلاً وسريعاً في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتقنية والذي انعكس بدوره على طبيعة حياة الافراد والمنظمات والدول وفرض شروط وآليات عمل مختلفة وأدي الي استخدام موارد حديثة ومتنوعة ومن ذلك مورد المعلومات والمعرفة فلم تعد شروط تحقيق الميزة التنافسية وعناصرها في العقود الماضية مقبولاً في الالفية الثالثة ويظل تميز القرن الحادى والعشرين من خلال "قدرات الانسان وصنعه" ويمثل موردها الاساسي المعلومات والمعرفة ومعيارها الانفاق على التطوير والبحث العلمي والتعليم والتدريب والاهتمام بالموارد البشرية التي تعتبر يدها شعلة ثورة علمية هائلة لم يسبق لها مثيل في التاريخ، وهذه الثورة تحمل في طياتها اهم المتغيرات وهي الثورة التكنولوجية والاتصالات والاتجاه الي تكوين كيانات اقتصادية كبيرة.

1.2 مشكلة الدراسة :-

من خلال الزيارات الميدانية ومتابعة سير العمل اليومي وإجراء بعض المقابلات الشخصية مع عدد من المدراء والعاملين بفروع مصرف الوحدة طرابلس لاحظ الباحثان المشكلة وتتمثل في تدني مستوى الخدمات التي يقدمها المصرف للجمهور المتعامل معه بالإضافة إلى ما تنتهجه هذه المصارف وما تتطلع إليه من وراء استثمارها في تقنية حديثة وبمبالغ طائلة الأمر الذي من المفترض أن ينعكس على تطوير الخدمات المصرفية التي تقدمها للعملاء وبالتالي زيادة الأرباح التي تحققها إدارة المصرف .

وبالنظر إلى المبالغ المخصصة لتطوير وتحديث التقنية اللازمة للعمل المصرفي ومقارنتها بالعائد من وراء هذا التمويل نجد أن المصرف لم يصل إلى الأهداف التي خطط لها .

*ومن خلال خبرة الباحثان وعمل أحدهما في مصرف الوحدة لاحظا الآتي:-

1- تدني مستوى الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف للعملاء مثل التأخر في عملية السحب المرتبات وتحصيل الصكوك أو التحويلات المالية والاعتمادات المستندية مما أثر سلبياً على رضا العملاء عن خدمات هذا المصرف.

2- هناك أهمية التقنية ومساهمتها في تطوير الخدمات المصرفية.

3- المعوقات التي تخول دون الاستفادة بمزايا التقنية في تطوير الخدمات المصرفية.

1.3 أهداف الدراسة :-

1- التعرف على مستوى ونوع التقنية المستخدمة داخل المصرف المستهدف بالدراسة.

2- التعرف على مستوى التطور التقني في المصرف محل الدراسة ومدى تأثيرها على تطوير الخدمات المصرفية .

3- تقديم التوصيات تساعد إدارة المصرف محل الدراسة على حسن الاختيار بين نوع التقنية الحديثة وتطوير الخدمات المصرفية التي يقدمها .

1.4 أهمية الدراسة :-

تكمن أهمية الدراسة في تطبيق استخدام التقنية وما تأثيرها في تطوير كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات والخدمات الحالية وذلك تحقيقاً للتميز والارتقاء بكفاءة العمل الإداري وارتفاع مستوى الخدمات وتوفير الوقت والجهد والمال على المستوى الوطني .

1.5 منهجية الدراسة :-

1- بيئة الدراسة: تتمثل في مصرف الوحدة وفروعه بمدينة طرابلس.

2- عينة الدراسة: عينة شاملة للمجتمع من المسؤولين بالمصرف وهم اعضاء مجلس الادارة ومديري الادارات ونوابهم ومساعديهم ومدراء ورؤساء الفروع وبعض الموظفين بالمصرف.

1.5 منهجية الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، حيث ان هذا المنهج هو الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات، ويهدف الباحثان من وراء ذلك الي تتبع الوضع الحالي للمشكلة من الدراسة وتحليله للوصول الي نتائج تسهم في وضع الحلول الملائمة لها.

1.6 حدود الدراسة :-

أ- الحدود الموضوعية : تم التركيز على (التقنية وأثرها في تطوير الخدمات المصرفية)

ب- الحدود المكانية : تم دراسة دور تقنية المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية بمصرف الوحدة وفروعه بمدينة طرابلس .

ج- الحدود الزمنية : تم تحليل البيانات المتحصل عليها من الفترة 2008م الي 2012م.

1.7 مجتمع الدراسة :-

يتضمن مجتمع الدراسة القيادات الإدارية العليا والوسطى وموظفي الإدارات التنفيذية الذين لهم علاقة باستخدام التقنيات الحديثة بمصرف الوحدة .

المبحث الثاني/ الإطار النظري**2.1 تعريفات التقنية:**

- 1- "التقنية هي الأجهزة والمعدات وما تنتجه من مواد لخدمة مصالح الإنسان وهي تعني فن استخلاصها مواد أولية صناعية من الموارد الطبيعية من أجل تأمين المواد والسلع والخدمات التي من شأنها أن تغطي الحاجات المادية للإنسان. (دره، 1993) ص31
- 2- وهي براءات الاختراع والامتيازات والترخيص التجارية والتعليمات الفنية وطرق التصميم.
- 3- التقنية هي ذلك النظام الذي يتيح للعميل الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريد بها وكذلك الحصول على مختلف الخدمات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز حاسب آلي خاص بالعمل أو أي وسيلة أخرى (العكشي، 1982) ص41.
- 4- مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمستنبطة المعينة بالآلات والأدوات والسبل والوسائل والنظم المرتبطة بالخدمات الموجهة من أجل خدمة أغراض محددة للعملاء وتستند التقنية على العلم في تقدمها وتعتمد على القاعدة الإنتاجية المرتبطة بالتنمية الشاملة من أجل نموها وتطويرها (العكشي، 1982) ص41

2.2 أهمية التقنية:-

تزايد الاهتمام بالتقنيات الحديثة في العقود الأخيرة كنتيجة لتأثيرها في العديد من المجتمعات التي استطاعت استخدامها في تنفيذ أهدافها، وبذلك ارتبطت المجتمعات وبالأخص المتقدمة منها والتي اعتمدت على التقنية اعتماداً كبيراً لغرض استمرارها وازدهارها وتقدمها على ما تمتلكه من مصادر التقنية، والتي تطورها باستمرار لتلبي إحتياجاتها المختلفة (العكشي، 1982) ص42.

1. التركيز المتزايد على التطوير المستمر في التقنية في ما يخص الطيران والصواريخ والقوة النووية.
2. العمل المستمر في إستكشاف الفضاء وما نتج عنه من إبتكارات تقنية.
3. إرتباط التقدم الإقتصادي في هذه الدول وماتج عنه من وسائل الراحة والرفاهية لشعوبها واعتماد ذلك إلى حد كبير على مقدرة هذه الدول على تطوير التقنية الموجودة والمتاحة لديها بالإضافة إلى إبتكار أنواع جديدة ذات تطبيقات علمية متطورة تفيد التقدم الإقتصادي.

2.3 خصائص التقنية

- "تتكون خصائص التقنية الحديثة من مجموعة من النقاط و تتمثل في (التويرقي، 1999) ص43
1. **الدقة:** وهي أحد أهم الخصائص إذا أنها ضرورية جداً وذلك من أجل الحصول على نتائج دقيقة عند إستخدامها.
 2. **الملائمة:** يجب أن تكون التقنية ملائمة للخدمات التي تستعمل في القطاع المصرفي بشرط أن تكون دقيقة.
 3. **المرونة:** من الأهمية أن تكون التقنية صالحة في كل وقت من أجل تلبية احتياجات المؤسسة المختلفة من جهة واحتياجات عملائها من جهة أخرى.
 4. **الوضوح:** عند استخدام التقنية من المهم أن تكون واضحة وبسيطة وخالية من أي غموض قد يسبب عرقلة عند استخدامها من قبل المستفيدين.
 5. **السرعة:** وتعني سرعة الحصول على الخدمة المصرفية دون تأخر مع مراعاة الدقة والوضوح.
 6. **التوقيت:** ويقصد به الوقت المناسب لإدخال هذه التقنية واختيار البدائل بينها حتى يتمكن من اختيار التقنية الحديثة المناسبة وذلك للإستفادة منها وفقاً لمعطيات المتاحة.

2.4 النقاط التي يجب مراعاتها من قبل المصارف عند استخدامها للتقنية

- هناك مجموعة من النقاط الواجب مراعاتها من قبل المصارف عند التفكير في استخدامها للتقنية وتقديم خدماتها المصرفية والتي منها (الغندور، 2003) ص193.
- 1- على المصارف أن تدرك جيداً الأخطار الناتجة عن عدم التقدير السليم للتغيرات السريعة المتلاحقة في التقنيات وتأثيرها على الصناعة المصرفية بصفة خاصة والأنشطة الأخرى بصفة عامة.
 - 2- أن المصارف المحلية التي ليس لها تواجد عالمي خارج بلادها لابد لها أن تدرس وتفهم القوى المتفاعلة عالمياً والأسواق العالمية.
 - 3- على المصارف التي ترغب الاستمرار في العمل وتنمية أعمالها أن تكون لها رؤية عالمية تدرك من خلالها المتغيرات العالمية التي تؤثر على نشاطها.
 - 4- إنه من الخطر على المصارف الدخول في سباق على تطبيق التقنيات الحديثة والجديدة فور ظهورها دون دراسة مستفيضة عن الواقع الذي ستطبق به تلك التقنيات، إذ عليها أن تعي جيداً أهدافها من تطبيق التقنية وعدم الدخول في تقليد أعمى للآخرين بغرض السبق في تطبيق الجديد من الابتكارات التقنية التي قد لا تكون مناسبة للبيئة التي يعمل فيها المصرف.

- 5- اتخاذ القرارات السليمة عند تطبيق التقنية فكثير من المصارف تفقد جزءاً من أعمالها إما بسبب التأخر في تطبيق التقنية أو بسبب تطبيق تقنية لا تناسب متطلبات واحتياجات عملاءها.
- 6- . على المصارف أن تبحث عن التقنية المناسبة لها وليبيتها وأن يحكمها عند اتخاذ القرار بشأنها مبدأ التكلفة. Cost Principle
- 7- إن أحد أسباب عدم تحقيق بعض المصارف لأرباح مناسبة على الرغم من تطبيقها لأحدث التقنيات أنه لا توجد رقابة كافية على التقنية المستخدمة الأمر الذي أدى إلى تآكل رؤوس أموالها، لهذا يجب أن تستخدم الرقابة المستمرة للتقنية لمعرفة مدى الاستفادة منها من عدمها.
- 8- يجب على المصارف أن تدرك أنه لا يوجد تعارض بين التقنية والأهداف المصرفية المتمثلة في الربحية والعائد على الاستثمارات.

المبحث الثالث/ الإطار العام للمنهجية المتبعة في الدراسة

- 3.1 فرضيات الدراسة:- تتمثل فرضيات الدراسة في الفرضيات التالية :-
- 1- الفرضية الرئيسية :- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام التقنية وتطوير الخدمات المصرفية
- 3.1.1 الفرضيات الفرعية
- الفرضية الفرعية الأولى :- ما مدى مستوى الخطط والسياسات والبرامج التي تنتهجها إدارة المصرف؟
- الفرضية الفرعية الثانية :- ما مدى مستوى اهتمام إدارة المصرف بتدريب العاملين على استخدام التقنية الحديثة؟
- الفرضية الفرعية الثالثة:- ما مدى مستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات؟
- الفرضية الفرعية الرابعة:- ما مدى مستوى تطوير الخدمات المصرفية؟
- 3.2 بيئة ومجتمع وعينة الدراسة :-

1. بيئة الدراسة:- تتمثل بيئة الدراسة في مصرف الوحدة وفروعه في مدينة طرابلس.
2. مجتمع الدراسة:- يتمثل مجتمع الدراسة في القيادات الإدارية العليا والوسط وموظفي الإدارات التنفيذية الذين لهم علاقة باستخدام التقنيات الحديثة بمصرف الوحدة وفروعه بمدينة طرابلس والذين عددهم 837 موظف.

3. عينة الدراسة :- نظرا لصعوبة الاتصال بجميع مفردات المجتمع لذلك تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من القيادات الإدارية العليا والوسط وموظفي الإدارات التنفيذية وليكون حجم العينة مناسب ثم استخدام قانون تحديد حجم العينة التالي (طشوش، 2001).

$$n = \frac{Np(1-p)Z^2_{(1-\frac{\alpha}{2})}}{(N-1)B^2 + P(1-P)Z^2_{(1-\frac{\alpha}{2})}}$$

$$n = \frac{Np(1-p)Z^2_{(1-\frac{\alpha}{2})}}{(N-1)B^2 + P(1-P)Z^2_{(1-\frac{\alpha}{2})}} = \frac{837 \times 0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2}{836 \times (0.05)^2 + 0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2} = \frac{803.8547}{3.0529} = 264$$

جدول (3.1) الاستثمارات الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها

| الاستثمارات الموزعة | الاستثمارات المتحصل عليها | الفاقد | نسبة الفاقد % |
|---------------------|---------------------------|--------|---------------|
| 264 | 231 | 33 | 11.74 |

من خلال الجدول رقم (3.1) نلاحظ أن نسبة الفاقد 11.74% من جميع استثمارات الاستبيان الموزعة

3.3 تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

بعد تجميع استثمارات الاستبيان استخدم الباحثان الطريقة الرقمية في ترميز إجابات مفردات العينة حيث تم ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس لكارث الخماسي كما بالجدول رقم (3.2)

جدول (3.2) ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس لكارث الخماسي

| الإجابة | لا أوافق بشدة | لا أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة |
|---------|---------------|----------|-------|-------|------------|
| الرمز | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات و إدخال البيانات باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة (SPSSStatistical Package for Social Science) تم استخدام هذه الحزمة في تحليل البيانات كما يلي :-

3.3.1 نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) للصدق والثبات

من أجل اختبار مصداقية إجابات مفردات العينة على أسئلة الاستبيان فقد تم استخدام معامل ألفا (α) فوجد أن قيم معامل كرونباخ ألفا لكل مجموعة من العبارات ولجميع العبارات معا كما بالجدول رقم (3.3)

جدول رقم (3.3) نتائج اختبار كرونباخ ألفا

| م | مجموعة العبارات | قيمة معامل ألفاء |
|---|---|------------------|
| 1 | مستوى الخطط والسياسات والبرامج التي تنتهجها إدارة المصرف | 0.858 |
| 2 | مستوى اهتمام إدارة المصرف بتدريب العاملين على استخدام التقنية الحديثة | 0.843 |
| 3 | مستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات | 0.805 |
| 4 | مستوى تطوير الخدمات المصرفية | 0.865 |

من خلال الجدول رقم (3.3) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان أكبر من 0.60 وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين إجابات مفردات عينة الدراسة على كل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان. مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها

3.4 اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة**3.4.1 مستوى الخطط والسياسات والبرامج التي تنتهجها إدارة المصرف**

الجدول (3.4) يبين التوزيع التكراري و التوزيع النسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى الخطط والسياسات والبرامج التي تنتهجها إدارة المصرف ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

الجدول (3.4) التوزيع التكراري و التوزيع النسبي المنوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى الخطط والسياسات والبرامج التي تنتهجها إدارة المصرف ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

| م | العبارة | لا أوافق بشدة | لا أوافق | لا | محايد | أوافق | أوافق بشدة | درجة الموافقة |
|---|--|---------------|----------|------|-------|-------|------------|---------------|
| 1 | تقوم الإدارة العليا بالمصرف بإجراء التخطيط المناسب عند اختيار التقنية اللازمة لانجاز الأعمال المناطة بالمصرف. | 13 | 59 | 30 | 85 | 44 | عالية | |
| | | النسبة % | 5.6 | 25.5 | 13.0 | 36.8 | 19.0 | |
| 2 | تقوم الإدارة العليا بمقارنة نتائج التقنية الحالية المستخدمة وما كان مخطط لها وتحديد نقاط الضعف فيها. | 18 | 62 | 48 | 80 | 23 | عالية | |
| | | النسبة % | 7.8 | 26.8 | 20.8 | 34.6 | 10.0 | |
| 3 | إن نجاح رسم الخطة الحالية في اقتناء واستخدام التقنية في المصرف أدت إلى حصول العملاء على خدمات مصرفية ذات مستوى عالي. | 12 | 54 | 51 | 81 | 32 | عالية | |
| | | النسبة % | 5.2 | 23.5 | 22.2 | 35.2 | 13.9 | |
| 4 | ينتج المصرف أسلوب التغيير المخطط لاستيعاب التغيرات التي طرأت على التقنية المصرفية الحديثة. | 20 | 54 | 51 | 72 | 34 | عالية | |
| | | النسبة % | 8.7 | 23.4 | 22.1 | 31.2 | 14.7 | |
| 5 | من السياسات المتبعة في المصرف تطوير أساليب تقديم خدماته بالاعتماد على التقنية المصرفية الحديثة بدلاً من الطرق التقليدية. | 13 | 48 | 46 | 84 | 40 | عالية | |
| | | النسبة % | 5.6 | 20.8 | 19.9 | 36.4 | 17.3 | |
| 6 | يتذمر بعض العملاء من الخدمات المصرفية التي مازالت تقدم بشكل يدوي. | 10 | 25 | 28 | 75 | 92 | عالية | |
| | | النسبة % | 4.3 | 10.9 | 12.2 | 32.6 | 40.0 | |
| 7 | يضع المصرف في موازنته السنوية (مخصصات سنوية) لاستيعاب التغير والتطوير في التقنية المصرفية. | 22 | 38 | 59 | 85 | 26 | عالية | |
| | | النسبة % | 9.6 | 16.5 | 25.7 | 37.0 | 11.3 | |
| 8 | يستخدم المصرف أجهزة التقنية الحديثة في تقديم خدماته للعملاء. | 18 | 42 | 42 | 88 | 40 | عالية | |
| | | النسبة % | 7.8 | 18.3 | 18.3 | 38.3 | 17.4 | |
| 9 | توجد خطة حالياً في المصرف لاقتناء التقنية الحديثة. | 15 | 43 | 61 | 85 | 27 | عالية | |
| | | النسبة % | 6.5 | 18.6 | 26.4 | 36.8 | 11.7 | |

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى الخطط والسياسات والبرامج التي تنتهجها إدارة المصرف تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (3.5) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن (3)
مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن (3)
الجدول رقم (3.5) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى الخطط والسياسات والبرامج التي تنتهجها إدارة المصرف

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | إحصائي الاختبار | الدلالة المعنوية المحسوبة |
|---|--|---------|-------------------|-----------------|---------------------------|
| 1 | تقوم الإدارة العليا بالمصرف بإجراء التخطيط المناسب عند اختيار التقنية اللازمة لانجاز الأعمال المناطة بالمصرف. | 3.38 | 1.213 | -4.618 | 0.000 |
| 2 | تقوم الإدارة العليا بمقارنة نتائج التقنية الحالية المستخدمة وما كان مخطط لها وتحديد نقاط الضعف فيها. | 3.12 | 1.147 | -1.560 | 0.119 |
| 3 | إن نجاح رسم الخطة الحالية في اقتناء واستخدام التقنية في المصرف أدت إلي حصول العملاء على خدمات مصرفية ذات مستوى عالي. | 3.29 | 1.128 | -3.807 | 0.000 |
| 4 | ينتهج المصرف أسلوب التغيير المخطط لاستيعاب التغيرات التي طرأت على التقنية المصرفية الحديثة. | 3.20 | 1.203 | -2.467 | 0.014 |
| 5 | من السياسات المتبعة في المصرف تطوير أساليب تقديم خدماته بالاعتماد على التقنية المصرفية الحديثة بدلاً من الطرق التقليدية. | 3.39 | 1.159 | -4.821 | 0.000 |
| 6 | يتذمر بعض العملاء من الخدمات المصرفية التي مازالت تقدم بشكل يدوي. | 3.93 | 1.161 | -9.277 | 0.000 |
| 7 | يضع المصرف في موازنته السنوية (مخصصات سنوية) لاستيعاب التغيير والتطوير في التقنية المصرفية. | 3.24 | 1.148 | -2.845 | 0.004 |
| 8 | يستخدم المصرف أجهزة التقنية الحديثة في تقديم خدماته للعملاء. | 3.39 | 1.195 | -4.574 | 0.000 |
| 9 | توجد خطة حالياً في المصرف لاقتناء التقنية الحديثة. | 3.29 | 1.098 | -3.712 | 0.000 |

- اختبار Z حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (3.6) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :-
الفرضية الصفرية: . المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى الخطط والسياسات والبرامج التي تنتهجها إدارة المصرف لا يختلف معنويًا عن (3)
الفرضية البديلة: . المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى الخطط والسياسات والبرامج التي تنتهجها إدارة المصرف يختلف معنويًا عن (3)

الجدول رقم (3.6) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى الخطط والسياسات والبرامج التي تنتهجها إدارة المصرف

| البيان | المتوسط العام | الانحراف المعياري | إحصائي الاختبار | الدلالة المعنوية المحسوبة |
|---|---------------|-------------------|-----------------|---------------------------|
| المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى الخطط والسياسات والبرامج التي تنتهجها إدارة المصرف | 3.359 | 0.793 | 6.888 | 0.000 |

من خلال الجدول رقم (3.6) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 6.888 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة 3.359 وهو يزيد عن المتوسط المفترض

(3) فهذا يشير إلى أن هناك ارتفاع في مستوى الخطط والسياسات والبرامج التي تنتهجها إدارة المصرف.

1-3.4.2 مستوى اهتمام إدارة المصرف بتدريب العاملين على استخدام التقنية الحديثة

الجدول رقم (3.7) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى اهتمام إدارة المصرف بتدريب العاملين على استخدام التقنية الحديثة ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

الجدول رقم (3.7) التوزيع التكراري و التوزيع النسبي المنوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى اهتمام إدارة المصرف بتدريب العاملين على استخدام التقنية الحديثة ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

| م | العبارة | لا أوافق بشدة | لا أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة | درجة الموافقة |
|---|---|---------------------|-------------|-------|-------|---------------|------------------|
| 1 | الاهتمام بتوفير البرامج التدريبية المناسبة للعاملين ساهم في استخدام العاملين للتقنية المصرفية الحديثة. | 8 | 19 | 21 | 86 | 96 | عالية |
| | | النسبة % | 3.5 | 8.3 | 9.1 | 37.4 | 41.7 |
| 2 | يمنح المصرف العاملين فرصة المشاركة في الندوات والدورات المتعلقة بالتقنية المصرفية الحديثة. | 18 | 58 | 41 | 85 | 29 | عالية |
| | | النسبة % | 7.8 | 25.1 | 17.7 | 36.8 | 12.6 |
| 3 | أن البرامج التدريبية التي تلقاها العاملون تتماشى ومتطلبات التعامل مع التقنية الحديثة. | 16 | 59 | 53 | 81 | 22 | عالية |
| | | النسبة % | 6.9 | 25.5 | 22.9 | 35.1 | 9.5 |
| 4 | يقوم المصرف بإجراء دورات تدريبية للأفراد العاملين من أجل تنمية مهاراتهم وقدراتهم على استخدام التقنية الحديثة. | 26 | 40 | 35 | 88 | 42 | عالية |
| | | النسبة % | 11.3 | 17.3 | 15.2 | 38.1 | 18.2 |
| 5 | يساعد التدريب المستمر والمركز للعاملين بالمصرف على التقنيات الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية. | 13 | 27 | 24 | 93 | 74 | عالية |
| | | النسبة % | 5.6 | 11.7 | 10.4 | 40.3 | 32.0 |
| 6 | يتحصل العاملون بالمصرف على دورات تدريبية في الخارج في مجال التقنية الحديثة. | 32 | 40 | 45 | 60 | 53 | عالية |
| | | النسبة % | 13.9 | 17.4 | 19.6 | 26.1 | 23.0 |
| 7 | تشجع الإدارة العليا العاملين على استخدام التقنية. | 17 | 48 | 47 | 76 | 41 | عالية |
| | | النسبة % | 7.4 | 21.0 | 20.5 | 33.2 | 17.9 |
| 8 | تحديد الاحتياجات التدريبية في المصرف يتم وفقاً لخطة تدريبية علمية سنوية. | 24 | 54 | 54 | 67 | 32 | عالية |
| | | النسبة % | 10.4 | 23.4 | 23.4 | 29.0 | 13.9 |

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى اهتمام إدارة المصرف بتدريب العاملين على استخدام التقنية الحديثة تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (3.8) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن (3)
مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن (3)
الجدول رقم (3.8) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى اهتمام إدارة المصرف بتدريب العاملين على استخدام التقنية الحديثة

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | إحصائي الاختبار | الدلالة المعنوية المحسوبة |
|---|---|---------|-------------------|-----------------|---------------------------|
| 1 | الاهتمام بتوفير البرامج التدريبية المناسبة للعاملين ساهم في استخدام العاملين للتقنية المصرفية الحديثة. | 4.06 | 1.074 | -10.269 | 0.000 |
| 2 | يمنح المصرف العاملين فرصة المشاركة في الندوات والدورات المتعلقة بالتقنية المصرفية الحديثة. | 3.21 | 1.181 | -2.639 | 0.008 |
| 3 | أن البرامج التدريبية التي تلقاها العاملون تتماشى ومتطلبات التعامل مع التقنية الحديثة. | 3.15 | 1.117 | -1.945 | 0.052 |
| 4 | يقوم المصرف بإجراء دورات تدريبية للأفراد العاملين من أجل تنمية مهاراتهم وقدراتهم على استخدام التقنية الحديثة. | 3.35 | 1.272 | -3.733 | 0.000 |
| 5 | يساعد التدريب المستمر والمركز للعاملين بالمصرف على التقنيات الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية. | 3.81 | 1.170 | -8.396 | 0.000 |
| 6 | يتحصل العاملون بالمصرف على دورات تدريبية في الخارج في مجال التقنية الحديثة. | 3.27 | 1.360 | -2.842 | 0.004 |
| 7 | تشجع الإدارة العليا العاملين على استخدام التقنية. | 3.33 | 1.204 | -3.994 | 0.000 |
| 8 | تحديد الاحتياجات التدريبية في المصرف يتم وفقاً لخطة تدريبية علمية سنوية. | 3.13 | 1.218 | -1.525 | 0.127 |

- استخدام اختبار Z حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (3.9) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :-
الفرضية الصفرية: . المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى اهتمام إدارة المصرف بتدريب العاملين على استخدام التقنية الحديثة لا يختلف معنويًا عن (3)
الفرضية البديلة: . المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى اهتمام إدارة المصرف بتدريب العاملين على استخدام التقنية الحديثة يختلف معنويًا عن (3)

الجدول رقم (3.9) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى اهتمام إدارة المصرف بتدريب العاملين على استخدام التقنية الحديثة

| البيان | المتوسط العام | الانحراف المعياري | إحصائي الاختبار | الدلالة المعنوية المحسوبة |
|--|---------------|-------------------|-----------------|---------------------------|
| المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى اهتمام إدارة المصرف بتدريب العاملين على استخدام التقنية الحديثة | 3.4118 | 0.829 | 7.546 | 0.000 |

من خلال الجدول رقم (3.9) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 7.546 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة 3.4118 وهو يزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى أن هناك ارتفاع في مستوى اهتمام إدارة المصرف بتدريب العاملين على استخدام التقنية الحديثة .

3.4.3 مستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات

الجدول رقم (3.10) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

الجدول رقم (3.10) التوزيع التكراري و التوزيع النسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

| م | العبارة | لا أوافق بشدة | لا أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة | درجة الموافقة |
|----|--|------------------|-------------|-------|-------|---------------|------------------|
| 1 | يستخدم المصرف أجهزة التقنية الحديثة في تقديم خدماته للعملاء. | 23 | 46 | 32 | 87 | 36 | عالية |
| | | النسبة % | 10.3 | 20.5 | 14.3 | 38.8 | 16.1 |
| 2 | نجاح المصرف في تقديم خدماته وخاصة التي تعتمد على التقنية الحديثة مرتبط بتطور وسائل الاتصال الخاصة به. | 10 | 34 | 32 | 99 | 56 | عالية |
| | | النسبة % | 4.3 | 14.7 | 13.9 | 42.9 | 24.2 |
| 3 | يسعى المصرف إلى إيجاد نظام متطور للاتصالات بين فروع المصرف. | 16 | 30 | 34 | 106 | 45 | عالية |
| | | النسبة % | 6.9 | 13.0 | 14.7 | 45.9 | 19.5 |
| 4 | نظام الاتصالات المستخدم بالمصرف حالياً فعال ويساهم في تطوير خدمات التي يقدمها المصرف | 30 | 59 | 61 | 59 | 21 | متوسطة |
| | | النسبة % | 13.0 | 25.7 | 26.5 | 25.7 | 9.1 |
| 5 | استخدام النظام الحالي للاتصال بين الفروع تترتب عليه تكاليف عالية. | 10 | 50 | 76 | 62 | 32 | متوسطة |
| | | النسبة % | 4.3 | 21.7 | 33.0 | 27.0 | 13.9 |
| 6 | تساهم التقنية الحديثة في زيادة عدد العملاء من خلال إحساسهم بتطوير خدمات المصرف. | 15 | 31 | 30 | 90 | 64 | عالية |
| | | النسبة % | 6.5 | 13.5 | 13.0 | 39.1 | 27.8 |
| 7 | إن وجود نظام اتصال فعال بين فروع المصرف يساهم في سرعة تقديم خدمات المصرف إلكترونياً. | 9 | 16 | 22 | 87 | 97 | عالية جدا |
| | | النسبة % | 3.9 | 6.9 | 9.5 | 37.7 | 42.0 |
| 8 | يوجد مهندسين لصيانة أجهزة التقنية عند أعطالها. | 10 | 27 | 55 | 109 | 29 | عالية |
| | | النسبة % | 4.3 | 11.7 | 23.9 | 47.4 | 12.6 |
| 9 | الاستفسار عن الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف عن طريق الهاتف أو شبكة الإنترنت توفر الوقت لدى العملاء | 17 | 19 | 28 | 96 | 71 | عالية |
| | | النسبة % | 7.4 | 8.2 | 12.1 | 41.6 | 30.7 |
| 10 | توافر خدمات الصرف الآلي في الأماكن التي تتطلب ذلك مثل (محطات السفر والمستشفيات والأسواق...) وعلى مدى 24 ساعة هذا يؤدي إلى رضا العملاء عن خدمات المصرف. | 16 | 21 | 30 | 70 | 94 | عالية جدا |
| | | النسبة % | 6.9 | 9.1 | 13.0 | 30.3 | 40.7 |

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (3.11) حيث كانت الفرضية الصفرية والبدلية لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن (3)
مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن (3)
الجدول رقم (3.11) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | إحصائي الاختبار | الدلالة المعنوية المحسوبة |
|----|---|---------|-------------------|-----------------|---------------------------|
| 1 | يستخدم المصرف أجهزة التقنية الحديثة في تقديم خدماته للعملاء. | 3.30 | 1.251 | -3.307 | 0.001 |
| 2 | نجاح المصرف في تقديم خدماته وخاصة التي تعتمد على التقنية الحديثة مرتبط بتطور وسائل الاتصال الخاصة به. | 3.68 | 1.123 | -7.712 | 0.000 |
| 3 | يسعى المصرف إلى إيجاد نظام متطور للاتصالات بين فروع المصرف. | 3.58 | 1.146 | -6.570 | 0.000 |
| 4 | نظام الاتصالات المستخدم بالمصرف حالياً فعال ويساهم في تطوير خدمات التي يقدمها المصرف | 2.92 | 1.183 | -1.067 | 0.286 |
| 5 | استخدام النظام الحالي للاتصال بين الفروع تترتب عليه تكاليف عالية. | 3.24 | 1.079 | -3.437 | 0.001 |
| 6 | تساهم التقنية الحديثة في زيادة عدد العملاء من خلال إحساسهم بتطوير خدمات المصرف. | 3.68 | 1.200 | -7.269 | 0.000 |
| 7 | إن وجود نظام اتصال فعال بين فروع المصرف يساهم في سرعة تقديم خدمات المصرف إلكترونياً. | 4.07 | 1.069 | -10.300 | 0.000 |
| 8 | يوجد مهندسين لصيانة أجهزة التقنية عند أعطالها. | 3.52 | 1.001 | -6.811 | 0.000 |
| 9 | الاستفسار عن الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف عن طريق الهاتف أو شبكة الإنترنت توفر الوقت لدى العملاء. | 3.80 | 1.177 | -8.072 | 0.000 |
| 10 | توافر خدمات الصرف الآلي في الأماكن التي تتطلب ذلك مثل (محطات السفر والمستشفيات والأسواق..) وعلى مدى 24 ساعة هذا يؤدي إلى رضا العملاء عن خدمات المصرف. | 3.89 | 1.232 | -8.562 | 0.000 |

ولاختبار الفرضية الفرعية الثالثة المتعلقة بمستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات واستخدام اختبار Z حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (3.12) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :-
الفرضية الصفرية: . المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات لا يختلف معنويًا عن (3)
الفرضية البديلة: . المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات يختلف معنويًا عن (3)

الجدول رقم (3.12) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات

| البيان | المتوسط العام | الانحراف المعياري | إحصائي الاختبار | الدلالة المعنوية المحسوبة |
|---|---------------|-------------------|-----------------|---------------------------|
| المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات | 3.569 | 0.7035 | 12.292 | 0.000 |

من خلال الجدول رقم (3.12) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 12.292 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة 3.569 وهو يزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى أن هناك ارتفاع في مستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات.

اختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى استخدام التقنية المصرفية لاختبار الفرضية المتعلقة بمستوى استخدام التقنية المصرفية تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى استخدام التقنية المصرفية والمتمثلة في (مستوى الخطط والسياسات والبرامج التي تنتهجها إدارة المصرف و مستوى اهتمام إدارة المصرف بتدريب العاملين على استخدام التقنية الحديثة و مستوى الاهتمام بتقنية المعلومات والاتصالات) واستخدام اختبار Z حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (3.13) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :-
الفرضية الصفرية: . المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى استخدام التقنية المصرفية لا يختلف معنويا عن (3)
الفرضية البديلة: . المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى استخدام التقنية المصرفية يختلف معنويا عن (3)

الجدول رقم (3.13) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى استخدام التقنية المصرفية

| البيان | المتوسط العام | الانحراف المعياري | إحصائي الاختبار | الدلالة المعنوية المحسوبة |
|---|---------------|-------------------|-----------------|---------------------------|
| المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى استخدام التقنية المصرفية | 3.4522 | 0.6681 | 10.289 | 0.000 |

من خلال الجدول رقم (3.13) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 10.289 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة 3.4522 وهو يزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى أن هناك ارتفاع في مستوى استخدام التقنية المصرفية

3.4.4 مستوى تطوير الخدمات المصرفية

الجدول رقم (3.14) يبين التوزيع التكراري و التوزيع النسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى تطوير الخدمات المصرفية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي.

الجدول رقم (3.14) التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى تطوير الخدمات المصرفية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

| م | العبارة | لا أوافق بشدة | لا أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة | درجة الموافقة |
|---|---|---------------|----------|-------|-------|------------|---------------|
| 1 | سهولة إجراء العمليات المالية عبر فروع المصرف التي تختلف من دفع الفواتير وتحويل الأموال وشراء المنتجات وغيرها. دون الحاجة للذهاب إلي المصرف. | 14 | 34 | 38 | 82 | 63 | عالية |
| | | النسبة % | 6.1 | 14.7 | 16.5 | 35.5 | |
| 2 | الراحة المطلقة إذا يتسنى للمستخدم إدارة حساباته في أي مكان وعلى مدار الساعة. | 18 | 42 | 39 | 77 | 55 | عالية |
| | | النسبة % | 7.8 | 18.2 | 16.9 | 33.3 | |
| 3 | توفير السرعة والدقة في تلبية طلبات الزبائن. | 29 | 32 | 34 | 62 | 72 | عالية جدا |
| | | النسبة % | 12.7 | 14.0 | 14.8 | 27.1 | |
| 4 | تزود كافة الفروع والمكاتب بأنظمة مراقبة الكترونية ونظم تخزين وأرشفة خاصة بها. | 37 | 46 | 35 | 50 | 62 | عالية |
| | | النسبة % | 16.1 | 20.0 | 15.2 | 21.7 | |
| 5 | تزود كافة فروع المصرف بتجهيزات عدم انقطاع للتيار الكهربائي. | 56 | 45 | 19 | 47 | 63 | عالية |
| | | النسبة % | 24.3 | 19.6 | 8.3 | 20.4 | |
| 6 | يتوفر لدى المصرف نظم مصرفية شبكية مباشرة تعمل بكفاءة عالية مزودة بأدوات حماية لا يمكن اختراقها. | 53 | 37 | 48 | 50 | 42 | منخفضة جدا |
| | | النسبة % | 23.0 | 16.1 | 20.9 | 21.7 | |
| 7 | تزود كافة الفروع والمكاتب بشبكات ربط محلية. | 40 | 24 | 37 | 82 | 47 | عالية |
| | | النسبة % | 17.4 | 10.4 | 16.1 | 35.7 | |

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى تطوير الخدمات المصرفية تم استخدام اختبار ولكوكسن حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (3.14) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية:- متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن (3)
مقابل الفرضية البديلة:- متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن (3)

الجدول رقم (3.14) نتائج اختبار ولكوكسن حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى تطوير الخدمات المصرفية

| م | العبارة | المتوسط | الانحراف المعياري | إحصائي الاختبار | الدلالة المعنوية المحسوبة |
|---|---|---------|-------------------|-----------------|---------------------------|
| 1 | سهولة إجراء العمليات المالية عبر فروع المصرف التي تختلف من دفع الفواتير وتحويل الأموال وشراء المنتجات وغيرها. دون الحاجة للذهاب إلي المصرف. | 3.63 | 1.201 | -6.940 | 0.000 |
| 2 | الراحة المطلقة إذا يتسنى للمستخدم إدارة حساباته في أي مكان وعلى مدار الساعة. | 3.47 | 1.250 | -5.301 | 0.000 |
| 3 | توفير السرعة والدقة في تلبية طلبات الزبائن. | 3.51 | 1.388 | -5.012 | 0.000 |
| 4 | تزود كافة الفروع والمكاتب بأنظمة مراقبة الكترونية ونظم تخزين وأرشفة خاصة بها. | 3.23 | 1.447 | -2.515 | 0.012 |
| 5 | تزود كافة فروع المصرف بتجهيزات عدم انقطاع للتيار الكهربائي. | 3.07 | 1.573 | -0.674 | 0.500 |
| 6 | يتوفر لدى المصرف نظم مصرفية شبكية مباشرة تعمل بكفاءة عالية مزودة بأدوات حماية لا يمكن اختراقها. | 2.96 | 1.428 | -0.662 | 0.508 |
| 7 | تزود كافة الفروع والمكاتب بشبكات ربط محلية. | 3.31 | 1.373 | -2.762 | 0.006 |

ولاختبار الفرضية الفرعية الرابعة المتعلقة بمستوى تطوير الخدمات المصرفية تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطوير الخدمات المصرفية واستخدام اختبار Z حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (3.15) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي :-

الفرضية الصفرية: . المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى تطوير الخدمات المصرفية لا يختلف معنويا عن (3)
الفرضية البديلة: . المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى تطوير الخدمات المصرفية يختلف معنويا عن (3)

الجدول رقم (3.15) نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطوير الخدمات المصرفية

| البيان | المتوسط العام | الانحراف المعياري | إحصائي الاختبار | الدلالة المعنوية المحسوبة |
|---|---------------|-------------------|-----------------|---------------------------|
| المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى تطوير الخدمات المصرفية | 3.3152 | 1.0253 | 4.673 | 0.000 |

من خلال الجدول رقم (3.15) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 4.673 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة 3.3152 وهو يزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى أن هناك ارتفاع في مستوى تطوير الخدمات المصرفية 3.5 اختبار الفرضية الرئيسية المتعلقة بالعلاقة بين مستوى استخدام التقنية المصرفية و مستوى تطوير الخدمات المصرفية

لتحديد نوع ودرجة العلاقة بين مستوى استخدام التقنية المصرفية و مستوى تطوير الخدمات المصرفية تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) على متوسطات إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى ومتوسطات إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى فكانت النتائج كما في الجدول رقم (3.16) حيث كانت :

الفرضية الصفرية :- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى استخدام التقنية المصرفية و مستوى تطوير الخدمات المصرفية

مقابل الفرضية البديلة :- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى استخدام التقنية المصرفية و مستوى تطوير الخدمات المصرفية

جدول رقم (3.1623) نتائج اختبار العلاقة بين مستوى استخدام التقنية المصرفية و مستوى تطوير الخدمات المصرفية

| البيان | قيمة معامل الارتباط | درجات الحرية | الدلالة المعنوية |
|---|---------------------|--------------|------------------|
| العلاقة بين مستوى استخدام التقنية المصرفية و مستوى تطوير الخدمات المصرفية | 0.512 | 1 | 0.000 |

من خلال الجدول رقم (3.16) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (0.512) للعلاقة بين مستوى استخدام التقنية المصرفية و مستوى تطوير الخدمات المصرفية (0.512) بدلالة معنوية (0.000) وهي أقل من أي مستوى معنوية معروف لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على أن هناك علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين مستوى استخدام التقنية المصرفية و مستوى تطوير الخدمات المصرفية

المبحث الرابع/ نتائج وتوصيات البحث

4.1 نتائج البحث:

من خلال التحليل الإحصائي للدراسة واختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية الخاصة بها توصل الباحثان للنتائج التالية:

1. 1-إن نجاح رسم الخطة الحالية في اقتناء واستخدام التقنية في المصرف أدت إلي حصول العملاء على خدمات مصرفية ذات مستوى عالي.
- 2-من السياسات المتبعة في المصرف تطوير أساليب تقديم خدماته بالاعتماد على التقنية المصرفية الحديثة بدلاً من الطرق التقليدية.
- 3-الاهتمام بتوفير البرامج التدريبية المناسبة للعاملين ساهم في استخدام العاملين للتقنية المصرفية الحديثة.
- 4-يقوم المصرف بإجراء دورات تدريبية للإفراد العاملين من اجل تنمية مهاراتهم وقدراتهم على استخدام التقنية الحديثة.
- 5-نجاح المصرف في تقديم خدماته وخاصة التي تعتمد على التقنية الحديثة مرتبط بتطور وسائل الاتصال الخاصة به.
- 6-توفير السرعة والدقة في تلبية طلبات الزبائن.

4.2 توصيات البحث:

- بعد عرض أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحثان بالآتي :
- 1-الاهتمام ببعض الخدمات التي تقدم بشكل يدوي والاستفادة من التطور التقني في تحسينها وتقديمها الى المستفيدين بصورة افضل.
 - 2-توفير العديد من البرامج التدريبية المناسبة للعاملين بالمصرف والتي تتماشى مع متطلبات التعامل مع التقنية الحديثة.
 - 3-معالجة القصور في ضعف واستخدام التقنية المصرفية الحديثة من قبل العاملين من خلال اجراء العديد من الندوات والدورات وورش العمل التي تتعلق بهذا المجال.
 - 4-تحسين وتطوير نظام الاتصالات بين المصرف الرئيسي وفروعه يساعد في تقديم الخدمات بصورة افضل وبالتالي زيادة رضا عملاء المصرف على الخدمات التي يقدمها.

- 5- ضرورة استقطاب كوادر بشرية متخصصة لتقديم الخدمات المصرفية بصورة افضل مواكبة للعصر.
- 6- ضرورة نشر الثقافة المعلوماتية وثقافة ادخال التقنية واستخدام الحاسب الآلي في انجاز الاعمال.
- 7- الاستعانة بالتجارب الناجحة للمنظمات الكبيرة المستخدمة للتقنية في تقديم خدماتها وذلك في تطوير الخدمات التي يقدمها المصرف .
- 8- يجب على الادارة القيام بدارسات اخرى لمعرفة الاسباب التي تعرقل تقديم الخدمات المصرفية الى المستفيدين بصورة جيدة .
- 9- التحسين المستمر لنظام الاتصالات بالمصرف واستطلاع اراء المستفيدين من هذا النظام و الاخذ بها في تطوير النظام وتحسين الخدمات التي يقدمها.
- 10- دراسة بعض العوامل التي لها اثر على تقديم الخدمات المصرفية مثل ضغوط العمل والحوافز برامج التدريب و القوانين والتشريعات وغيرها من الاسباب التي تعرقل تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة افضل.

المراجع

أولاً : الكتب :

- 1- احمد سفر : العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية طرابلس - لبنان - المؤسسة الحديثة للكتاب 2006 .
- 2- السيد عبدو ناجي : تسويق الخدمات المصرفية والتطبيقية العملي في المصارف اتحاد المصارف العربية بيروت 2003 .
- 3- الدسوقي حامد أبو زيد : إدارة البنوك - مطبعة جامعة القاهرة - كلية التجارة 2000 .
- 4- المهدي الطاهر نية: التسويق (المفاهيم والاسس والمبادئ) منشورات الجامعة المفتوحة، ليبيا، الطبعة الاولى، 2000.
- 5- بشير علي التويرقي : إدارة المصارف وتطويرها طرابلس ليبيا - مكتبة العالمية 2000 .
- 6- بشير علي التويرقي : نظم المعلومات الإدارية طرابلس - مكتبة العالمية 1999 .
- 7- بشير عباس العلاق وحميد عبد النبي الطائي : تسويق الخدمات مدخل إستراتيجية وظيفي تطبيقي ط 1 عمان دار العقل 1999
- 8- جمال إبراهيم داود وسمير سليم فاضل : تحليل الإرتباطونما دجا لإنحدار البسيط - دار الكتب الوطنية - بنغازي - الطبعة الأولى - 2004
- 9- حسين إبراهيم القطمانى : البطاقة المصرفية والانترنت ط1 بيروت 2002 .
- 10- حسن حسني: عقود الخدمات المصرفية، دار التعاون للطبع والنشر. 1986، ص47.
- 11- حسين محمود حريم: تصميم المنظمة والهيكل التنظيمي، عمان، دار الحامد، الطبعة الثانية، 1995.
- 12- خالد أمين عبد الله: العمليات المصرفية - اتحاد المصارف العربية 1987
- 13- راشد محمد عبد الجليل : اثر التكنولوجيا على هيكل القوى العاملة ط 1 القاهرة اتحاد جمعية التنمية الإدارية 1994 .
- 14- سونيا البكري / إبراهيم سلطان - نظام المعلومات الإدارية - الدار الجامعية 2001 .
- 15- سليمان محمد طشطوش : أساسيات المعاينة الإحصائية - دار الشروق للنشر والتوزيع - عمان - 2001.

- 16- سليم ابراهيم الحسينة: مبادئ نظم المعلومات الادارية، عمان، دار الورق، الطبعة الثانية، 2002، ص11.
- 17- صلاح الدين حسن السيبي : الإدارة العلمية للمصارف التجارية وفلسفة العمل المصرفي المعاصر كلية التجارة جامعة القاهرة مدير فرع بنك رأس الخيمة الوطني ط 1 1997 .
- 18- صلاح الشنواي : التطور التكنولوجي والإدارة الحديثة ط 1 ، 1999
- 19- طارق عبد الرزاق عامر: الادارة الالكترونية "نماذج معاصرة"، القاهرة، دار السحاب، 2007، ص10.
- 20- طلعت اسعد عبد الحميد : إدارة البنوك التجارية " إستراتيجية وتطبيق ط 1 مكتبة عين شمس القاهرة 2003 .
- 21- عايدة نخلة رزق الله -دليل الباحثين في التحليل الإحصائي - الطبعة الأولى - دار الكتب القاهرة - 2002
- 22- عبد الحميد عبد المجيد البلداوي-الإحصاء للعلوم الإدارية والتطبيقية- دار الشروق - عمان - الطبعة الأولى - 1997
- 23- عبد البارئ دره : تقنيات حديثة - بيروت دار الجبل 1993.
- 24- عبد الرحمن توفيق :الجودة الشاملة الدليل المتكامل للمفاهيم والأدوات - القاهرة إصدارات بريك 2003 .
- 25- علاء عبد الرزاق السالمى: تكنولوجيا المعلومات، عمان، دار المناهج، 2007، ص3.
- 26- عوض بدير الحداد :تسويق الخدمات المصرفية - البيان للطباعة والنشر - ط 1 القاهرة 1999
- 27- غازي التله :الخدمات المصرفية الالكترونية - عمان الأكاديمية العربية للعلوم المالية 2006
- 28- فوزي عبد الله العكش : التكنولوجيا والإدارة مجلة الإدارة كلية العلوم ط 4 جامعة الإمارات العربية 1982.
- 29- فهمي وآخرون : الموسوعة الشاملة لمصطلحات الحاسب الآلي ط 1 عمان 1991.
- 30- مجدي عبد الكريم حبيب :الإحصاء اللابارامتري - الطبعة الاولى - مكتبة النهضة المصرية - 2001

- 31- محمد الصيرفي : التطوير التنظيمي ، دار الفكر الجامعي 30 شارع سوتير الازرطة الإسكندرية 2006 ط 1 .
- 32- محمد صالح الحاوي وآخرون : الأعمال في عصر التكنولوجيا - الدار الجامعية للنشر والطبع 2004 .
- 33- محمود مهدي البياتي : تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS - الطبع الاولى - دار الحامد - عمان - 2005
- 34- محسن احمد الحضييري : التسويق المصرفي - القاهرة دار ايتراك للنشر والتوزيع ط 1 1999
- 35- موسى اللوزي ، التطوير التنظيمي - أساسيات ومفاهيم حديثة ط 2 عمان - دار وائل للنشر 2003 .
- 36- مصطفى مصطفى كامل : التكنولوجيا بين الماضي والحاضر القاهرة دار النهضة العربية . 1999
- 37- منير إبراهيم هندي : إدارة البنوك التجارية ، مدخل اتخاذ القرارات ط 3 الإسكندرية المكتب العربي الحديث 2000.
- 38- ناجي معلا : أصول التسويق المصرفي - عمان معهد الدراسات المصرفية 1998.
- 39- ناصر ايهاب خميس احمد المبر : متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية "دراسة تطبيقية" على العاملين بالادارة العامة في وزارة الداخلية، مملكة البحرين، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، كلية العلوم الادارية، 2007، ص2.
- 40- هشام البساط : الاتجاهات الحديثة في التسويق المصرفي - بيروت اتحاد المصارف العربية 1998 .
- 41- يوسف حجيم سلطان الطائ وهاشم فوزي دباس العبادي : التسويق الالكتروني عمان مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ط 1 2009 .
- 42- يونس عزيز : التقنية وإدارة المعلومات ، ط1 بنغازي جامعة قاريونس 1994 .

ثانياً : المجلات العلمية والدوريات.

- 1- محمد نوربرهان وآخرون : تكنولوجيا المعلومات والإدارة العامة في الدول العربية المجلد الثاني عشر العدد الأول عمان 1999 .

ثالثاً : الرسائل العلمية والدراسات والبحوث الغير منشورة:

- 1-الصادق إمحمد أبو القاسم : الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية وإمكانية تطويرها - رسالة ماجستير غير منشورة - اكااديمية الدراسات العليا - طرابلس - 1999.
- 2-سالم علي محمد عزيز : التسويق المصرفي وأهميته في الرفع من كفاءة تقديم الخدمات المصرفية - رسالة ماجستير غير منشورة - اكااديمية الدراسات العليا - طرابلس - 2004.
- 3-عبدالمنعم عبدالمجيد صويد : نظم المعلومات الآلية وتأكيد جودتها في المصارف التجارية- رسالة ماجستير - اكااديمية الدراسات العليا - طرابلس - 2006.
- 4-مصطفى رمضان السريتي : توظيف تقنية المعلومات في خلق مزايا تنافسية- رسالة ماجستير - اكااديمية الدراسات العليا - طرابلس - 2005 - 2009.
- 5-نجاه عامر أبو غالية: استخدام تقنية المعلومات في المصارف التجارية الليبية والتونسية- رسالة ماجستير غير منشورة-أكاديمية الدراسات العليا-طرابلس-2004.

رابعاً : شبكة المعلومات الدولية

المصدر : جاسم السنوسي - المصارف الإلكترونية-شكل (2) منشور على الإنترنت في الموقع www.bank.of.cd.com

مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية

دار الكتب الوطنية / بنغازي

رقم الإيداع 423 / 2013