



مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية

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

- الاندماج المصرفي و أثره على ربحية المصارف التجارية الليبية "دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية".
- الديون الخارجية وآثارها على الدول النامية .
- أثر الشركات متعددة القوميات على النمو الاقتصادي في الجزائر.
- المرجعية الفلسفية لحرية التعبير عن الرأي في الإسلام .
- مدى إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن (BSC) في المصارف التجارية الليبية.
- حقوق الإنسان " دراسة في طبيعة قيمة الحق".
- E-Government in Libya with Challenges and Obstacles .

مارس 2016 م

العدد السابع

السنة الرابعة



مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية

مجلة علمية محكمة نصف سنوية

تصدر عن كلية الاقتصاد و العلوم السياسية بجامعة بني وليد

بني وليد - ليبيا

السنة الرابعة العدد السابع مارس 2016 م

المواد المنشورة تعبر عن آراء كتابها ولا تعبر عن رأي المجلة

المراسلات

مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بني وليد بجامعة بني وليد

بني وليد - ليبيا

البريد الإلكتروني jeps.baniwalid@yahoo.com

رقم الإيداع 423 / 2013

دار الكتب الوطنية / بنغازي

تصميم و تنفيذ

أ . أشرف بن لامه

قواعد النشر بالمجلة

مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية مجلة دورية علمية نصف سنوية محكمة تصدر عن كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة بني وليد ، وتتناول القضايا والموضوعات السياسية والاقتصادية، وتعد الدورية أحد تجليات اهتمام الكلية بمجال خدمة المجتمع ، والإسهام في تطوير البحث العلمي والتعليم العالي في ليبيا ، عن طريق نشر الدراسات الجادة والمتميزة استناداً إلى معايير علمية دقيقة .

ترحب المجلة بنشر الإسهامات البحثية لجميع الأكاديميين وأساتذة الجامعات والباحثين المتخصصين في المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، وتقبل البحوث والدراسات باللغة العربية والانجليزية ، مع توافر الشروط والضوابط التالية في البحث أو الدراسة :

1 - أن يرفق البحث أو الدراسة باسم الباحث ومعلومات عن مكان عمله ومستواه العلمي وبريده الإلكتروني.

2 - إن ينسب البحث بالجددة والأصالة العلمية والموضوعية .

3 - ألا يكون قد سبق نشره كلياً أو جزئياً ورقياً أو إلكترونياً وألا يكون مرشحاً للنشر في الوقت نفسه في أي وسائل نشر أخرى .

4 - يتقيد بمنهج علمي دقيق وتتوافر فيه شروط البحث العلمي المعتمد على الأصول العلمية والمنهجية المتعارف عليها في كتابة البحوث والدراسات الأكاديمية ، وإلتزام قواعد توثيق المصادر والمراجع وفقاً لأسلوب التوثيق العلمي المعتمد في إصدارات المنشورات المحكمة .

5 - أن تدرج المادة ضمن مجالات اهتمام المجلة ، وأن تقدم إضافة علمية أصيلة في موضوع الدراسة .

6 - تخضع المادة العلمية للتقويم والنقد من قبل مقومين أثنين ولهيئة التحرير أن تطلب إجراء التعديلات اللازمة قبل الموافقة على النشر وفي أجل محدد .

7- يتراوح حجم الدراسة بين 4000 و9000 كلمة وتكون موثقة علمياً .

8- يقدم البحث من (3) نسخ مكتوبة، مرفقة بنسخة إلكترونية على (CD) و يكون حجم الخط (12) ونوعه (Simplified Arabic) علي برنامج (word) على حجم ورق (عرض 17سم، ارتفاع 24سم).

يمكن أن ترسل البحوث ، على البريد الإلكتروني التالي :

jeps.baniwalid@yahoo.com

مقر المجلة / كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - بني وليد

مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية

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

العدد السابع - مارس 2016 م

رئيس التحرير

د. فتحي مسعود عبد الهادي

المشرف العام

د. حوسين مصباح العلام

مدير التحرير

د. إبراهيم أحمد خليل

أعضاء هيئة التحرير

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| د. عثمان سالم مجيد | د. خالد صالح عبود |
| د. ميلاد سالم المختار | د. جمعة مفتاح الكاسح |
| د. أبوبكر محمد الرباع | أ. أشرف علي بن لامه |

اللجنة الاستشارية

- | | |
|----------------------|------------------------------------|
| د. عارف أحمد التير | د. فخر الدين عبد السلام عبد المطلب |
| د. الشارف أنبية عامر | د. محمد عثمان الفيتوري |
| د. صلاح أنبية جمعة | د. حوسين مصباح العلام |
| د. محمد سعد أبوكروش | أ. علي أمبارك النقراط |

د. إبراهيم أحمد خليل

كلمة المشرف

بسم الله الرحمن الرحيم

(وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا)

صدق الله العظيم

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد عليه افضل الصلاة والتسليم ، تم بحمد الله و توفيقه ثم بالدعم الذي قدم من الإخوة الزملاء في هيئة التحرير إصدار هذا العدد من مجلة "العلوم الاقتصادية والسياسية" والتي حرصنا على إخراجها بالشكل المطلوب ، آملمين ان تسهم في إثراء المكتبة العلمية وتقديم الدراسات الجادة التي تدرس مختلف القضايا الاقتصادية والسياسية .

وتمنى هيئة تحرير المجلة أن يصل هذا العمل إلى المستوى المأمول وذلك خدمة للصالح العام ، وإبرازاً للإمكانيات العلمية والبحثية للمؤسسات العلمية في ليبيا .

كما تدعو هيئة تحرير مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية كل الباحثين وأعضاء هيئة التدريس في مختلف الكليات والجامعات إلى المشاركة بمجهوداتهم العلمية والبحثية .

المشرف العام

د . حوسين مصباح العلام

محتويات العدد

رقم الصفحة	الباحث	عنوان البحث
7	د. إبراهيم أحمد خليل الصقر	الاندماج المصرفي و أثره على ربحية المصارف التجارية الليبية "دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية"
23	د. عثمان سالم علي أ. أسامة ضو عمران إبراهيم	الديون الخارجية وآثارها على الدول النامية
44	د. جمعة مفتاح الكاسح	أثر الشركات متعددة القوميات على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة (1993 – 2010)
60	د. محي الدين أحمد المدني د. عمر المبروك أسباقة	منظور السياسة الخارجية الأمريكية في المنطقة العربية "الخليج نموذج"
76	أ. عمران أحمد البيوني أ. عياد مفتاح الواعر	حقوق الإنسان دراسة في طبيعة قيمة الحق
95	أ. محمد المبروك النابض	مدى إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن (BSC) في المصارف التجارية الليبية
119	أ. أسامة أبو القاسم عبد الله	الحكومة الالكترونية بين حتمية التحول ومعوقات التطبيق
141	د. الدويني محمد احمد الشيخ أ. عبد المنعم ناجم أمحمد	قياس جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات في ليبيا من وجهة نظر المرضى "دراسة تطبيقية على بعض المستشفيات في مدينة طرابلس"
165	د. نجيب سالم محمد بيوض	أثر المحددات التنظيمية ومحددات وسائل تقنية المعلومات والمحددات البيئية على فعالية نظام المعلومات المحاسبية بقطاع النفط (دراسة تطبيقية على شركة الزويتينة بطرابلس)
190	د. عارف التير	المرجعية الفلسفية لحرية التعبير عن الرأي في الإسلام
205	أ. نبيل عبد السلام عبد المطلب أ. جمعه محمد ميلاد	E-Government in Libya with Challenges and Obstacles (Case Study LRSF: Libyan Retirement Social Fund)

الاندماج المصرفي و أثره على ربحية المصارف التجارية الليبية

" دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية "

د. إبراهيم أحمد خليل الصقر / كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بني وليد

مقدمة :

يعد اندماج المصارف من المواضيع الهامة في المجالات المالية ، حيث يتوقع المساهمون دائماً من إدارة المنشأة زيادة قيمة حقوق الملكية عن طريق زيادة الأرباح ، ويمكن للمنشأة تحقيق ذلك أما عن طريق التوسع الداخلي لا عمالها أو عن طريق التوسع الخارجي والذي عادةً يكون في صورة اندماج منشأة أو أكثر مع منشأة أخرى ، لذلك كان اندماج المصارف أحد أهم الأساليب المتبعة لزيادة قيمة حقوق الملكية في المنشأة وكذلك فإن هذا الأسلوب يستخدم في كثير من الحالات للخروج من أزمات العجز المالي والإفلاس كما يحقق الاندماج مزايا ، عديدة منها زيادة الأرباح، حيث أن كبر حجم المجموعة المندمجة يسهل لها الحصول على التمويل اللازم لعملياتها الاستثمارية.

أولاً:- مشكلة البحث :

تعرض الجهاز المصرفي في ليبيا للعديد من المشاكل نتيجة ملكيتها العامة للدولة والتي تسببت في تدني مستوي الخدمات المصرفية التي أفقدتها الميزة التنافسية ،لذا كان من الضروري التفكير في كيفية العمل علي تدليل المشاكل والصعوبات والرفع من مستوي أدائها بشكل يمكنها من استقطاب الموارد المالية المتاحة وتوجيهها للاستثمار بشكل يساعد في دعم الاقتصاد الوطني الأمر الذي دفع مصرف ليبيا المركزي بالتعاون مع الجهات الحكومية بإتخاذ العديد من الإجراءات الإصلاحية لدعم وتطوير القطاع المصرفي والحفاظ علي سلامته وتحسين أداءه ،ومن هذه الإجراءات صدور القرار رقم(50) لسنة (2007م) بشأن دمج مصرف الأمة

ومصرف الجمهورية في مصرف واحد تحت اسم " مصرف الجمهورية".

و مما سبق يمكن أن تنحصر مشكلة البحث بالإجابة على التساؤلات الآتية :

1. هل يساهم الاندماج المصرفي في توسيع قاعدة الودائع و تحسين المركز التنافسي للمصرف؟
2. هل يساهم الاندماج المصرفي لمصرف الجمهورية في تطوير أدائه المالي ؟
3. ما مدى تأثير الاندماج على ربحية المصرف ؟

ثانيا : الدراسات السابقة :

1. دراسة " فضل علي ناجي " 2006 (1) .

هدفت الدراسة إلى كيفية اختيار نموذج ملائم لدمج المصارف في اليمن من بين النماذج المطبقة في الدول ، وما هي الشروط الواجب توافرها لدمج المصارف في اليمن ، و قد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج من أهمها : أن النموذج الأفضل لتطبيقه على المصارف اليمنية هو النموذج الخاص بدول جنوب شرق آسيا نتيجة للتشابه في الظروف و الإطار المؤسسي إضافة إلى هيكل الصناعة المصرفية لهذه الدول قريبة الشبه مع اليمن، إضافة إلى كونه الأنسب من حيث التطبيق لكون المصارف اليمنية تعاني أوضاعا غير مناسبة .

2. دراسة " علي حسن هويدي " 2005 (2) :

هدفت الدراسة إلى تحليل الاندماج المصرفي من حيث مفهومه و أشكاله و دوافعه و تحليل أهم الجوانب المحاسبية التي صاحبت تجربة الاندماج في مصر ، و لقد توصل الباحث إلى ندره مجالات الاندماج التي شهدها القطاع المصرفي المصري في السنوات الأخيرة و التي تم معظمها تنفيذا لتوجيهات السلطات النقدية بالدولة إما بسبب الرغبة في حفظ الثقة في الجهاز المصرفي و عدم السماح بإفلاس أحد وحداته أو الاستفادة من وفورات الحجم و حماية المودعين .

ثالثا : فروض البحث :

مما سبق يمكن صياغة الفروض الآتية :

1. من المتوقع عدم وجود علاقة إحصائية بين السيولة و حجم الأرباح لمصرف الجمهورية .
2. من المتوقع عدم وجود علاقة إحصائية بين حجم الأرباح قبل و بعد عملية الاندماج .

رابعا : أهداف البحث :

1. تحديد مدى تأثير عملية الاندماج على ربحية المصرف .
2. التعرف على أهم المحددات التي تواجه الاندماج المصرفي .
3. التعرف على أهم الآثار الإيجابية و السلبية للاندماج و كيفية التعامل معها .

¹ فضل علي ناجي ، الدمج المصرفي واختبار نموذج ملائم لدمج المصارف اليمنية ، بحث غير منشور ، رسالة دكتوراه ، معهد البحوث و الدراسات العربية ، القاهرة ، مصر 2006 .

² علي حسن هويدي ، الاندماج المصرفي - دراسة في بعض الجوانب المحاسبية للتجربة المصرية ، المؤتمر العلمي الرابع ، الريادة و الإبداع - استراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العودة ، كلية العلوم الإدارية و المالية ، جامعة عمان الأردن 2005 .

خامسا : أهمية البحث :

1. محاولة مساعدة المصارف التجارية الليبية في مواجهة المنافسة التي تواجهها .
2. المساهمة في تقديم دراسة تساعد المصارف الليبية على تطوير أدائها المالي .

سادسا : منهج البحث :

1. مجتمع البحث : حيث يتمثل مجتمع البحث في المصارف التجارية الليبية .
2. عينة البحث : تتكون عينة البحث من مصرف الجمهورية الرئيسي و الفروع التابعة له .

3. متغيرات البحث :

أ - المتغير المستقل : (السيولة) .

ب - المتغير التابع : (حجم الأرباح) .

4. أسلوب البحث : لتحقيق أهداف البحث فقد تم اعتماد الأسلوبين الآتيين :

أ - أسلوب الدراسة النظرية : حيث يشتمل على الاطلاع على الميزانيات و التقارير السنوية و الدوريات الصادرة من مصرف الجمهورية ، و التقارير الصادرة عن مصرف ليبيا المركزي ، و المراجع المتعلقة بالبحث .

ب - أسلوب الدراسة الميدانية : حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي و الإحصائي لتحليل العلاقة بين متغيرات البحث و تحديد اتجاه و قوة العلاقة بين المتغيرات .

سابعا : حدود البحث :

تتقسم حدود البحث إلى :

أ- الحدود الزمنية : وتتحصر الفترة الزمنية في المدة من 2005 إلى 2009 .

ب - الحدود المكانية: حيث تتحصر الحدود المكانية للبحث في مصرف الجمهورية الرئيسي و فروعها.

اولا- تعريف الاندماج المصرفي :-

هو تحرك جماعي نحو التكتل والتكامل والتعاون بين مصرفين أو أكثر لأحداث شكل من أشكال التوحد يتجاوز النمط والشكل الحالي الي خلق كيان أكثر قدرة وفعالية علي تحقيق أهداف كانت تبدو مستعصية التحقيق قبل أتمام عملية الاندماج (1).

ثانيا- أسباب الاندماج المصرفي :-

هناك العديد من الاسباب والدوافع وراء الاندماج المصرفي لعل من أهمها (2):-

1 . تنوع محفظة التوظيف نتيجة تجميع الموارد التي تتيح مدى أكبر من التوظيف بما يقلل المخاطر المصرفية وتأمين تدفق الإيرادات .

2 . تراجع الفرض القائل بأن الاندماج المصرفي إجراء مضاد للمنافسة ففي الولايات المتحدة الأمريكية أصبح الاندماج المصرفي الأفقي والرأسي والتكتلي ،كلها أنواع مقبولة تتيح للمصارف زيادة حجمها بدرجة منافسة وتجعلها قادرة بدرجة كبيرة علي المنافسة العالمية ،وبالتالي هناك دافع كبير لذي الحكومات نسبيا لتدعم الاندماج المصرفي للتطوير وزيادة القدرات التنافسية للمصارف المحلية في ظل العولمة .

3 . ان سياسية الاصلاح الاقتصادي والتحول الي أليات واقتصاديات السوق ومن تم التحرر من القيود أدت الي زيادة حدة لزيادة المنافسة بين البنوك وبالتالي يسعى الي الاندماج لزيادة القدرة التنافسية.

4 . تزايد الاتجاه نحو البنوك الشاملة ،كان من اهم الدوافع نحو أحداث المزيد من الاندماجات المصرفية .

5 . لجوء السلطات الرقابية الي تطوير واستحداث أساليب وأدوات رقابية جديدة لمواكبة التطورات المتلاحقة في النشاط المصرفي .

1- د عبدالمطلب عبدالحמיד ،العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية ،الاسكندرية،2005،صص154-155

2. للمزيد من التفاصيل يرجع الي:-

- د. عبدالمطلب عبدالحמיד ،مرجع سابق ،صص166-168

- د. خالد صالح عبود، نموذج مقترح للمقارنة بين الاداء المالي لمصرف الجمهورية ومصرف الصحاري في ليبيا ،رسالة

دكتوراه عن منشور ،كلية الاقتصاد ،جامعة دمشق ،سوريا ،2011،صص108-110

- د. طارق عبدالعال حماد، اندماج وخصخصة البنوك ،سلسله البنوك التجارية قضايا معاصرة ،الدار الجامعة الاسكندرية ، مصر،2011. ص 121 .

6 . تحقيق مزايا من الاندماج مثل زيادة النمو والتوسع والانتشار والربحية وزيادة القدرة التنافسية ومواجهة المخاطر المصرفية .

7 . تحقيق وفورات الحجم الكبير أو ما يسمى وفورات النطاق .

ثالثا- أنواع الاندماج :-

هناك مجموعة من أنواع وأشكال الاندماج تختلف باختلاف أسباب ودوافع كل منها يمكن حصرها في الآتي :-

1. الاندماج المصرفي حسب طبيعة نشاط الوحدات المندمجة .

أ - الاندماج الأفقي :-

يتم هذا النوع بين مصرفين يعملان في نفس نوع النشاط لكي يتم الاستفادة من اقتصاديات الحجم الكبير .

ب - الاندماج الرأسي:-

حيث يتم هذا النوع من المصارف الصغيرة في المناطق المختلفة والمصرف الرئيسي في المدن الكبرى بحيث تصبح هذه المصارف الصغيرة وفروعها امتدادا للمصرف الكبير .

ج- الاندماج المصرفي المتنوع :-

يقصد بهذا النوع من الاندماج بأنه الذي يتم بين مصرفين أو أكثر يعملان في أنشطة مختلفة غير مترابطة بينها مثل الاندماج الذي يتم بين أحد المصارف التجارية وأحد المصارف المتخصصة وبين مصرف استثمار وأعمال وهو ما يعني اختلاف الخدمات التي يقدمها المصرف الجديد ويفيد ذلك المصرف الجديد سوف يؤدي إلى مزيد من الخدمات للعملاء مما يكسبه ميزة تنافسية كبيرة⁽¹⁾.

2 . الاندماج المصرفي من حيث العلاقة بين أطراف عملية الاندماج :-

حيث يتضمن هذا النوع من الاندماج ما يلي:-

1. المزيد من التفاصيل يرجع الي:-
- محمود أحمد التونسي،الاندماج المصرفي "النشأة والتطور والدوافع والمبررات والآثار، على نظرة مع تجارب الاندماج عالميا وعربيا ومصريا ،دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة، 2007،ص75
- خليل محمد الشماع ،خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان ،الاردن ،2007،ص398
- مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية (11) - السنة الرابعة - العدد السابع - مارس 2016م -

أ- الاندماج الطوعي أو الإرادي :-

حيث يتم هذا النوع من الاندماج بموافقة كل من المصرف الدامج والمصرف المندمج ،حيث نلاحظ هنا أن المصرف الرايح هو الذي يخطط للحصول علي المصرف المندمج بحيث يتقدم بعرض للشراء إلى إدارة المصرف المندمج ، ومن ثم تقوم إدارة كلا من المصرفين بتقديم هذا الاقتراح إلى المساهمين بالمصرفين بحيث توصي فيها بالموافقة على الاندماج لما يحققه من مزايا للمصرفين .

ب - الاندماج الاجباري أو القسري :-

حيث يتم هذا النوع نتيجة لتعثر أحد المصارف مما يجعل السلطات النقدية تأخذ قرار باندماجه إلى أحد المصارف القوية . ولا يفضل اللجوء إليه وإنما يجب أن يتم بصورة استثنائية من أجل خدمة مصلحة الاقتصاد القومي بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص.

ج- الاندماج المصرفي العدائي:-

يتم هذا النوع ضد رغبة المصرف المستهدف للاندماج وهو اندماج لا إرادي ،حيث يواجه هذا النوع بمعارضة شديدة من جانب المصرف المندمج.

3 . الاندماج المصرفي بمعايير اخري :-

أ- الاندماج المصرفي بالضم :-

هو الاندماج بطريقة الضم ويتم عن طريق قيام مجلس إدارة موحد للمصرفين معا علي أن يحمل الكيان المصرفي الجديد اسم كلا المصرفين معا (1).

ب - الاندماج المصرفي بالحيازة ونقل الملكية :-

تمّ هذا النوع من خلال شراء أسهم البنك المراد إدماجه و السيطرة عليه ، و تمّ ذلك بشكل تدريجي أو فجائي وفقا للقدرة المالية المتوفرة و مدى إمكانية و رغبة حاملي أسهم البنك الآخر في عرضتها للبيع . حيث يتم هذا النوع من خلال شراء أسهم المصرف الذي يتم أدراجه حيث يتم سواء بشكل مفاجئ أو تدريجي .

1 . د . محمد ابراهيم موسى ،اندماج البنوك ومواجهة اثار العولمة ، دار الجامعة الجديدة ،طنطا، مصر 2008، ص 46 .
- مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية - (12) - السنة الرابعة - العدد السابع - مارس 2016م -

ج- الاندماج المصرفي بالامتصاص الاستيعابي:-

في هذا النوع من الاندماج يتم من خلال شراء عمليات مصرفية بذاتها مثل العمليات الخاصة بمحافظ الأوراق المالية وعمليات الائتمان المصرفي وعمليات توريق الديون والمشتقات المصرفية ويتم ذلك بشكل متتابع حتى يتم اتحاد قرار الاندماج بشكل نهائي⁽¹⁾.

د- الاندماج المصرفي بالابتلاع التدريجي :-

هو اندماج يتم من خلال ابتلاع مصرف لمصرف آخر تدريجيا ويتم ذلك من خلال فروع أو فروع معينة للمصرف المراد ابتلاعه، ثم بعد فترة يتم شراء فرع آخر وهكذا إلى أن يتم شراء كافة الفروع.

من خلال عرضنا السابق نلاحظ أن عملية الاندماج المصرفي التي تمت بين المصرفين محل الدراسة هي بطريقة الاندماج الاجباري المشار إليه سابقا . حيث تم الاندماج تحت مسمى أحد المصرفين وهو (الجمهورية).

الجانب العملي

مقدمة : يسعى الباحث لاختبار فروض البحث و ذلك من خلال الدراسة التطبيقية التي ستمت على بيانات البحث و المتمثلة في قيم المتغيرات الخاصة بالبحث و ذلك من خلال القيام بتحليل البيانات للتوصل إلى النتائج .

أولا : تصميم النموذج واختبار الفروض :-

- أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في البحث: بعد جمع بيانات البحث، قام الباحث بمراجعتها لإدخالها للحاسوب و إعطائها أرقاما معينة، وتمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخدام الأساليب الإحصائية وفق الآتية :

- معامل ارتباط بيرسون " فالارتباط يبين وجود العلاقة بين متغيرين "
- تحليل الانحدار البسيط لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتحديدها "
- فالانحدار يدرس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع "
- اختبار ولكوكسن لاختبار الفرضيات.

1. محسن احمد الخضري، الاندماج المصرفي "المنهج المتكامل لاكتساب البنوك والمصارف اقتصاديات الحجم والسعة والنطاق، والفاعلية في عالم التكيف البنكية والعلاقة وتحقيق التكيف مع متطلبات عصر العولمة"،الدار الجامعية،الاسندرية،مصر، 2007ص46

• اختبار ومان وينتي يو لدراسة الفروق " الاختلافات " بين المتوسطات للمتغير المستقل والمتغير التابع.

وقد تم اختبار فروض البحث عند المستوى " $\alpha = 0.05$ " باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية " SPSS ."

1 : وصف لحركة المتغيرات المكونة للبحث :-

نقوم بعرض لحركة المتغيرات المكونة للبحث خلال خمس سنوات لمصرف الجمهورية والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم " 1 " حركة المتغيرات المكونة للبحث خلال خمس سنوات لمصرف الجمهورية:-

حجم الأرباح	مكونات السيولة	السنة
11,120,918	3,054,116,896	2005
12,470,664	3,076,364,172	2006
33,977,624	4,003,338,581	2007
91,563,103	14,548,195,366	2008
162,915,346	15,005,082,636	2009

المصدر:- إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة " من واقع ميزانيات المصرف ".
ومن خلال الجدول السابق نجد أن مكونات السيولة أكبر قيمة لها في العام " 2009 م، حيث بلغت " 15,005,082,636 " دينار ليبي، وكانت أقل قيمة لها في العام " 2005 م، حيث بلغت " 3,054,116,896 " دينار ليبي، أما حجم الأرباح فكانت أعلى معدل لها في العام " 2009 م، فكانت " 162,915,346 " دينار ليبي، وأقل معدل في العام " 2005 م، حيث كان قيمته " 11,120,918 " دينار ليبي.

2 : تصميم نموذج البحث واختبار الفروض :-

أ- دراسة علاقة الارتباط بين المتغير المستقل "مكونات السيولة"، مع المتغير التابع "حجم الأرباح" قام الباحث بإجراء اختبار بيرسون لقياس قوة علاقة الارتباط بين المتغير المستقل المتمثلة في مكونات السيولة، مع المتغير التابع " حجم الأرباح " وتم التوصل إلى النتائج التالية:-
الجدول رقم " 2 " يوضح معامل الارتباط بيرسون بين كل من المتغير المستقل والدرجة الكلية للمتغير المستقل لمصرف الجمهورية :-

القرار	مستوى الدلالة	الدرجة الكلية	المتغير المستقل
0.05 دالة إحصائية عند	0.000	95.1	مكونات السيولة

"SPSS المصدر:- إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج "

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن هناك علاقة ارتباط موجبة وعالية بين المتغير المستقل مع المتغير التابع " حجم الأرباح"، وإن مكونات السيولة ترتبط بعلاقة ذات دلالة إحصائية حيث مستوى الدلالة = " 0.000"، وهي أصغر من مستوى الدلالة القياسي وكذلك معامل الارتباط $R = 95.1\%$ ، وهي قيمة عالية.

ب - بناء نموذج الدراسة باستخدام معادلة الانحدار البسيط :-

قام الباحث بوضع البيانات التعريفية لميزانيات المصرف محل الدراسة من خلال ما يلي:-

- مكونات السيولة وتتضمن ما يلي: " سيولة نقدية بالخزينة، الأرصدة لدى المصرف، الأرصدة لدى المصارف المحلية، الأرصدة لدى المصارف الأجنبية، الأرصدة لدى المصرف المركزي (الودائع لدى المصرف المركزي)، المستحق على المصارف المحلية والمراسلين، صكوك تحت الطلب (صكوك بالمقاصة)، الكمبيالات المودعة برسم التحصيل (الكمبيالات المخصومة)، أدونات وسندات الخزانة العامة، الاستثمارات المالية قصيرة الأجل (أوراق مالية سواء كانت أسهم أو سندات)".
- **حجم الأرباح ويتضمن :** " صافي الربح بعد الضرائب أو أرباح السنة ". وذلك لخمس سنوات من 2005 إلى 2009 م .

ج - دراسة المتغير المستقل مع المتغير التابع باستخدام معادلة الانحدار البسيط :-
من خلال دراسة المتغير المستقل " مكونات السيولة " خلال خمس سنوات مع المتغير التابع " حجم الأرباح " باستخدام معادلة الانحدار يمكن وضع المعادلات التالية وتعويض القيم التي حصلنا عليها من

كشوفات المصرف فنحصل على ما يلي :- $Y = ax + b$

$$a = \frac{\sum(X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\sum(Y - \bar{Y})^2}$$

حيث :-

$$b = \frac{\sum(X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\sum(X - \bar{X})^2}$$

حيث أن :-

X = مكونات السيولة.

= متوسط مكونات السيولة في السنة الواحدة.

Y = حجم الأرباح.

= متوسط حجم الأرباح في السنة الواحدة.

$$a = \bar{y} - b \bar{x}$$

حيث أن :-

= الوسط الحسابي للمتغير التابع (حجم الأرباح).

= متوسط السيولة.

b = الثابت.

الجدول رقم " 3 " نتائج معادلة الانحدار لمكونات السيولة مع حجم الأرباح:-

المتغير المستقل	الثوابت	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	Beta	المصدر	اختبار t	مستوى الدلالة
مكونات السيولة	a = 5903129-	0.897	0.891	0.848	الانحدار 7110288.6 51	0.872	0.848
	b = 0.008					0.000	
					الخطأ 0.001	8.694	0.000

ومن خلال الجدول أعلاه تكون معادلة الانحدار على النحو التالي:-

$$Y = a + bx$$

$$Y = 5903129 - +0.008X$$

$$t = (0.872 -) \quad t = (8.694)$$

$$N = 5$$

$$R = 0.897 \text{ او } R = 0.891$$

نرفض الجذر الموجب ونقبل الجذر السالب وهذا بسبب أن الثابتة a ذات قيمة سالبة وهذا ما يقودنا إلى ما يلي:-

- 1- يتبين من معادلة الانحدار البسيط وجود علاقة عكسية بين المتغيرين " المستقل " مكونات السيولة والتابع " حجم الأرباح " والتي تعكسها الإشارة السالبة.
- 2- يتبين أن العلاقة بين المتغيرين قوية والتي يوضحها معامل الارتباط الذي بلغت قيمته " 0.897 " وهي ذات دلالة إحصائية.
- 3- إن التغير في المتغير المستقل بوحدة واحدة يؤدي إلى التغير في المتغير التابع بمقدار " 0.008 " من الوحدة.
- 4- إن معامل التحديد الذي بلغت قيمته $R^2 = 0.891$ ، يعني إن المتغير المستقل " مكونات السيولة " يفسر التغيرات التي تحدث في المتغير التابع " حجم الأرباح " بمقدار " 89.1 % " .

5- إن مستوى المعنوية المشاهد $P\text{-Value} = 0.000$ " وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة " 0.05 .

وهذا النموذج يقيس مقدرة المتغير المستقل " مكونات السيولة " في التنبؤ بقيم المتغير التابع من خلال قوة العلاقة الموجودة بين المتغيرين فإذا كانت قوية فإن المتغير المستقل ذو قدرة عالية في التنبؤ بقيم المتغير التابع وذلك من خلال معادلة مستقيم الانحدار للدلالة على قوة العلاقة بين المتغيرين، أيضا نجد أن " R Square " تساوي " 0.891 " وهذا يدل على معنوية جيدة جداً لـ " R^2 " .

ثانياً: اختبار الفرضيات:-

لأجل التحقق من صحة فروض البحث وتساؤلاتها فقد استخدم الباحث بعضاً من أدوات الإحصاء الاستنتاجي الأكثر ملاءمة لاختبار فروض البحث، و هو اختبار ولكوكسن ويستخدم هذا الاختبار عندما يكون التوزيع متماثلاً.

1- اختبار الفرضية الأولى: " من المتوقع عدم وجود علاقة إحصائية بين كلا من السيولة وحجم الأرباح " . ويهدف اختبار هذه الفرضية إحصائياً، فإنه يستلزم إعادة صياغتها في صورة فرضية إحصائية، بحيث تكون على النحو التالي:-

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات السيولة وحجم الأرباح لمصرف الجمهورية.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات السيولة وحجم الأرباح لمصرف الجمهورية.

وبناءً عليه، واختبار الفرضية الإحصائية المذكورة عند مستوى معنوية " 0.05 " فإنه تم استخدام اختبار ولكوكسن ومستوى معنوية بوصفه أحد اختبارات الدلالة التي يمكن استخدامها لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية مابين مكونات السيولة وحجم الأرباح لمصرف الجمهورية، ويكشف الجدول التالي نتائج اختبار ولكوكسن.

الجدول رقم " 6 " نتائج اختبار ولكوكسن لاختبار العلاقة بين مكونات السيولة وحجم الأرباح :-

مستوى الدلالة	اختبار ولكوكسن Z	الحد الأعلى	الحد الأدنى	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.005	-2.803	15.005.082.636	3,054,116,896	5,707,343,341	7937419530.2	مكونات السيولة
		162.915.346	11,120,918	53,929,916	62409531	حجم الأرباح
الاستنتاج : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.5$			القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية " H0 "، وقبول الفرضية الإحصائية البديلة " H1 ".			

بالنظر إلى الجدول السابق ومن خلال معامل الاختبار ولكوكسن وهو " Z " ومستوى الدلالة، نجد أنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مكونات السيولة وحجم الأرباح، حيث إن مستوى الدلالة يساوي " 0.005 " وهي أقل من مستوى الدلالة القياسي " 0.05 " لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات السيولة وحجم الأرباح ".

2- اختبار الفرضية الثانية: " من المتوقع عدم وجود علاقة إحصائية بين كلا من الأرباح لمصرفي الجمهورية قبل وبعد الاندماج، أي من سنة " 2005 - 2006 " قبل عملية الاندماج كمجموعة أولى، ومن " 2007 - 2009 " بعد عملية الاندماج كمجموعة ثانية لمصرف الجمهورية ".

H0 : لا توجد فروق " اختلافات " جوهرية ذات دلالة إحصائية بين حجم الأرباح لمصرف الجمهورية قبل وبعد عملية الاندماج، أي من سنة " 2005 - 2006 " قبل عملية الاندماج كمجموعة أولى، ومن " 2007 - 2009 " بعد عملية الاندماج كمجموعة ثانية لمصرف الجمهورية.

H1 : توجد فروق " اختلافات " جوهرية ذات دلالة إحصائية بين حجم الأرباح لمصرف الجمهورية قبل وبعد عملية الاندماج، أي من سنة " 2005 - 2006 " قبل عملية الاندماج كمجموعة أولى، ومن " 2007 - 2009 " بعد عملية الاندماج كمجموعة ثانية لمصرف الجمهورية.

بتطبيق اختبار مان ويتي يو وهو من الاختبارات اللامعلمية واختبار ولكوكسن لإيجاد الفروق قام الباحث بدراستها في مصرف الجمهورية خلال الفترات قبل وبعد عملية الاندماج لمصرف الجمهورية،

والجدولين التاليين يوضحان ذلك.

الجدول رقم " 7 " نتائج التحليل الوصفي لدراسة الفروق " الاختلافات " قبل وبعد عملية الاندماج في مصرف الجمهورية:-

الحد الأعلى	الحد الأدنى	الانحراف المعياري	المتوسط	حجم الأرباح
162,915,346	11,120,918	5.393E7	62409531	
2.00	1.00	.48305	1.3000	

الجدول رقم " 8 " نتائج تحليل اختبار ولكوكسن و مان ويتني يو لدراسة الفروق " الاختلافات " قبل وبعد عملية الاندماج في مصرف الجمهورية:-

مستوى الدلالة	اختبار مان ويتني يو	اختبار ولكوكسن Z	متوسط الرتب	مجموع الرتب	عملية الاندماج		حجم الأرباح
0.017	0.001	-2.393	4.00	28.00	2	قبل الاندماج	
			9.00	27.00	3	بعد الاندماج	
الاستنتاج: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.5$			القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية " H0 " ، وقبول الفرضية الإحصائية البديلة " H1 " .				

بالنظر إلى الجدولين السابقين وبدلالة معلمات اختبار ولكوكسن و مان ويتني نلاحظ أنه توجد فروق ذات دلالة معنوية بين حجم الأرباح قبل وبعد عملية الاندماج في مصرف الجمهورية، حيث مستوى الدلالة يساوي " 0.017 " وبالتالي نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود فروق " اختلافات " جوهرية ذات دلالة إحصائية بين حجم الأرباح لمصرف الجمهورية قبل وبعد عملية الاندماج، أي من سنة " 2005 - 2006 " قبل عملية الاندماج كمجموعة أولى، ومن " 2007 - 2009 " بعد عملية الاندماج كمجموعة ثانية لمصرف الجمهورية.

ثامنا : النتائج والتوصيات المقترحة:-

أ- النتائج:-

1. أوضحت نتائج اختبار الفرضية الأولى عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات السيولة وحجم الأرباح لمصرف الجمهورية.
2. أسفرت نتائج اختبار الفرضية الأولى عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل المتمثلة في " مكونات السيولة "، والمتغير التابع المتمثل في " حجم الأرباح " لمصرف الجمهورية، وكلما زاد الاهتمام به زادت ربحية المصرف.
3. من خلال نتائج الدراسة للأداء المالي لمصرف الجمهورية تبين أن المصرف في حالة أداء مالي جيد، ولهذا يجب تشجيع الاندماج المصرفي المحلي .
4. اتضح من خلال نتائج اختبار الفرضية الثانية وجود فروق " اختلافات " جوهرية ذات دلالة إحصائية بين حجم الأرباح للمصرف قبل وبعد عملية الاندماج .

ب-التوصيات :-

1. تشجيع عمليات الاندماج المصرفي المحلي لما يحققه من مزايا و أرباح و يعزز القدرة التنافسية للقطاع المصرفي .
2. ضرورة توجه المصارف إلى زيادة أرباحها عن طريق تطوير و تحديث عملياتها و مواكبة التطور المصرفي لكي تحافظ على مستوى ربح معين .
3. إنشاء إدارات متخصصة لتقييم الأداء المالي تعنى بتخطيط و تنفيذ الاستراتيجيات المالية .
4. إجراء تطوير شامل للتشريعات الخاصة بالنشاط المصرفي في ليبيا لتحسين الأداء المصرفي.

مراجع البحث

أولا : الكتب

1. خليل محمد الشماع،خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان ، الأردن ، 2007 .
2. طارق عبدالعال حماد، اندماج وخصخصة البنوك ،سلسله البنوك التجارية قضايا معاصرة ،الدار الجامعة الاسكندرية ، مصر،2011.
3. عبدالمطلب عبدالحמיד ،العولمة واقتصاديات البنوك ،الدار الجامعية ،الاسكندرية،2005 .
4. محسن احمد الخصري ،الاندماج المصرفي "المنهج المتكامل لاكتساب البنوك والمصارف اقتصاديات الحجم والسعة والنطاق ،والفاعلية في عالم التكيف البنكية والعملاقة وتحقيق التكيف مع

- متطلبات عصر العولمة ،الدار الجامعية ،الاسنديرية ،مصر ،2007 .
5. محمد ابراهيم موسي ،اندماج البنوك ومواجهة اثار العولمة ، دار الجامعة الجديدة ، طنطا، مصر 2008 .
6. محمود أحمد التوني،الاندماج المصرفي "النشأة والتطور والدوافع والمبررات والأثار ، على نظرة مع تجارب الاندماج عالميا وعربيا ومصريا ،دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة ،2007 .
- ثانيا : البحوث و الدراسات و المجالات العلمية**
1. خالد صالح عبود، نموذج مقترح للمقارنة بين الاداء المالي لمصرف الجمهورية ومصرف الصحاري في ليبيا، رسالة دكتوراه عن منشور ،كلية الاقتصاد ،جامعة دمشق ،سوريا ،2011 .
2. علي حسن هويدي ، الاندماج المصرفي - دراسة في بعض الجوانب المحاسبية للتجربة المصرية ، المؤتمر العلمي الرابع ، الريادة و الإبداع - استراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العودة ، كلية العلوم الإدارية و المالية ، جامعة ، عمّان الأردن 2005 .
3. فضل علي ناجي ، الدمج المصرفي واختبار نموذج ملائم لدمج المصارف اليمينية ، بحث غير منشور ، رسالة دكتوراه ، معهد البحوث و الدراسات العربية ، القاهرة ، مصر 2006 .

الديون الخارجية وآثارها على الدول النامية

أ. أسامة ضو عمران إبراهيم
كلية الاقتصاد جامعة المرقب

د. عثمان سالم علي
كلية الاقتصاد جامعة بني وليد

مقدمة:

مرت الدول النامية خلال القرن الماضي بالعديد من الأوضاع السياسية والاقتصادية والمالية التي أقل ما يمكن أن يقال عنها أنها كانت السبب الرئيسي في التخلف التنموي لهذه الدول ودخولها في دوامة من الضغوطات الخارجية ، وفي خضم بحث هذه الدول عن الحلول التي يمكن أن تنقذها من هذه المشاكل، كانت الدول الرأسمالية في أوجه نشاطها الاقتصادي واستطاعت أن تحقق في السبعينات فائض ضخم في الموارد المالية، ولقد استمرت الدول الرأسمالية في لعب دور الدائن المنفذ دون أن تراعي مدى قدرة هذه البلاد على السداد في المستقبل، ولعبت حكومات هذه الدول دوراً كبيراً في تشجيع البنوك التجارية الدولية لما كانت تحدثه هذه القروض التي كانت البنوك تقدمها من تنشيط حركة التصدير والإنتاج والعمالة والاستثمار .

وفي عام 1982 م بدأت أزمة الديون الخارجية بالظهور عندما بدأت بعض الدول كالمكسيك والأرجنتين بالتوقف عن دفع أعباء ديونها الخارجية ، وزاد بعد ذلك عدد الدول التي تطلب إعادة جدولة ديونها الخارجية ، وزاد من حدة هذه الأزمة أثر الكساد والركود الاقتصادي على اقتصادات الدول الرأسمالية الصناعية، ووجدت نفسها غير قادرة على استرداد تلك المبالغ التي أقرضتها للدول المتخلفة، ومن هذا المنطلق حرصت الدول الدائنة والهيئات الدولية كصندوق النقد الدولي والبنك الدولي على البحث عن الحلول التي تمكنها من استعادة أموالها، وبدأت الدول المدينة في البحث عن الطرق التي يمكن أن تخرجها من هذه الأزمة .

وتتمثل إشكالية الدراسة في إن أخطر آثار المديونية الخارجية يتمثل في ضعف الاداء الاقتصادي وما يترتب عليها من انعكاسات اجتماعية، ومن الملاحظ أن الكثير من الدول النامية وخاصة الافريقية منها اضطرت إلى تأجيل تنفيذ مشروعاتها الاستثمارية وخفض معدلات الاستثمار فيها، وذلك بسبب نقص السيولة والموارد الأجنبية، واعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي لتحليل حجم الديون الخارجية ومدفوعات خدمتها على الدول النامية ، وفي هذا الدراسة سوف يتم الاجابة على تساؤل رئيسي والمتمثل في (ما هو أثر الديون الخارجية على الدول النامية) وللاجابة على هذا التساؤل سوف يتم معالجة هذه الاشكالية من خلال ثلاثة محاور رئيسية هي:

- 1- التعريف بالديون الخارجية وأنواعها.
- 2- أسباب تفاقم مشكلة الديون الخارجية.
- 3- الأساس النظري للديون الخارجية وآثارها الاقتصادية على اقتصاديات الدول النامية.

أولاً: تعريف الديون الخارجية وأنواعها.

1- تعريف الديون الخارجية.

من الضروري أن نحدد أولاً ما المقصود بالديون الخارجية وذلك لأن الأرقام الفعلية للمديونية المستحقة على الدول النامية تتجاوز بكثير ما تشير إليه البيانات الإحصائية التي تنشرها المصادر المحلية أو الدولية عن الديون الخارجية لبلد ما أو مجموعة من البلدان.

ففي الكثير من الحالات يوجد اختلاف سببه يعود إلى استبعاد بعض الديون، مثل ديون القطاع العسكري، الديون قصيرة الأجل والديون الخاصة غير المضمونة من قبل الحكومات؛ بالإضافة إلى عدم نشر الالتزامات المستحقة لصندوق النقد الدولي¹ "

فهناك تعريف يرى أن المقصود بالدين الخارجي في معناه العام أنه الدين الذي تحصل عليه الدولة من الدول أو المصارف الأجنبية أو من المؤسسات الدولية كصندوق النقد الدولي والبنك الدولي وغيرها.² وتكمن الصعوبة في إيجاد تعريف مشترك ودقيق للديون الخارجية متفق عليه من جميع الأطراف المعنية المختلفة والمنظمات الدولية الأساسية المعنية بقضايا الدين وهي:

- مصرف التسويات الدولية

- صندوق النقد الدولي

- البنك الدولي

- منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الاقتصادية.³

اتفقت هذه المنظمات المذكورة أعلاه في صياغة تعريف للدين الخارجي وهو الدين الخارجي الإجمالي يعادل مبالغ الالتزامات التعاقدية الجارية، ومن خلال هذا التعريف تكمن بعض الإشكاليات التطبيقية وتتمثل في الآتي:

- صعوبة تحديد هوية وإقامة الدائن والمدين مما يخلق صعوبة في التعريف

¹ - رمزي زكي: الدين والتنمية، (القاهرة: دار المستقبل العربي، 1985)، ص 56

² - Htt://www.alhandas.net/forum/archive/index.10.8.2010

³ - محمد خير الزبير: القروض والمعونات الدولية وأثرها على التنمية الاقتصادية- تجربة السودان في نصف قرن

(1956-2006م)، (الخرطوم: دار السداد، 2009)، ص 20

- استبعاد العديد من المصادر كحقوق السحب الخاصة لدى صندوق النقد الدولي والتي تدخل ضمن تعريف المدين.
- الصعوبات التي تظهر في حالة إعادة الجدولة للمديونية ولتخطي هذه الصعوبات ينبغي على كافة الباحثين تبني المفهوم التالي للديون الخارجية وهو أن تلك المبالغ التي اقترضها الاقتصاد القومي والتي تزيد مدة القرض فيها على عام أو أكثر وتكون مستحقة طريقة الدفع بالعملة الأجنبية أو تصدير السلع والخدمات إليها¹، ويعرف البنك الدولي الدين الخارجي بأنه "الدين الذي تبلغ مدة استحقاقه الأصلية أو المحددة أكثر من سنة واحدة، وهو مستوجب لأفراد أو لهيئات من غير المقيمين ويسدد بعملة أجنبية أو بسلع وخدمات"²

2- أنواع القروض الخارجية.

يمكن تقسيم القروض الخارجية إلى أربعة أنواع مختلفة من حيث:

- من حيث الجهة التي تصدر القرض .
- من حيث الغرض من القرض.
- من حيث شروط القرض.
- من حيث مدة القرض.

1. من حيث الجهة التي تصدر القرض:

تنقسم القروض الخارجية طبقاً لمعيار الجهة المانحة للقرض إلى ديون رسمية وديون تجارية، والتقسيم الأكثر قبولا لدى الاوساط المالية الدولية هو تقسيمها إلى ديون عامة وإلى ديون خاصة، والعبرة دائماً في التفرقة بين الديون التجارية والديون الرسمية هي صفة الدائن وليست صفة المدين، فإذا كان الدائن حكومة كانت الدين رسمياً ولو كان المدين شركة خاصة، أما إذا كان الدائن بنك أو شركة خاصة أجنبية كان الدين ديناً تجارياً ولو كان المدين حكومة، وتنقسم هذه القروض كما يلي:

أ. القروض الخارجية العامة المضمونة من جانب الحكومات: وهي تلك القروض التي تقوم بتقديمها الحكومات والمؤسسات المالية الدولية مثل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي وصناديق التنمية المختلفة

¹ - حسن إبراهيم نصر: توظيف القروض الأجنبية، مجلة المال والصناعة، ع3، (الكويت: البنك الكويتي الصناعي، 1995)، ص22

² - صندوق النقد الدولي: إدارة الدين الخارجي، الوثيقة رقم، 6/ 11/ 91، (واشنطن: صندوق النقد الدولي، 1991)، ص39 وص40

سوء كانت الاقليمية أو الدولية، وتتميز هذه القروض بأنها قروض ميسرة من حيث طول مدة القرض، ووجود فترة سماح، وكذلك انخفاض معدل الفائدة¹، ويمكن تقسيم الديون الرسمية إلى :

● القروض الرسمية الثنائية المعقودة مع الحكومات الاجنبية: تتمثل القروض الخارجية الحكومية الثنائية في القروض التي تعقدها الدول المدينة مع حكومات الدول الدائنة وهي قروض تتميز بأنها تعقد بشكل رسمي أي في إطار التفاوض والاتفاق بين الحكومات المعنية.

ويمكن التفرقة بين نوعين أساسيين من هذه القروض النوع الأول هو القروض السلعية وخاصة السلع الغذائية والتي تمثل نسبة كبيرة من حجم رؤوس الأموال المصدرة للبلدان النامية، وهذا النوع من القروض يلبي أشد الحاجات إلحاحاً في هذه الدول، نظراً لما تعانيه الدول النامية من نقص شديد في مواردها الغذائية، وتلعب الولايات المتحدة الامريكية دوراً بارزاً في هذا النوع من القروض، ويتم تسوية هذا النوع من القروض بالعملة المحلية للبلد المدين، وأنه يخرج من نطاق حساب المديونية الخارجية العامة للدولة.

أما النوع الثاني من هذه القروض فهو تقديم القروض بالعملات الاجنبية لتمويل بعض المشروعات الاقتصادية، وهذا النوع من القروض يتم بين البلدين الدائن والمدين بناء على شروط معينة بحيث تتم تسويته بالعملات الاجنبية، ومن تم يدخل في نطاق المديونية الخارجية العامة للدولة².

● القروض الرسمية المعقودة مع المنظمات الدولية المتعددة الاطراف:

تتمثل القروض الخارجية العامة المستحقة للمنظمات الدولية المتعددة الاطراف وزناً نسبياً لا يستهان به في إجمالي المديونية الخارجية العامة للدول النامية، وتتمثل أهم المنظمات الدولية المتعددة الاطراف التي تعقد معها الدول النامية هذا النوع من القروض في المنظمات والهيئات الدولية التالية:

a. مجموعة البنك الدولي وهي تشمل:

- البنك الدولي للتعمير والتنمية International Bank For construction & Development
- وكالة التنمية الدولية Interactional Development Association
- البنك الامريكي العالمي للتنمية Interactional Finance Corporation

¹ -IMF: Global Development Finance (Washington: International Monetary Fund, 2004), p. 15

² - رمزي زكي: أزمة الديون الخارجية رؤية من العالم الثالث (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1978)،

b. مجموعة البنوك الإقليمية وهي تضم:

- البنك الاقليمي للتنمية African Development Bank
 - البنك الاسيوي للتنمية Asian Development Bank
 - البنك الأمريكي للتنمية Inter- American Development Bank
- c. المنظمات الاوربية المتعددة الاطراف وتشمل:

- صندوق التنمية الاوربي European Development Fund
 - بنك الاستثمار الأوربي European Investment Bank
- d. وكالات منظمة الامم المتحدة وهي تشمل:

- برنامج الامم المتحدة للتنمية
- هيئات أخرى¹.

أ. القروض الخارجية من الهيئات الأجنبية الخاصة:

هي القروض التي تأتي من مؤسسات استثمارية خاصة وتخضع في انسيابها للبلدان النامية لقرارات أصحاب هذه الأموال أو من ينوب عنهم في تشغيلها وهي تشتمل على قروض الصادرات وتسهيلات الموردين، والاقتراض من البنوك التجارية وبيوت التمويل الخاصة بالإضافة إلى طرح سندات للاقتراض في الأسواق الدولية، وتتسم هذه القروض بأن شروطها قاسية من حيث قصر مدة القرض ورغم وجود فترة سماح مناسبة، وكذلك ارتفاع معدل الفائدة وتخضع هذه القروض أو الاستثمارات في انسيابها للبلدان النامية للعوامل المختلفة التي تحكم الاستثمار الخاص بصفة عامة، وبالإضافة إلى عوامل سياسية و اقتصادية واجتماعية كثيرة، فكل ما كانت معدلات الربح للبلدان النامية أكبر من معدلات الربح السائدة في الدول الرשמالية المتقدمة، كلما زاد عرض هذه الأموال وانسيابها إلى البلدان النامية²، وبأخذ هذا الشكل من الديون ثلاثة أشكال رئيسية وهي :

- قروض الصادرات أو تسهيلات الموردين: ويقصد بها تلك القروض الائتمانية التي تقدمها الشركات وكبار المصدرين وغيرهم من الموردين لتوريد سلع وخدمات للبلد المقترض بشرط أن تكون

¹ - Philip Boileau: the choice between domestic and external debt financing of the budget deficit (and Hntr: International Monetary Fund, 2002), p. 4

² - رمزي زكي: أزمة الديون الخارجية رؤية من العالم الثالث، مرجع سبق ذكره، ص 298

مضمونة من جانب الحكومات، وقد تكون هذه القروض طويلة أو قصيرة الأجل وهي تشكل نسبة غير ضئيلة من إجمالي القروض الخارجية.

- الاقتراض من البنوك الأجنبية وبيوت التمويل الخاصة: وهي عبارة عن تسهيلات مصرفية تحصل عليها الدول النامية من البنوك التجارية أو من بيوت التمويل الخاصة، وذلك لتمويل العجز المتزايد في موازين المدفوعات ويتحدد سعر الفائدة على هذه القروض في ضوء سعر الفائدة على القروض قصيرة الأجل السائدة في البلد القائم فيها البنك وأسعار الفائدة في الأسواق الدولية ذات الاقتراض قصير الأجل، وغالباً ما يستخدم هذه القروض في تمويل استيراد السلع الاستهلاكية الضرورية والوسيلة اللازمة لتشغيل الطاقات الإنتاجية القائمة¹.

- طرح سندات للاقتراض من الأسواق الدولية: وهي طرح السندات في أسواق رأس المال التجارية في الدول المتقدمة، وذلك بأن تقوم الدولة بطرح سندات ذات قيمة معينة وبسعر فائدة معين وتستهلك بعد حلول أجل محدد، لكي يكتب فيها المستثمرون الأفراد في الدول الرأسمالية، وفي هذه الحالة تكون الأعباء الخارجية التي تنشأ عن هذا النوع من الموارد الأجنبية ممثلة في الفائدة الدورية على السندات فضلاً عن الالتزام بالوفاء بدفع قيمة هذه السندات للاكتتاب هو التقه التي يتمتع بها البلد صاحب السندات في أسواق رأس المال التجاري الدولي.

2. أنواع القروض الخارجية من حيث الغرض منها:

(أ) - القروض الخارجية المنتجة:

هي القروض التي تستخدم في شراء وبناء وسائل الإنتاج وينجم عن استخدامها حدوث زيادة أو توسع في الطاقة الإنتاجية للاقتصاد القومي للبلد المدين، وهذا النوع يسهم في دعم الانتاجية للاقتصاد الوطني وتحسين ميزان المدفوعات عن طريق خلق الطاقات الانتاجية الجديدة من عملات أجنبية للمساهمة في زيادة الصادرات أو تقليل الواردات كما أن القروض المنتجة تؤدي إلى خلق موارد إضافية لخدمة الديون الخارجية.

(ب) - القروض الخارجية الغير منتجة:

¹ - صندوق النقد العربي : مؤشرات عامة عن الدول العربية خلال عام 2004 ،(الصندوق النقد العربي: التقرير الاقتصادي العربي الموحد ، ع 28 ، 2004)، ص 227

وهي القروض التي لا تساهم في زيادة أو توسيع الطاقات الإنتاجية للبلد المدين كما أنها تستخدم لتمويل شراء السلع الاستهلاكية أو الحصول على المعدات العسكرية والأسلحة، وهذا النوع من القروض يظل دائماً عبئاً على ميزان المدفوعات.

3. أنواع القروض تبعاً لشروط القرض:

هناك ثلاثة شروط أساسية للقرض وهي تعتبر العناصر الأساسية العامة التي يعقد على أساسها أي قرض خارجي وهي:

(أ) - مدة القرض (فترة السماح) Maturity Of The loan وهي الفترة التي تمتد منذ بدء عقد القرض حتى تلك الفترة التي ينتهي فيها استهلاك الدين بأقساطه وفوائده.

(ب) - فترة السماح Grace Period وهي عبارة عن عدد السنوات التي تنتضي منذ عقد القرض قبل أن يبدأ البلد المدين في دفع أقساط الدين.

(ج) - سعر الفائدة Interest Rate الذي يدفعه البلد المدين على القرض¹.

ولا تتساوى جميع القروض الخارجية في هذه الشروط، فهي تتباين تبايناً شديداً من حيث مدة القرض وسعر الفائدة وفترة السماح، وأن هذا التفاوت في هذه الشروط هو الذي يجعل هناك إمكانية لعملية تصنيف الديون إلى:

- القروض السهلة أو الميسرة Soft loans وهي عبارة عن تلك القروض التي تعقد لفترات طويلة وبسعر فائدة منخفض وتزداد فيها فترة السماح.

- القروض الصعبة Hard loans وهي تلك القروض التي تعقد لفترات قصيرة وبسعر فائدة مرتفع وتقل فيها فترة السماح .

4. أنواع القروض الخارجية من حيث مدة القرض:

ويمكن تقسيمها إلى ثلاثة أنواع وهي كما يلي:

أ. قروض خارجية قصيرة الأجل Short Term Debts وهي القروض التي تستحق الدفع خلال فترة أقصاه سنة مثل التسهيلات المصرفية لتمويل العمليات الجارية.

¹ - عبدالعاطي السيد البهواشي: تطور ديون مصر الخارجية ومؤشراتها، (القاهرة: الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع، ع406، 1986)، ص11

ب. قروض خارجية متوسطة الأجل Medium Term Debts وهي القروض التي تستحق الدفع خلال فترة أكثر من سنة وحتى عشر سنوات مثل قروض البنك الدولي لتمويل المشروعات.

ج. قروض خارجية طويلة الأجل Long Term Debts وهي القروض التي تستحق الدفع خلال فترة تتجاوز عشر سنوات ويمكن أن تصل مدة سدادها إلى خمسين سنة مثل مؤسسات التمويل الدولية.

ثانياً: أسباب تفاقم مشكلة الديون الخارجية.

بعد أن تم التعرف على مشكلة الديون الخارجية وأنواعها، تعين لنا أن حجم الديون الخارجية وأعبائها ارتفعت إلى مستويات عالية جداً أخذت تهدد اقتصاديات كثير من البلدان المدينة التي بدأت تعاني من تدهور الاستقرار السياسي والاجتماعي والأمني نتيجة تفاقم مشكلة المديونية الخارجية فيها، لذلك لا بد لنا من البحث في الأسباب المختلفة لمشكلة المديونية الخارجية للبلدان النامية والتي أخذت تتفاقم مع نهاية السبعينيات من القرن الماضي ويمكن تقسيم أسباب تفاقم مشكلة الديون الخارجية إلى أسباب داخلية وأسباب خارجية.

1- الأسباب الداخلية.

صحيح أن العوامل الخارجية ومسؤولية البلدان الدائنة كانت أساسية، وأثرت تأثيراً كبيراً في مجمل الأوضاع الاقتصادية للبلدان النامية، وبالذات في موازين مدفوعاتها، كما أثرت في قدراتها على الوفاء بأعباء ديونها الخارجية، وزادت من ميلها للاستدانة الخارجية، وتجدر الإشارة إلى أن بعض العوامل الداخلية، أفرزت أكثر من غيرها آثاراً سلبية. إن مسؤولية البلدان المدينة في تفاقم مشكلة الديون الخارجية كبيرة، ونبين فيما يلي أهم هذه العوامل المحددة لهذه المسؤولية.

أ- تزايد عدد السكان وأعداد اللاجئين النازحين في الدول النامية:

إن ارتفاع معدل التزايد السكاني في الدول النامية يعتبر أحد العقبات الأساسية في طريق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث أن معدلات زيادة الإنتاج السنوي تعادل أو تقل عن معدل تزايد السكان، مما يزيد من تعقيد الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية للبلدان النامية الفقيرة، ذلك أن الزيادة الكبيرة في عدد السكان تفرض عبئاً ثقيلاً على الاقتصاد الوطني، مع استفاد أسرع للموارد الاقتصادية المتاحة، فمن ناحية، يؤثر التزايد السكاني بصورة واضحة في عدد سكان المجتمع والإمكانيات المتوفرة، ومن

ناحية أخرى، فإن الزيادة السكانية تؤثر على الفعاليات الاقتصادية وتزيد من أعباءها، والتي تتمثل في ضرورة توفر الاحتياجات الاستهلاكية المتنوعة والمتزايدة للمواطنين.

وحسب الإحصائيات الدولية يقدر عدد سكان العالم عند نهاية 2006 بحوالي ستة مليارات نسمة، ويزداد عددهم بحوالي المئة مليون نسمة سنويا، ومما يزيد خطورة الموقف أن حوالي 85% من الزيادة السكانية تقع في البلدان النامية التي يعيش فيها أكثر من 80% من سكان العالم الذي يعانون أصلا من سوء أوضاعهم الاقتصادية والاجتماعية.¹

ب - الإسراف في الإنفاق العام وشيوع أنماط استهلاكية غير رشيدة:

تعاني معظم البلدان النامية من ارتفاع نفقاتها الحكومية ومن ارتفاع النفقات المخصصة لأغراض الدفاع والأمن، فمن نصف الستينيات بلغت نفقات الدفاع في موازنة هذه البلدان أكثر من ثلاثة أضعاف الموازنات الاستثمارية في الاقتصاد الوطني.

وتتصف البلدان النامية بظاهرة عدم التناسب في توزيع الدخل، فهناك تفاوت حاد في توزيع الدخل يزيد عنه في البلدان الرأسمالية المتقدمة، وعلى الرغم من أن العديد من الاقتصاديين يؤكدون أن الطبقات والفئات ذات الدخل العليا هي التي تحقق الادخار بشكل رئيسي، بينما الطبقات الفقيرة غير قادرة على تحقيق الادخار، لأن دخلها لا يكفي لسد الحاجات المعيشية الضرورية، فإن هذا الواقع لا ينطبق على البلدان النامية، فحسب تقديرات الأمم المتحدة يخصص أكثر من 60% من مداخيل الفئات الاجتماعية التي تتمتع بمستوى معيشية عالية في البلدان النامية إلى الاستهلاك الشخصي، فهذه الفئات الاجتماعية، بدلا من أن تحقق معدلا مرتفعا من الادخار، وتستثمر أموالها في المشاريع الاستثمارية المنتجة، تنفق جزءا كبيرا من دخلها في شراء السلع الكمالية، وغير ذلك من أنماط استهلاكية لا تتسجم مع مستوى الاستهلاك العام في البلد، ومع الحاجات الفعلية، والإمكانات الحقيقية للاقتصاد الوطني.²

ج - انخفاض حجم الدخل النقدية:

إن حجم الناتج القومي الإجمالي في الدول النامية، ينعكس سلبا على دخول الأفراد، فقد بلغ متوسط نصيب الفرد من الناتج القومي الإجمالي لعام 1991 في الدول النامية 880 دولار، ثم انخفض هذا

¹ - عصام خوري، مصطفى العبدالله الكفري: قضايا حول السكان والتنمية في الوطن العربي، (دمشق: وزارة الثقافة، 1992)، ص76

² - فضيلة جنوحات: إشكالية الديون الخارجية وأثارها على التنمية الاقتصادية في الدول العربية حالة بعض الدول المدنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، (الجزائر: جامعة الجزائر كلية العلوم الاقتصادية، 2006)، ص64

المتوسط إلى 240 دولار في البلدان الأقل نمواً، بينما يبلغ 14860 دولار في البلدان الصناعية، ونلاحظ مدى الفرق الكبير في متوسط دخل الفرد بين البلدان المتقدمة الصناعية والبلدان النامية، وتجدر الملاحظة إلى أن نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي يقل في بعض البلدان ذات الدخل المنخفض عن 200 دولار¹، وبالطبع فإن انخفاض متوسط دخل الفرد، لا يؤدي فقط إلى انخفاض حجم الادخار العائلي فحسب، بل يؤدي كذلك إلى ضآلة حجم الادخار الحكومي، فتتخفف الطاقة الضريبية للمجتمع.

د- سوء تسيير الدين الخارجي:

أصبحت مشكلة سوء التسيير في البلدان النامية المشكلة الرئيسية، فقد كشفت أزمة المديونية الخارجية في هذه البلاد عن كون تفاقم الديون الخارجية في البلدان النامية، مقترنة بمشكلة سوء التصرف، إذ أن جانباً معتبراً من هذه القروض التي تم الحصول عليها خلال عقد السبعينيات وبداية الثمانينات تم بطريقة أو أخرى تبديده في أغراض غير إنتاجية عديدة منها الرشوة والتهريب وغيرهما. والحقيقة أن ظاهرة تفشي سوء التسيير في البلدان النامية، هي أحد مؤشرات التخلف في هذه البلدان، فسوء التسيير ينتج عن عوامل أخرى متعددة، منها التفاوت الكبير في توزيع الدخل، وتأخر البنى الاجتماعية، وانتشار البطالة، وضعف مستوى التعليم وغير ذلك، والحقيقة أن الطبقة الغنية وأصحاب الامتيازات في البلدان النامية تتمتع بمركز كبير يتيح لها فرصة الاستحواذ على الجزء الأكبر من الدخل القومي، أضف إلى ذلك، أن بعض البلدان النامية تتعدم فيها الديمقراطية، والبعض الآخر مازال في بداية الطريق، وهي تتميز بضعف نسبي في مؤسساتها الدستورية، كل ذلك ينتج عنه كثرة التغيرات في أنظمتها السياسية، مما يقضي على الاستقرار السياسي في البلد، الشيء الذي ينعكس بدوره على الاستقرار الاقتصادي من خلال عدم وجود مناخ ملائم للاستثمار في هذه البلدان، وقد انعكس كل ذلك في هدر وتشثيت موارد البلدان النامية في اتجاهات متناقضة وسريعة التبدل، فمثلاً تشير العديد من الدراسات إلى أن الإنفاق العسكري أسهم إسهاماً فعالاً في تفاقم مديونية البلدان النامية، هذا ويتجلى سوء التسيير في القروض في البلدان النامية أيضاً، في مظاهر الاستهلاك الترفي وتقليد نمط المعيشة الغربية، بل فإن مظاهر الترف والمفاخرة فاقت مثيلتها في البلدان الرأسمالية الصناعية، وذلك نتيجة الثراء الفاحش الذي تتمتع به الطبقات الغنية وأصحاب الامتيازات، فقد ثبت من تجارب التنمية في البلدان النامية أن العديد من المشروعات الضخمة قامت من غير دراسة الجدوى الاقتصادية لإنشائها، وأن الكثير من هذه المنشآت أوقفت عن العمل بعد فترة قصيرة، وتحملت البلدان النامية

¹ - الأمم المتحدة: تقرير التنمية البشرية لعام 1994، (نيويورك، جامعة أكسفورد، 1994)، ص 164-165

خسائر تقدر بملايين الدولارات من جراء ذلك، وقد استفاد المتسببون في سوء التسيير من عمولات معتبرة مقابل الموافقة على إقامة مثل هذه المشروعات، ولعل أخطر ما واجهته البلدان النامية نتيجة ذلك ظاهرة هروب رؤوس الأموال إلى الخارج بمليارات الدولارات خلال عدة عقود من الزمن، ولا تزال الظاهرة منقشية على نطاق واسع حتى وقتنا الراهن¹.

هـ- التضخم المحلي وتدهور أسعار الصرف:

هناك علاقة وثيقة بين التضخم المحلي وتزايد الديون الخارجية في البلدان النامية، فالتضخم يؤثر سلبا في ميزان المدفوعات لأنه يؤدي إلى ارتفاع أسعار المستوردات، ومقابل ذلك تنخفض أسعار الصادرات المحلية إلى الخارج، وهذا ما كان دائما يعكس سلبا على الموازين التجارية. كما يتسبب التضخم المحلي من جهة أخرى، في تدهور أسعار صرف العملة المحلية، ويقود إلى هروب رؤوس الأموال إلى الخارج، ويعمل أيضا على عرقلة انسياب الاستثمارات الأجنبية الخاصة، وكل هذا يقود إلى آثار سلبية على ميزان المدفوعات، وتضطر الدول للاستدانة الخارجية، لتمويل العجز المتزايد في الحساب الجاري.

إذا فالتضخم يعمل على زيادة الديون الخارجية لتلبية الحاجات المتزايدة في البلدان النامية، ولكن في الوقت نفسه تؤثر زيادة الديون الخارجية بدورها في التضخم في هذه البلدان، فهناك علاقة جدلية بين المديونية وأعبائها وبين التضخم وتفاقم مشكلته، والتي تظهر على الشكل التالي:

- إن زيادة حجم المديونية وتفاقم أعباء خدمتها، يعني زيادة حصة النقد الأجنبي المخصصة لدفع أعباء هذه الديون، وهذا يعني إضعاف قدرة البلد المدين على الاستيراد، فتتخفف كمية الواردات، وترتفع أسعارها نتيجة الضغوط التضخمية عليها.
- إن زيادة الحاجة للنقد الأجنبي بدفع أعباء الديون يدفع الحكومة إلى زيادة الصادرات المحلية، وهذا يسبب ضغوطا تضخمية على الأسعار الداخلية، وذلك نتيجة عدم مرونة الجهاز الإنتاجي في البلدان النامية على اعتبار أن معظمها هي ذات طابع زراعي، وتختص أساسا في إنتاج الموارد الخام والأولية.
- إن ارتفاع أعباء الديون يعني ارتفاع كلف المشروعات الممولة بواسطة القروض الخارجية، وهذا ما يولد ضغوطا تضخمية تؤدي إلى حصول ارتفاع في أسعار السلع المصنعة، أي التضخم بالتكاليف.
- إن تفاقم أعباء الديون سوف يعمل على زيادة الضغوط على سعر صرف العملة الصعبة المحلية متسبب في تخفيض قيمتها، وهذا ما ينعكس في حصول ارتفاع في أسعار الواردات من السلع

¹ - فضيلة جنوحات: مرجع سبق ذكره، ص 68

والخدمات، وبالتالي تزداد تكاليف الإنتاج، وينتج عنها ضغوط تضخمية، تتعكس في حصول زيادة في أسعار السلع المستوردة والمصنعة، إذا فالتضخم ظاهرة خطيرة تهدد استقرار وكيان اقتصاديات البلدان النامية، إذ أنه يضعف القدرة التنافسية للبلد على التصدير، ويسهم كذلك في تدهور أسعار الصرف، مما يعكس سلباً على ميزان المدفوعات، وذلك لأن التضخم سيقود إلى مزيد من العجز في الميزان التجاري وإلى هروب رؤوس الأموال إلى الخارج، وهذا يسبب عجزاً في ميزان حركة رؤوس الأموال، وبذلك تزداد الحاجة باستمرار إلى الاقتراض من العالم الخارجي.

و - عدم وجود جهاز مركزي موحد يشرف على الاقتراض الخارجي:

من المعلوم أن حجم الدين الخارجي وتركيبه، ليس إلا انعكاساً لهيكل الدخل القومي وتركيبه ومعدلات نموه وتوازناته المختلفة، وكل هذه المتغيرات ستعكس مباشرة على حجم الديون الخارجية وهيكلها في البلد المعني، لذلك فإن إدارة الدين الخارجي ليست إلا إدارة لهذه المتغيرات، وإن السيطرة على هذه المتغيرات سينعكس على مدى التحكم في هيكل وتطور حجم الديون الخارجية، ولهذا فإن الإطار المؤسسي لإدارة الديون الخارجية لا ينفصل عن الإطار العام للاقتصاد الوطني.

ز - غياب السياسات السليمة للاقتراض الخارجي:

إن أزمة ديون البلدان النامية كشفت عن ضعف الهياكل المؤسسية أو غيابها عن إدارة السياسات الاقتصادية في هذه البلدان، فيلاحظ أن دولاً كبيرة متوسطة الدخل مثل البرازيل والمكسيك عجزت عن معرفة حجم ديونها الخارجية عند انفجار الأزمة عام 11982، ولكي تطلع هذه الدول على حجم ديونها وتكوينها استغرق العمل بذلك ثلاث سنوات، وفي جمهورية مصر العربية كان إعداد بيان شامل بمديونية مصر الخارجية يتطلب الاتصال بجهات عديدة وزارة المالية، وزارة الاقتصاد، البنك المركزي، هيئة قناة السويس، وغيرها من الهيئات العامة الأخرى، وبالطبع كان ذلك يتطلب وقتاً طويلاً، مثل هذه الظروف تؤدي دائماً كما يبينه الواقع إلى التناقض والاختلاف في الأرقام والإحصائيات المتعلقة بالديون الخارجية، أيضاً في الجزائر لا يمكن الحصول على بيانات صحيحة ودقيقة للديون الخارجية إلا بعد الاتصال بوزارات ومؤسسات مختلفة، وبالطبع فإن تعدد الجهات المشرفة على تجميع البيانات المتعلقة بالقروض الخارجية من شأنه أن يتسبب في عدم دقة الأرقام والإحصائيات¹.

2- الأسباب الخارجية².

¹ - يسوف بطرس غالي: الهيكل المؤسسي لإدارة الدين الخارجي، (القاهرة: بدون ناشر، 1992)، ص 22

² - هيل عجمي جميل الجنابي: التمويل الدولي والعلاقات النقدية الدولية، (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2014)،

لعل أهم العوامل الخارجية قد تمثلت بالارتفاعات الكبيرة والفجائية في أسعار النفط لدول الأوبك في عامي (1973 و 1979) مما زاد كلفة الاستيرادات النفطية وإلى خلق عجوزات كبيرة في موازين مدفوعات البلدان النامية غير النفطية، وتفاقم التضخم في أسعار صادراتها مما أدى إلى الحد منها، فاضطرت للاستدانة خارجياً، غير أن الذي حدث في أوائل الثمانينات أن اقتصاديات البلدان الصناعية المتقدمة قد تعرضت إلى انكماش ملموس في مستوى النشاط الاقتصادي فيها، مصحوب بارتفاعات شديدة في الأسعار، فانخفض طلبها على صادرات البلدان النامية، مما فاقم من العجوزات في موازين مدفوعاتها وضعف من استدانتها خارجياً لمواجهة تلك العجوزات، كما ارتفعت أسعار الفائدة في أسواق المال في الاقطار الصناعية المتقدمة إلى مستويات تاريخية مما زاد بدوره من خدمة الديون الاجنبية، واضطرت البلدان النامية إلى الاستزادة من القروض الاجنبية لمواجهة التزاماتها الخارجية، وقد جرى الاقتراض في هذه البلدان بأسعار فائدة عائمة وليست ثابتة، مما زاد من أعباء الفائدة ودفع البلدان المستدينة إلى الاقتراض مجدداً لتسديد التزاماتها المالية الخارجية، خاصة للمصارف التجارية الكبرى في أسواق النقد والمال الأوروبية، الأمريكية، واليابانية، هذا في وقت تصاعد فيه سعر صرف الدولار الأمريكي في أسواق الصرف الأجنبي العالمي، مما شكل عبئاً إضافياً على البلدان المقترضة لكون معظم ديونها الخارجية مسماة بالدولار.

ومن هنا يمكن تحديد الاسباب الخارجية بثلاثة أسباب هي:

1- ارتفاع أسعار الفائدة:

كان للارتفاع الشديد الذي طرأ على أسعار الفائدة في أسواق المال الدولية دوراً حاسماً في استفحال أزمة المديونية، إذ تجاوزت في العديد من البلدان الفوائد الزائدة المدفوعة قيمة التمويل الإضافي الصافي وتكدت البلدان المدينة مبالغ متزايدة عبر السنين وأصبح بند خدمة الدين يمثل نصيباً هاماً من صافي الديون ويستحوذ على مبالغ كبيرة من النقد الأجنبي¹.

2- انخفاض الاسعار العالمية للمواد الخام:

أدى انخفاض أسعار المواد الأولية المصدرة إلى الأسواق العالمية (كالبترول والمواد الخام الأخرى) إلى تدهور شروط التبادل التجارية للبلدان المصدرة لهذه المواد، مما أدى إلى تفاقم عجز ميزان المدفوعات الذي يزيد من الميل إلى الاستدانة الخارجية.

¹ - نور الدين الحامدي: آثار العولمة على اقتصاديات الدول النامية، (الاردن: دار مجدلاوى للنشر والتوزيع، 2014)،

3- آثار الركود التضخمي السائد في معظم الدول الرأسمالية:

نظرا لاندماج معظم الدول النامية في النظام الاقتصادي العالمي وتبعيتها له تجاريا وغذائيا ونقديا وتكنولوجيا فضلا عن التبعية العسكرية والسياسية، فإن ما يحدث في هذا النظام من تقلبات وأزمات يؤثر تلقائيا في الأوضاع الاقتصادية لهذه البلدان¹.

4- تدهور التبادل التجاري بين الدول المتقدمة والدول النامية:

إن التدهور في شروط التبادل التجاري الدولي بين المنتجات التي تصدرها مجموعة البلدان النامية المدينة (معظمها من المواد الخام) والمنتجات الصناعية وغير الصناعية التي تستوردها من البلدان المتقدمة، أحد العوامل الأساسية التي أسهمت بشكل واضح في تأزم قضية المديونية الخارجية لمجموعة الدول النامية، كما يؤدي كذلك بشكل مباشر إلى التأثير على حالة ميزان المدفوعات للبلدان النامية، حيث يزيد عجز هذا الميزان، ومن ثم يزيد من الميل إلى الاستدانة من ناحية أخرى، ويؤدي أيضا إلى أضعاف قدرة هذه البلدان عن الوفاء بأعباء ديونها من جهة أخرى، كما يعتبر كذلك من أهم الآليات التي اعتمدت عليها مجموع الدول الثنائية في نهب ونزف الفائض الاقتصادي من مجموعة الدول النامية، قبل وبعد ان حصلت على استقلالها السياسي.

ثالثا: الأساس النظري للديون الخارجية وآثارها الاقتصادية على اقتصادات الدول النامية.

1- الأساس النظري للديون الخارجية.

تلعب القروض الخارجية دورا هاما في اقتصاديات الدول النامية، حيث يرى البعض أن القروض الخارجية تستغل في الإنتاج وتنمية الصادرات وإحلال الواردات وفي النهاية تؤدي إلى زيادة الدخل القومي والمدخرات الوطنية وينعكس ذلك ايجابيا على ميزان المدفوعات، في حين يرى البعض الآخر أن القروض الخارجية لا يتم استخدامها بشكل جيد ولا يتم توجيهها إلى قطاعات إنتاجية، وإنما يتم تحميل الأجيال القادمة تبعات هذه القروض الخارجية وما يترتب عليه من أفساط وفوائد².

وبشكل عام يمكن تقسيم الآراء الاقتصادية حول أهمية القروض الخارجية إلى مجموعتين:

- المدرسة التقليدية: يرى إتباع هذه المدرسة أن للاقتراض الخارجي أثرا ايجابيا على اقتصادات الدول النامية، وتعزي هذه المدرسة سبب تدني مستويات التنمية في الدول النامية إلى انخفاض حجم

¹ - خضير حسن خضير: أزمة الديون الخارجية في الدول العربية والأفريقية (ابوظبي: مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، 2002)، ص20

² - صيام، أحمد زكريا: صندوق النقد الدولي ومأزق مديونية دول العالم الثالث، دراسة حالة المملكة الأردنية

الهاشمية، رسالة ماجستير غير منشورة، (الجزائر: جامعة الجزائر، 1996)، ص 98

مدخراتها الوطنية ورصيداها من العملات الأجنبية، وتعاني الدول النامية بشكل عام من فجوتي، فجوة الادخار Saving Gap، وهي تمثل الفرق بين المدخرات المحلية والاستثمارات المحلية، وفجوة العملات الأجنبية وهي تمثل الفرق بين صادرات الدولة وواراداتها¹. ان الأثر الإيجابي للقروض والمساعدات الخارجية على فجوة الادخار يكون من خلال مساهمتها في زيادة حجم الاستثمارات بشكل مباشر، وكذلك زيادة في التراكم الرأسمالي المحلي بشكل غير مباشر، الأمر الذي من خلاله تستطيع الدولة المتلقية للقروض والمساعدات الخارجية أن تقلل من حجم تلك الفجوة عن طريق زيادة مستوى الدخل والذي سيعمل بدوره على زيادة معدل الادخار المحلي² أما بالنسبة لفجوة العملات الأجنبية، فان القروض والمساعدات الخارجية تعتبر مصدراً جديداً للعملات الأجنبية والتي ستساعد الدول المستقبلية لها في الحصول على متطلبات الاستيراد من السلع الرأسمالية والوسيلة والتي يمكن أن تستخدم في زيادة إنتاج القطاعات الاقتصادية المختلفة والتي ستساهم في النهاية في زيادة حجم الصادرات وبالتالي تخفيض حجم تلك الفجوة بالإضافة إلى مساهمتها في تحقيق زيادة في معدل النمو الاقتصادي³.

• المدرسة الحديثة: عارض إتباع هذه المدرسة النتائج التي توصلت إليها المدرسة التقليدية، حيث أشارت نتائج دراسات إلى أن تأثير القروض الخارجية ضعيف جدا على الدخل القومي ومعدلات النمو الاقتصادي، والسبب في الوصول لمثل هذه النتيجة يعود إلى سببين رئيسيين وهما:

أ. انخفاض معدلات الادخار المحلي للأسباب التالية:

- إن جزءا كبيرا من القروض والمساعدات الخارجية يستخدم لزيادة مستوى الاستهلاك وليس لزيادة حجم المدخرات المحلية، وذلك بسبب تغيير وارتفاع الميل الحدي للاستهلاك (MPS) تركيبة النفقات الحكومية لصالح الاستهلاك وما يرافق ذلك من انخفاض للميل الحدي للادخار (mpc).

¹ - رياض المؤمني: أثر رأس المال الأجنبي على التنمية الاقتصادية، (عمان: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع2، 1987)، ص7

² - مفيد زنون، (آخرون): تأثير التمويل الخارجي على التنمية الاقتصادية في الأردن، مجلة تنمية الراقدين، (جامعة الموصل: كلية العلوم الاقتصادية، ع69، 2002)، ص8

³ - Chenery, Hollis B. and Alan Strout: external economic and development aid, the American Economic Review, (New York: University of Virginia, p 4.1966), pp. 733

- ارتباط معظم القروض والمساعدات الخارجية بمشروعات وسلع تحددها الدول المقرضة، وبذلك تحدّد من قدرة الدول المقرضة على اختيار السلع والأساليب الإنتاجية والتكنولوجيا التي تتلاءم مع اقتصاداتها.

- ضعف الجهود المبذولة في تحصيل الضرائب وانخفاض المستوى العام للضرائب.

ب. ارتفاع نسبة رأس المال إلى الإنتاج للأسباب التالية:

- تخصيص جزء كبير من القروض والمساعدات الخارجية للمشروعات غير الإنتاجية، حيث يمكن أن تتمركز تلك الاستثمارات في مشروعات البنى التحتية **Infrastructure Projects** والتي يكون إنتاجها غير مباشر مثل الطرق والجسور وشبكات الصرف الصحي وغيرها.

- تخصيص جزء كبير من القروض الخارجية إلى مشروعات ذات تكنولوجيا رأسمالية مكثفة، ويعود ذلك إلى تأثير الهيئات والمنظمات المانحة لتلك القروض من جهة، واستراتيجيات الدول النامية من جهة أخرى .

- ارتباط معظم القروض الخارجية بمشروعات معينة تنتج سلعا معينة تحددها الجهات المقرضة، وهذا بدوره يحد من قدرة الدولة المقرضة على اختيار أساليب الإنتاج المتاحة والتي تتمشى مع قدرة تلك الدولة.¹

2- الآثار الاقتصادية للديون الخارجية وآثارها الاقتصادية على اقتصاديات الدول النامية.

• أضعاف القدرة على الاستيراد.

إن للمديونية الخارجية وأعباء خدمة الديون آثار سلبية على القدرة الذاتية للاستيراد، حيث تمتص جزء كبيراً من حصيللة الصادرات، واقتطاع جزء كبير منها ليوجه لخدمة الديون، فهناك علاقة متينة وقوية بين المستوى الوطني وحجم الواردات من مختلف السلع والخدمات التي يستوردها بلد ما في لحظة زمنية معينة.

كما لا يخفى أيضاً أن ثمة علاقة موجودة بين مستوى الواردات ومستوى النشاط الاقتصادي، فمن ناحية توجد علاقة بين الاستهلاك المحلي ومستوى الواردات، نظراً لاعتماد هذا الاستهلاك على استيراد أنواع معينة من السلع الاستهلاكية التي لا ينتجها الاقتصاد القومي أصلاً، أو ينتجها بكميات تقل عن حاجة الاستهلاك الداخلي، ومن ناحية ثانية توجد علاقة وثيقة بين مستوى الانتاج الجاري ومستوى

¹ - سامر على عبد الهادي: الآثار الاقتصادية للمديونية الخارجية - دراسة حالة الاردن، (الاردن: جامعة الزرقاء،

(2011)، ص5

الواردات من السلع الوسيطة ومواد الطاقة وقطع الغيار، ومن ناحية ثالثة ثمة رابطة قوية توجد بين تنفيذ برامج الاستثمار التي يضعها الاقتصاد القومي وبين استيراد كثير من الآلات والماكينات والمعدات الانتاجية الاخرى، ومن هنا فإن طاقة أو قدرة الاقتصاد القومي على الاستيراد، هي متغير استراتيجي يحكم إلى حد بعيد، مستويات الاستهلاك والانتاج والاستثمار، نظراً لارتباط هذه المستويات الثلاثة بحدود معينة من الاستيراد، ومن ثم فإنه لو تعرضت هذه الطاقة للضعف أو التغلب، فإنها تجر معها نتائج سيئة للاقتصاد القومي، وبخاصة إذا كان الميل للاستيراد كبيراً، وكان هيكل الواردات يضم طوائف هامة من السلع التي يصعب الاستغناء عنها.¹

• ارتفاع معدل التضخم.

تعتبر زيادة معدلات التضخم في الدول النامية من أهم آثار تزايد الديون الخارجية وأعبائها، فالقروض الخارجية إذا أنفقت على الاستثمارات المحلية لا تعطى إنتاجاً سريعاً وتؤدي إلى زيادة القوى الشرائية وبالتالي إلى ارتفاع معدلات الاسعار، كما تزداد حدة التضخم إذا كانت الاستثمارات موجهة إلى إنشاء الهياكل والبنى التحتية كالطرق والموانئ والمطارات والسك الحديدية وغيرها.

ولم تكن هناك إي مصادفة بين ذلك النمو غير العادي الذي حدث في المديونية الخارجية للبلدان النامية ذات العجز المالي وبين تزايد قوى التضخم المستورد في هذه البلاد، فمع العجز المتفاقم في ميزان المدفوعات، الناجم عن تزايد اسعار الواردات وتدهور نمو الصادرات، واجهت تلك البلاد مشكلة تمويل هذا العجز، ومن هنا وفي ظل توجهات نظم الحكم السائدة بهذه البلدان، فإن زيادة الاقتراض الخارجي كانت هي الخيار المفضل لمواجهة العجز المتفاقم في موازين مدفوعاتها، ولهذا فثمة علاقة وثيقة بين زيادة قوى التضخم المستورد من ناحية، وبين زيادة مديونية هذه البلدان من ناحية أخرى.² كما أن تسديد الاقساط وكذا خدمة الدين تحدث نقصاً في المصادر المتاحة، فتعتمد الدولة إلى زيادة صادراتها مما يؤدي إلى انخفاض عرض السلع محلياً، فتزداد أسعارها، ويستمر التضخم فيها.³

• اضعاف معدل الادخار المحلي:

أن تزايد الاعتماد على القروض والمعونات الاجنبية قد ترتب عنه تدهور معدلات الادخار المحلي في معظم الدول النامية، حيث أن هذه الدول رأت في التمويل الخارجي بديل عن الادخار ، وفي

¹ - نور الدين الحامد: مرجع سبق ذكره، ص68

² - جورج قرم: التبعية الاقتصادية، مأزق الاستدانة في العالم الثالث في المنظر التاريخي، ط3، (بيروت: دار الطباعة للطباعة والنشر ، 2010)، ص100

³ - رمزي زكي: التضخم المستورد، (القاهرة: دار المستقبل، 1986)، ص237

المقابل تزايد الاستهلاك المحلي بشكل كبير، ظناً من هذه الدول بأن هذه الموارد الخارجية يمكن ردها مستقبل ببساطه ودون حدوث أزمات¹.

كما أن ارتفاع مبالغ خدمة الديون دو تأثير سلبي على تكوين معدلات الادخار المحلي، وهو الامر الذي انعكس في تواضع معدلات الاستثمار الممولة محليا في الدول النامية، أن هذه النسب المرتفعة لمعدلات خدمة الدين تمثل في الحقيقة انتقاصا من الموارد المحلية المتاحة التي كان من الممكن ان توجه لتكوين المدخرات، ومن ثم إلى زيادة معدلات الاستثمار المحلي، وهذا ما أثبتته كثيرا من الدراسات التي قامت بتوضيح أثر الديون الخارجية على معدل الادخار المحلي.

• تزايد العجز في ميزان المدفوعات:

تعاني الدول النامية منذ فترة طويلة من وجود عجز مستمر ودائم في موازين مدفوعاتها، وبرغم من وجود عدة عوامل متسببة في هذا العجز، إلا أن أهم هذه العوامل هي تفاقم المديونية الخارجية، وتزايد أعباء هذه الديون، ولقد راي البعض أن ذلك لا يلبث أن يزول، بحيث أن تلك الاستثمارات والموارد الاجنبية ستعمل على زيادة الناتج المحلي، والرفع من مستوى الانتاجية، وبالتالي تزداد الصادرات وتتناقص الواردات، ومن ثم يزول العجز في ميزان المدفوعات، والعجز في ميزان المدفوعات مس كل الدول النامية بسبب المديونية الخارجية، فكل هذه الدول تعاني من تقلبات شديدة في صادراتها، وبالتالي من ايراداتها من تلك الصادرات، حث النفطية منها كما تبث مؤخرًا. ونتيجة لتفاقم هذه الديون لم تجد الدول النامية سوء الاقتراض لتسديد الديون الماضية وهذا ما ادى إلى التأثير على ميزان المدفوعات، لان العجز في ميزان مدفوعاتها يشكل نزيفا مستمرا في إمكانيات الدول النامية وقدرتها المالية مما يؤدي بهذه الدول إلى عدم تمكنها من تحقيق معدلات النمو المطلوبة وبالتالي زيادة معاناتها².

• تزايد المديونية الخارجية مصدر تحويل معاكس للموارد:

أن المديونية الخارجية تعتبر مصدرا لتحويل المعاكس للموارد، سوء تمل ذلك في زيادة الاقتراض لمواجهة عبااء الدين الخارجي المتزايد، أو تمثل في إعادة الفوائد إلى مواطنها الاصلية، كما أن حجم الدين يتضعف مرة كل اربع سنوات ونصف حتى لو لم يقترض البلد من جديد، وابتداء من عام 1978 لم تعد القروض تمثل مصدراً لتمويل في الدول النامية إذ لأول مرة أخذت الدفعات السنوية لخدمة الدين

¹ - امينة محمد محمد مدبولي: أثر الديون الخارجية على التنمية الاقتصادية في أفريقيا، رسالة ماجستير غير منشورة)

جامعة عين شمس: كلية التجارة، (2009)، ص33

² - مختار بن حفصة: خدعة الديون، (دمشق: دار الطليعة الجديدة، 2005)، ص111

(الاقساط + الفوائد) تتجاوز الديون نفسها ووصلت الفجوة إلى دروتها علم 1982 حيث بلغت الديون الممنوحة للبلدان النامية 50 مليار دولار في حين كان عليه أن يدفع 105 مليار دولار كخدمات دين.¹

النتائج والتوصيات

اولاً: النتائج.

1- تلجأ معظم البلدان النامية إلى الاقتراض الخارجي من أجل سد الفجوة التمويلية التي تظهر بسبب قصور الادخارات المحلية في تلبية الاحتياجات الضرورية اللازمة لتمويل الاستثمارات التي تستهدف هذه البلدان والتي تتميز بزيادتها تحت دريعة دفع عجلة التنمية الاقتصادية إلى الامام.

2- أن حدوث الازمة الاقتصادية في غالبية البلدان كان بسبب تبنيها سياسات اقتصادية غير رشيدة لا تتلاءم مع ظروفها وامكانياتها الفعلية، أي سياسات مفروضة عليها فضلاً عن برامج ضخامة برامج التنمية الاقتصادية في بعض منها، الأمر الذي ادي إلى حدوث عجز مزمن في موازين مدفوعاتها، مما قادها إلى اللجوء إلى التمويل الخارجي لتغطية هذا العجز.

ثانياً: التوصيات.

1- تفعيل المسؤولية المشتركة بين الدول الدائنة والمنظمات الدولية المختلفة والدول المدينة لان مشكلة تفاقم الديون نتجت أصلاً من أن الاطار الذي تحركت فيه الموارد الاجنبية للدول الدائنة والبنك الدولي إلى الدول المدينة كان إطار من شروط وخصائص معينة ومتعسفة ساهمت في تفجير أزمة الديون الخارجية.

2- يجب على الدول النامية أن تتوقف عن البحث عن حلول مسألة الدين العام من الخارج ولا بد أن تبدأ ذاتيا في وضع نموذج للتخلص من هذه الديون يكفل لها الحفاظ على مصالحها وتطلعاتها بعيداً عن التبعية والتدخل الخارجي واستغلال عناصر القوى الكامنة في هذه الدول واكتشافها.

3- تشجيع التعاون الاقتصادي بين الدول النامية والعمل على تشجيع التبادل ودعم انتاج المواد الأولية وتبادل التكنولوجيا والمعارف والخبرات العملية لهذه الدول وتشجيع الصناعة المحلية وحمايتها.

¹ - نور الدين الحامد: مرجع سبق ذكره، ص72

المراجع

- 1- رمزي زكي: الديون والتنمية، (القاهرة: دار المستقبل العربي، 1985).
- 2- [Http://www.alhandas.net/forum/archive/index.10.8.2010](http://www.alhandas.net/forum/archive/index.10.8.2010)
- 3- محمد خير الزبير: القروض والمعونات الدولية وأثرها على التنمية الاقتصادية- تجربة السودان في نصف قرن (1956-2006م)، (الخرطوم: دار السداد، 2009).
- 4- حسن إبراهيم نصر: توظيف القروض الأجنبية، مجلة المال والصناعة، ع3، (الكويت: البنك الكويتي الصناعي، 1995).
- 5- صندوق النقد الدولي: إدارة الدين الخارجي، الوثيقة رقم، 6 / 11 / 91 ، (واشنطن: صندوق النقد الدولي، 1991).
- 6- IMF: Global Development Finance (Washington: International Monetary Fund, 2004
- 7- رمزي زكي: أزمة الديون الخارجية رؤية من العالم الثالث (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1978).
- 8- Philip Boileau: the choice between domestic and external debt financing of the budget deficit (and Hntn: International Monetary Fund, 2002), p. 4
- 9- صندوق النقد العربي : مؤشرات عامة عن الدول العربية خلال عام 2004 ،(الصندوق النقد العربي: التقرير الاقتصادي العربي الموحد ، ع 28 ، 2004) .
- 10- عبدالعاطي السيد البهواشي: تطور ديون مصر الخارجية ومؤشراتها،(القاهرة: الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع، ع406، 1986).
- 11- عصام خوري، مصطفى العبدالله الكفري: قضايا حول السكان والتنمية في الوطن العربي،(دمشق: وزارة الثقافة، 1992).
- 12- فضيلة جنوحات: إشكالية الديون الخارجية وآثارها على التنمية الاقتصادية في الدول العربية حالة بعض الدول المدينة، رسالة دكتوراه غير منشورة،(الجزائر: جامعة الجزائر كلية العلوم الاقتصادية، 2006).
- 13- الأمم المتحدة: تقرير التنمية البشرية لعام 1994 ، (نيويورك، جامعة أكسفورد، 1994) .
- 14- يسوف بطرس غالي: الهيكل المؤسسي لإدارة الدين الخارجي،(القاهرة: بدون ناشر، 1992).
- 15- هيل عجمي جميل الجنابي: التمويل الدولي والعلاقات النقدية الدولية،(عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2014).
- 16- نور الدين الحامدي: آثار العولمة على اقتصاديات الدول النامية،(الأردن: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، 2014).
- 17- خضير حسن خضير: أزمة الديون الخارجية في الدول العربية والافريقية (ابوظبي: مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، 2002).
- 18- صيام، أحمد زكريا: صندوق النقد الدولي ومآزق مديونية دول العالم الثالث، دراسة حالة المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير غير منشورة ،(الجزائر: جامعة الجزائر، 1996) .
- 19- رياض المؤمني: أثر رأس المال الأجنبي على التنمية الاقتصادية،(عمان: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع2، 1987).

- 20- مفيد زنون، (آخرون): تأثير التمويل الخارجي على التنمية الاقتصادية في الأردن ، مجلة تنمية الريفين،(جامعة الموصل: كلية العلوم الاقتصادية، ع69، 2002).
- 21- Chenery, Hollis B. and Alan Strout: external economic and development aid, the American Economic Review, (New York: University of Virginia, p 4.1966), pp. 733
- 22- سامر على عبد الهادي: الآثار الاقتصادية للمديونية الخارجية - دراسة حالة الاردن،(الاردن: جامعة الزرقاء، 2011).
- 23- جورج قرقم: التبعية الاقتصادية، مأزق الاستدانة في العالم الثالث في المنظار التاريخي، ط3، (بيروت: دار الطباعة للطباعة والنشر، 2010).
- 24- رمزي زكي: التضخم المستورد، (القاهرة: دار المستقبل، 1986).
- 25- امينة محمد محمد مدبولي: أثر الديون الخارجية على التنمية الاقتصادية في أفريقيا، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة عين شمس: كلية التجارة، 2009).
- 26- مختار بن حفصة: خدعة الديون،(دمشق: دار الطليعة الجديدة، 2005).

أثر الشركات متعددة القوميات على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة (1993-2010)

د. جمعة مفتاح الكاسح

كلية الاقتصاد و العلوم السياسية جامعة بني وليد

مقدمة:

انطلاقاً من تزايد الاهتمام بظاهرة الشركات متعددة القوميات و ازدياد حدة المنافسة بين الدول المتقدمة و الدول النامية على حد سواء، من أجل جذب المزيد من تدفقات الاستثمار الاجنبي المباشر، يتبادر إلينا أن هذا الأخير يجلب معه عدة مزايا إلى الدول المضيفة من شأنها الدفع بعجلة النمو الاقتصادي، وعلى الرغم من الجدل الدائر حول جدوى الشركات متعددة القوميات ، فإن أحدا لا يمكنه إنكار أهميته ودوره في تحقيق النمو الاقتصادي في الدول المضيفة، لكن في نفس الوقت يخطئ من يتصور أن المنافع التي تعود على الدول التي تعتمد على هذا النمط من التمويل يمكن الحصول عليها بلا تكلفة، فالأدلة التطبيقية تشير إلى أن الشركات متعددة القوميات التي تقود قطار الاستثمار الأجنبي المباشر لها أهداف ودوافع تسعى هي الأخرى إلى تحقيقها من وراء تدويل استثماراتها وأنشطتها المختلفة في الدول الأجنبية المضيفة المستهدفة، إلا أن الزيادة المذهلة التي شهدتها الشركات متعددة القوميات خلال العقود القليلة الماضية والتغيرات التي حدثت على مستوى توجهاتها أدت إلى طرح العديد من التساؤلات الجوهرية حول طبيعة التأثيرات النوعية التي تحدثها على الأداء الاقتصادي للدول المضيفة وعلى رأسها الدول النامية كونها الوجهة الجديدة لها، ولقد تعددت الدراسات الساعية لقياس أثر الشركات متعددة القوميات على النمو الاقتصادي، كما تعددت الطرق القياسية المستخدمة لتحقيق هذا الهدف، هذا وقد أظهرت معظم الدراسات الأثر الإيجابي للشركات متعددة القوميات على النمو الاقتصادي، خاصة في الدول النامية، ويتباين حجم هذا الأثر بين الدول نتيجة لاختلاف العوامل الخاصة بكل دولة على حدا، وهذا ما يدفعنا في هذه الورقة البحثية عن البحث على مدى تأثير هذه الشركات متعددة القوميات على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة من (1993-2010) وعليه يمكننا صياغة إشكالية البحث كما يلي: ما أثر الشركات متعددة القوميات على النمو الاقتصادي الجزائري؟

من خلال ما سبق يمكن طرح التساؤلات التالية:

1- ما المقصود بالشركات متعددة القوميات ؟

2- هل أدت الشركات متعددة القوميات إلى رفع معدلات النمو في الاقتصاد الجزائري ؟

فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة على فرضية مفادها تؤثر الشركات متعددة القوميات تأثيراً إيجابياً على النمو الاقتصادي في الجزائر .

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أدراك حقيقة أن الشركات متعددة القوميات تقوم بدور المحرك الرئيسي لعملية النمو الاقتصادي ، حيث أنها تقوم بدور معزز لاستكمال النقص الذي قد يوجد في رؤوس الاموال المحلية وذلك من خلال ما تحمله من قدرة على نقل التكنولوجيا والتقنية المتطورة إلى الدول المضيفة، وما يصاحب ذلك من إمكانيات لتدريب العمالة الوطنية وإكسابها مهارات الانتاج والتسويق والادارة المتقدمة مما يزيد من فرص التشغيل ورفع إنتاجية الافراد والمؤسسات وبالتالي تحسن الاداء الاقتصادي.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى محاولة ابراز تأثير الدور الذي تلعبه الشركات متعددة القوميات على النمو الاقتصادي في الجزائر وبالتالي اختبار مدى صحة الفرضية التي قامت عليها الدراسة.

وسوف يتم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور هي:

1- تعريف الشركات متعددة القوميات.

2- مساهمة الشركات متعددة القوميات في رفع معدلات النمو في القطاعات الاقتصادية في الجزائر .

3- قياس أثر الشركات متعددة القوميات على النمو الاقتصادي في الجزائر .

أولاً: تعريف الشركات متعددة القوميات.

لقد وجدت تعريفات كثيرة لشركات متعددة القوميات تقارب عدد الكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع - تقريباً- حاول كل واحداً منهم أن يعرفها من زاوية معينة، فهناك من ركز على جانب حجم هذه

الشركات وانتشارها الجغرافي"¹. وهناك من لا يعطى أهمية كبيرة لحجم وضخامة هذه الشركات باعتباره شرطاً أساسياً، حيث يرى صاحب هذا التعريف ان الشركات متعددة القوميات هي " شركة أم تسيطر على تجمع كبير من المؤسسات في قوميات عديدة، وهي المؤسسة التي تجعل كل تجمع يبدو كما لو أن له مدخلاً لمصب مشترك من الموارد المالية والبشرية ويبدو حساساً لعناصر استراتيجية مشتركة، كذلك فللحجم أيضاً أهميته، فتجمع من هذا النوع بأقل من 100 مليون دولار من المبيعات قليلاً ما يستحق الانتباه، وفوق ذلك فطبيعة نشاطاتها كمجموعة خارج بلدها الام ذات أهمية².

أخيراً فالشركة المذكورة يجب أن يكون لها قدر معين من الانتشار الجغرافي، فالشركات صاحبة الشركات التابعة في بلد واحد أو بلدين فقط خارج موطنها الأم لا توجد غالباً في قائمة المشروعات متعددة القوميات"³.

ورغم أن هذا التعريف الأخير أخذ بعناصر ثلاثة أساسية في تعريف شركات متعددة القوميات

وهي:

1- تعدد الوحدات الإنتاجية على المستوى الدولي.

2- ممارسة السيطرة على هذه الوحدات عن طريق الشركة الأم.

3- ممارسة السيطرة في إطار استراتيجية إنتاجية عالمية موحدة.

ومع أخذ التعريف بهذه العناصر الهامة إلا أنه لم يوضح طبيعة نشاط هذه الشركات، كما أنه بإظهاره لضخامة هذه الشركات وقوتها فإنه يستبعد عدداً هاماً من الشركات بسبب صغر حجمها نسبياً، والتي ينتشر أغلبها في الدول النامية وتتوفر فيها باقي خصائص الشركات متعددة الجنسيات.

ثانياً: مساهمة الشركات متعددة القوميات في رفع معدلات النمو في القطاعات الاقتصادية.

أجمعت معظم الدراسات والنظريات التي خاضت في الأسباب المؤدية إلى تحقيق النمو الاقتصادي، على الدور الرئيسي الذي تلعبه الاستثمارات الخاصة والحكومية بصفتها كمصدر للدخل

¹ حسام عيسى: الشركات متعددة القوميات (بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، د ت) ص36

² - ابراهيم محسن عجبل: الشركات متعددة الجنسيات وسيادة الدولة، رسالة ماجستير غير منشورة (كوبنهاجن: الاكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، 2008)، ص14

³ - محمد سيد السعيد: الشركات متعددة الجنسيات وأثرها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب 1978) ص20

من خلال زيادة قيمة الإنتاج الكلي، في رفع معدلات النمو الاقتصادي على المديين القصير والطويل، لتبرز بذلك استثمارات الشركات متعددة القوميات كإحدى أنماط الاستثمار لزيادة قيمة الإنتاج الكلي، ومن خلاله الدخل نظرا لرؤوس الأموال الضخمة التي تتميز نسبيا بامتلاكها الشركات متعددة القوميات قاطرة الاستثمار الأجنبي المباشر، حيث أن الزيادة في الاستثمار الأجنبي المباشر نسبة إلى الناتج المحلي الإجمالي بـ 1% تؤدي إلى زيادة في معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي للفرد على مستوى الدولة المضيفة تقدر بـ 8%¹.

ولقد سعت الجزائر إلى جذب المزيد من الاستثمار الأجنبي المباشر لتلبية متطلبات التنمية خاصة في ظل البرامج المعلن عنها والخاصة بدعم النمو الاقتصادي خلال الفترة من (1993-2010)، ولقد سجلت الجزائر معدلات نمو ايجابية خلال السنوات الاخيرة بعد فترة من الانكماش الاقتصادي والنمو المتدني خلال عقد التسعينيات من القرن الماضي والتي يمكن ارجاعها بشكل أساسي إلى الطفرة المسجلة في أسعار النفط في الاسواق الدولية الذي انعكس إيجاباً على أداء الاقتصاد الجزائري، بالإضافة إلى تحسن مؤشرات أداء الاقتصاد الكلي الناتجة عن تطبيق إصلاحات واسعة النطاق في إطار برنامج التعديل الهيكلي، وكذا تحسن مؤشرات القطاع الزراعي الذي سجل معدلات نمو إيجابية بلغت 19.5% عام 2003، وذلك راجع لعدة عوامل، ومن بين هذه العوامل نذكر مثلاً غزارة الامطار الاستثنائية التي عرفتها الجزائر في تلك السنة والتي كان لها آثار إيجابية على الزراعة وقطاع الاغذية الفلاحية، ووضع الاقتصاد العالمي الذي كان جد إيجابي للجزائر من خلال أسعار البترول المرتفعة حيث بلغ 28.89 دولار للبرميل سنة 2003 و 38.63 دولار سنة 2004، و54.54 دولار سنة 2005، وقد عرفت الجزائر فائضاً مالياً لا سابق له في هذه السنوات، وهذا ما سمح ببعث مخططين للإنعاش الاقتصادي الاول سنة 2001 بمبلغ سبعة مليار دولار، والثاني عام 2005 بمبلغ 55 مليار دولار، لذا فإن تسريع النمو الاقتصادي الذي تعرفه الجزائر حالياً لا يستطيع أن يكون دائم لأنه لا يركز على الشركات المحلية، ولإنجاح الحصول على نمو اقتصادي مرضى ودائم لابد من التأثير على الطلب وعلى شكل عرض الاقتصاد الوطني خاصة بتشجيع الانتاج الوطني، ويعكس الجدول رقم (1) تطور حجم الناتج المحلي الاجمالي ومعدلات نموه حسب القطاعات الاقتصادية.

¹ Esso Loesse Jacques, **Foreign Direct Investment: Determinants and influence on economic growth, development and review of economic policy**, No. 117, Unit for Economic Policy Analysis du CIRES, Juin 2005, p 11

الجدول رقم (1) يوضح تطور حجم الناتج المحلي الاجمالي ومعدلات نموه حسب القطاعات خلال الفترة (1999-2007)

2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	الوحدة بالمليار	
9389	8464	7499	6127	5264	4546	4261	4124	3238		الناتج المحلي الاجمالي
3	2	5.1	5.2	6.9	4.7	2.7	2.2	3.2	%	تغيير سنوي لل GDP في الحجم
6.4	5.6	5.1	6.2	6.0	5.3	5.4	1.2	2.4	%	GDP خارج قطاع المحروقات
		5.1	3.3	8.8	3.7	1.6-	4.9	6.1	%	المحروقات
5	4.9	1.9	3.1	19.7	1.3-	13.2	0.5-	2.7	%	الزراعة
0.8	2.8	3.3	2.6	1.5	2.9	2.0	1.2	1.6	%	الصناعة
8.2	7.5	7.1	8.0	5.5	8.2	2.8	5.1	1.4	%	البناء
7.5	5.1	6.2	7.7	4.2	5.3	0.6	2.1	3.5	%	الخدمات

المصدر: وزارة المالية "المؤشرات الاقتصادية للجزائر للمدة 1999-2007"

ولتسليط الضوء أكثر على أداء النمو يستعرض الجدول رقم (2) الهيكل القطاعي للقيمة المضافة، ويتبين من خلال تحليل الجدول الدور الذي يلعبه قطاع المحروقات في تكوين الناتج المحلي الاجمالي، وبالتالي أثاره على معدلات النمو الاقتصادي المحققة خلال الفترة الاخيرة، وباعتبار هذا القطاع أكبر قطاع مستقطب للشركات متعددة القوميات ، فحجم التدفقات المسجلة فيه لها دورٌ كبير في أداء القطاع ومعدلات نموه وبالتالي أداء النمو الاقتصادي الاجمالي في الجزائر، فلقد استثمرت الشركات الاجنبية 8.6 مليار دولار خلال الفترة من (1999-2003) في مجال استخراج النفط.

ولإظهار أثر الشركات متعددة القوميات على النمو الاقتصادي يمكن استعراض معدلات النمو المحققة خلال فترة الدراسة، واستعراض عدة مؤشرات توضح العلاقة بين إجمالي تدفق الاستثمار الاجنبي

المباشر (الذي تمثله الشركات متعددة القوميات) إلى الجزائر ومعدلات نموه ونسبته من إجمالي الناتج المحلي، بالإضافة إلى تطورات حجم الاستثمار كنسبة من إجمالي الناتج الداخلي، ويستعرض الجدول رقم (3) مختلف هذه المؤشرات .

الجدول رقم (2) يوضح الهيكل القطاعي للقيمة المضافة خلال الفترة(1994-2005) بالمليار دولار

2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1994	السنوات هيكل القيمة المضافة
9.3	11.4	12.0	11.4	11.8	10.1	13.5	14.6	12.6	الزراعة
52.5	45.9	43.4	40.3	41.4	47.1	34.3	28.8	28.3	المحروقات
6.2	7.3	8.0	8.9	9.0	8.5	10.4	11.6	14.0	الصناعة
8.8	9.9	10.3	11.2	10.3	9.8	11.8	12.0	13.1	البناء
23.1	25.5	26.3	28.3	27.5	24.6	29.6	5.0	4.7	الخدمات

المصدر: وزارة المالية "المؤشرات الاقتصادية للجزائر للفترة 1994-2005".

حيث يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن حجم الناتج المحلي الإجمالي عرف تطورات مهمة تعكس معدلات النمو المحققة حيث شهدت تذبذبا في السنوات قبل 1997، وهذا ما يتماشى مع تدفقات متدنية من الاستثمار الأجنبي المباشر لم تتجاوز 270 مليار دولار طيلة الفترة، ولقد شهدت السنوات 1997 و 1998 و 1999 شبه استقرار في الناتج المحلي الإجمالي في حدود 48 مليون دولار أمريكي، ونستطيع القول أنه بعد عودة الاستقرار السياسي والأمني بدرجة كبيرة بعد سنة 1997 شرعت الجزائر في تطبيق مجموعة من البرامج التنموية الهامة، أهمها برنامج الانعاش الاقتصادي.

كما عرفت السنوات اللاحقة نمطاً تصاعدياً في قيم الناتج المحلي الإجمالي خلال السنوات من (2000-2003)، حيث بلغ معدل النمو الاقتصادي سنة 2003 حوالي 6.9%، ومن جهة أخرى فإن نسبة النمو الأعلى خلال نفس الفترة والمسجلة في سنة 2003 تفسر أيضاً بالارتفاع الملحوظ لمعدل نمو القيمة المضافة لقطاع المحروقات (أعلى نسبة نمو له اتنا الفترة من 2001 - 2009 هي

8.8%)، إضافة لقطاع الزراعة الذي سجل هو الآخر أعلى نسبة نمو له خلال نفس الفترة والمقدرة (19.5%)¹.

زيادة على ذلك وضع الاقتصاد العالمي الذي كان إيجابيا للجزائر من خلال أسعار البترول المرتفعة حيث بلغ 28.89 دولار للبرميل سنة 2003، و38.63 دولار للبرميل سنة 2004 و54.54 دولار لسنة 2005، وقد عرفت الجزائر فائضا ماليا لا سابق له في هذه السنوات .

كما نلاحظ من الجدول أن الفترة من (2005-2011) بها نمو تصاعديا في الناتج المحلي الاجمالي، حيث شرعت الجزائر في تطبيق برنامج دعم النمو (2005-2009) حيث بلغ حجم الاستثمار 9000 مليار د.ج، منها 1908.5 للبرامج المحلية²

سجلت سنة 1998 تضاعف في حجم الاستثمارات الاجنبية المستقطبة مقارنة بالسنة التي سبقتها من (260 مليار دينار سنة 1997 إلى 606.6 مليار دينار سنة 1998)، وسجلة سنة 2008 أعلى نسبة لتدفق الاستثمارات الاجنبية المباشرة، حيث وصلت إلى 170989.3 مليار دولار.

الجدول(3)العلاقة بين إجمالي تدفق الاستثمار الاجنبي المباشر والناتج المحلي الاجمالي في الجزائر(1995-2003)

2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	بالمليار دينار
68018.6	57053.03	55180.99	54790.05	48640.61	48187.78	48177.86	46941.5	41764.05	الناتج المحلي الاجمالي
19.22	3.39	0.71	12.64	0.94	0.02	2.63	12.40	-1.83	معدل النمو في الناتج المحلي الاجمالي
633.8	1065	1196	438	291.7	606.6	260	270		تدفق الاستثمار الاجنبي المباشر(بالمليار دينار جزائري)
-40.49	-10.95	173.06	50.15	-51.91	133.31	-3.70			معدل نمو الاستثمار الاجنبي المباشر(%)
0.93	1.87	2.17	0.80	0.60	1.26	0.54	0.58		نسبة FDI من GDP

¹ - لوعيل بلال: أثر الاستثمار الاجنبي على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة(1995-2007)، أبحاث

اقتصادية و ادارية، ع4 (الجزائر: كلية الاقتصاد وعلوم التسبير، 2008)، ص142

² - نفس المرجع، ص143

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على إحصائيات تم الحصول عليها من وزارة المالية

تابع الجدول رقم (3) يوضح العلاقة بين إجمالي تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر والنتاج المحلي الإجمالي في الجزائر

2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	
188681.1	161979.4	138119.9	170989.3	135803.6	117169.3	102393.1	85013.94	النتاج المحلي الإجمالي
16.48	17.27	-19.18	25.91	13.72	14.43	20.44	24.99	معدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي
2720.5	2264.2	2746.4	2593.6	1661.6	1795.4	1081.3	881.9	تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر (بالمليار دينار)
20.15	-17.56	5.89	56.09	-7.45	66.04	22.61	39.14	معدل نمو الاستثمار الأجنبي المباشر (%)
1.44	1.40	-1.99	1.52	1.22	1.53	1.06	1.04	نسبة FDI من GDP

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على إحصائيات تم الحصول عليها من وزارة المالية

ولقد عرفت السنوات (2003-2005) طفرة في معدلات النمو للناتج المحلي الإجمالي المحققة بلغت أعلى مستوياتها سنة 2004 بمعدل نمو بلغ 24.99%، إن هذه التطورات جاءت عكس تلك المسجلة فيما يخص معدلات النمو المحققة، إذا في سنة 2009 سجل معدل نمو أدنى مستويات له خلال هذه الفترة (-19.18%) إلا أن نسبة ال FDI بالنسبة ل GDP كانت 1.99%، وفي سنة 1999 سجل معدل النمو أدنى مستوى له حيث تدهور تدفق الاستثمار الأجنبي المباشر إلى أدنى المستويات مسجلاً معدل نمو سلبي بلغ (-51.91%) .

ثالثاً: قياس أثر الشركات متعددة القوميات على النمو الاقتصادي في الجزائر.

1- عرض النموذج القياسي المستخدم والتعريف بمتغيراته.

بعدما تم دراسة و استعراض أثر الشركات متعددة الجنسيات على النمو الاقتصادي في إطار نظري، يتم في هذا المبحث تحديد و تعريف النموذج المستخدم في الدراسة التطبيقية كالتالي:

أ) تحديد النموذج المستخدم.

تعتمد هذه الدراسة إلى توظيف دالة الإنتاج كوب-دوجلاس (cobb-douglas) لقياس أثر الشركات متعددة القوميات والتي يمثلها الاستثمار الأجنبي المباشر على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة (1993-2010) حيث أن هذا النموذج مستمد من النموذج المستخدم من طرف" زياد محمد أبو ليلى " و " زكية أحمد مشعل " في دراستهما لعلاقة و أثر الاستثمار الأجنبي المباشر على النمو الاقتصادي في الاردن و ذلك عام 2007 و قد تمت تلك الدراسة خلال الفترة من (1976-2003) وسوف يتم تقدير دالة الإنتاج باستخدام رأس المال، العمل، و الواردات كعوامل إنتاج ، كما تم التمييز بين رأس المال المحلي و الأجنبي كعوامل مستقلة ، حيث أن هذا الأخير مقاسا بالاستثمار الأجنبي، ولأن النموذج تضمن الواردات كعامل إنتاج ، سيتم استخدام الناتج الإجمالي GP والذي يساوي الناتج المحلي الإجمالي مضافا إليه الواردات.

و النموذج على الشكل التالي¹ :

$$GP=f(K, FDI, IMP, L, \epsilon) \text{-----} 1$$

حيث:

GP = الناتج الإجمالي، وهو يساوي الناتج المحلي الإجمالي مضافا إليه الواردات .

K = رأس المال المحلي .

FDI = رأس المال الأجنبي مقاس بتراكم الاستثمار الأجنبي المباشر .

L = عنصر العمل ، مقاس بعدد العمال (العمالة الكلية).

IMP = الواردات من السلع و الخدمات .

€ = حد الخطأ.

¹ - زياد محمد أبو الليل: أثر الاستثمار الأجنبي المباشر و المستوردات على النمو الاقتصادي في الأردن، رسالة ماجستير

غير منشورة، (الأردن: جامعة اليرموك، 2003)، ص56

وقد تم الحصول على بيانات النموذج عن طريق البنك الدولي، و تقرير المجلس الاقتصادي والاجتماعي الوطني على "وجهات نظر حول السياسة المالية في الجزائر"، الجلسة العامة 26، (الجزائر: المجلس الاقتصادي والاجتماعي الوطني، 2005)، ص 136، 151.
- بنك أليجيريا، النشرة الإحصائية للبنك الجزائري، (الجزائر: بنك أليجيريا، 2008).

www.worldbank.org

www.ons.dz

سيتم تقدير معاملات النموذج التي تم وصفها و صياغتهما بطريقة المربعات الصغرى والتي تعد الأفضل من وجهة نظر المعايير الاقتصادية والإحصائية الصغرى العادية والقياسية، كونها تستند على مبدأ تصغير مجموع مربعات الأخطاء إلى أدنى حد ممكن

ويمكن كتابة المعادلة السابقة على الصيغة التالية:

$$GP=AK^{\alpha 1} FDI^{\alpha 2} IMP^{\alpha 3} L^{\alpha 4} e^{\epsilon} \text{-----} 2$$

حيث:

$$\alpha 1+\alpha 2+\alpha 3+\alpha 4=1$$

ويقسمة طرفي المعادلة رقم (2) على L نحصل على المعادلة رقم (3)

$$GP/L=(AK^{\alpha 1} FDI^{\alpha 2} IMP^{\alpha 3} L^{\alpha 4} e^{\epsilon})/L \text{-----} 3$$

ومنه:

$$GP/L= AK^{\alpha 1} FDI^{\alpha 2} IMP^{\alpha 3} L^{\alpha 4} L^{-1} e^{\epsilon} \text{-----} 4$$

و يمكن كتابة المعادلة رقم (4) بالصيغة التالية:

$$GP/L= AK^{\alpha 1} FDI^{\alpha 2} IMP^{\alpha 3} L^{\alpha 4} L^{-\alpha 1-\alpha 2-\alpha 3} e^{\epsilon} \text{-----} 5$$

وبعد إعادة ترتيب المعادلة يمكن التوصل إلى الصيغة التالية:

$$GP/L= A(K/L)^{\alpha 1} (FDI/L)^{\alpha 2} (M/L)^{\alpha 3} \mu \text{-----} 6$$

إن هذا النموذج يساعد على تجنب مشكلة عدم تجانس التباين ، و التي يعني وجودها أن التباين يتغير مع تغير المشاهدات، الأمر الذي يقود إلى نتائج غير كفوة لا تساعد في اتخاذ القرار الصحيح بشأن اختبار الفرضيات، كما يساعد هذا النموذج على تجنب مشكلة الارتباط الخطي المتعدد، و التي يعني وجودها ترابطا بين المتغيرات المستخدمة في تفسير المتغير التابع¹ .

ب) التعريف بالمتغيرات المكونة للنموذج

إن المتغيرات المكونة للنموذج هي كالآتي:

1- الناتج الإجمالي GP : ستعتمد الدراسة على مفهوم الناتج الإجمالي وهو عبارة عن الناتج المحلي الإجمالي الاسمي خلال سنة معينة مقاسا بالدولار الأمريكي، مضافا إليه الواردات من السلع والخدمات.

2- الواردات IMP_t : عبارة عن السلع و الخدمات المنتجة خارج الاقتصاد الجزائري ولكنها تستخدم داخله خلال سنة معينة ، مقاسه بالدولار الأمريكي.

3- رأس المال المحلي K_t : ويعبر عنه بإجمالي الاستثمار المحلي، مقاسا بالدولار الأمريكي.

4- عنصر العمل L_t : تعتمد الدراسة على حجم القوى العاملة الكلية (عدد العمال) كمعيار لعنصر العمل على المستوى الكلي للاقتصاد.

5- الاستثمار الأجنبي المباشر FDI_t : أو ما يسمى برأس المال الأجنبي ، مقاسا بالدولار الأمريكي، وهو هنا يمثل الشركات متعددة القوميات.

2- أثر الشركات متعددة القوميات على النمو الاقتصادي

نحاول في هذا النقطة تقدير و اختبار المعادلات المشكلة للنموذج ، و تحليل نتائجها بهدف الوقوف على مدى صحة فرضية البحث أو نفيها، سوف نعتد على مستوى معنوية 5٪ سواء فيما يخص المعنوية الإحصائية أو مختلف الاختبارات، كما تم تقدير النموذج الموصوف بالاستعانة بأهم و أشهر البرامج بواسطة برنامج SPSS ، بما يتميز به من مزايا عديدة أهمها سهولة الاستخدام، وعليه فقد قدرت النتائج حسب معطيات البرنامج المشار إليه كما يلي:

¹ - زياد محمد ابوالليل: مرجع سبق ذكره ، ص59

(أ) قياس تأثير الشركات متعددة القوميات و الواردات و الاستثمار المحلي على النمو الاقتصادي.

لقد تم تحويل النموذج الاساسي إلى الخطى بالتحويل اللوغاريتمي، وتم تقديره بطريقة المربعات الصغرى الاعتيادية، وخلال الفترة (1993 - 2010) كانت المعادلة الخاصة بقياس تأثير الشركات متعددة القوميات والواردات والاستثمار المحلي على النمو الاقتصادي في الجزائر كالاتي:

$$\text{LOG(GP \L)} = 1.21 + 0.373 \text{ LOG(K\L)} + 0.0244 \text{ LOG(FDI\L)} + 0.444 \text{ LOG(M\L)}$$

$$(1.627) \quad (2.370) \quad (1.491) \quad (5.045)$$

$$R^2 = .967$$

$$F = 136.411$$

$$D W = 1.799$$

يتضح من المعادلة السابقة المقدرة وحسب الجدول رقم (4) والجدول رقم (5)، وبالاستناد إلى اختبار (T) ثبت معنوية معلمة الثابت ومعلمة الاستثمار الأجنبي المباشر إذ كانتا أكبر من قيمة (T) الجدولية (1.746) وذلك عند درجة حرية (18 - 2)، كما أن قيمة الاحتمال P.Value كانت تساوى 0.000 و 0.033 لكل من الثابت ومتغير الاستثمار الأجنبي المباشر وهي أقل من مستوى المعنوية 5%، كما تبين عدم معنوية معلمة الواردات، حيث كانت قيمة (T) المحسوبة (1.49) أقل من قيمة (T) الجدولية وكذلك قيمة الاحتمال P.Value = 0.158 أكبر من مستوى المعنوية 5%، كذلك تبين عدم معنوية معلمة الاستثمار المحلي، حيث أن قيمة (t) المحسوبة (1.63) أقل من قيمة (t) الجدولية، وكذلك قيمة الاحتمال P.Value = 0.126 أكبر من مستوى المعنوية 5%.

بالرجوع إلى قيم المعاملات، يتضح الاثر الإيجابي للاستثمار الأجنبي المباشر، حيث تظهر النتائج أن مرونة الاستثمار الأجنبي المباشر (0.024) أي أن زيادة بنسبة واحد في المائة في حجم الاستثمار الأجنبي المباشر تؤدي إلى زيادة في الناتج الاجمالي بـ (0.024)، وهذا الاثر على الرغم من صغره، إلا أنه إيجابي، كما تشير النتائج إلى الأثر الإيجابي للواردات على الناتج الإجمالي حيث تبلغ مرونته (0.444)، وتعتبر هذه المساهمة كبيرة، ويرجع السبب في ارتفاع هذه المساهمة نتيجة ارتفاع حجم الواردات خاصة سنة 1997 بسبب شروع الجزائر بتحرير تجارتها الخارجية، وكذلك اعتماد الانتاج المحلي على العالم الخارجي لتوفير جزء كبير من السلع الرأسمالية الضرورية لعملية

الانتاج، بالإضافة إلى هذا تشير النتائج إلى الأثر الإيجابي لرأس المال المحلي على الناتج الإجمالي حيث بلغت مرونته (0.373) ، إي أن الزيادة بنسبة واحد في المائة في حجم الاستثمار المحلي تؤدي إلى زيادة في الناتج الإجمالي ب (0.373).

كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل $R - Sq (adj)$ نسبة 96% ، مما يعني أن المتغيرات التفسيرية المستقلة تفسر هذه النسبة من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع أي الناتج الإجمالي، والباقي 4% يرجع إلى عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي، كما أن نتائج القياس خلال الفترة (1993-2010) من الجدول رقم (4) يتبن معنوية النموذج ككل، لأن F المحسوبة كانت أكبر من F الجدولية (3.34)، كما أن قيمة الاحتمال $P. Value = 0$ وهي أقل من مستوى المعنوية 5%.

الجدول رقم(4) يوضح نتائج اختبار تأثير الاستثمار الأجنبي المباشر والواردات على النمو الاقتصادي

المعاملات	قيمة معاملات الانحدار	قيمة إحصائي الاختبار t	P. Value
α_1	1.213	5.046	0.000
α_2	0.373	1.627	0.126
α_3	0.024	2.370	0.033
α_4	0.444	1.491	0.158

المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على البنك العالمي وباستعمال برنامج SPSS

الجدول رقم (5) يوضح تحليل التباين ANOVA لاختبار تأثير الاستثمار الأجنبي المباشر والواردات على النمو الاقتصادي

المصدر	درجات الحرية df	مجموع المربعات ss	متوسط المربعات ms	F المحسوبة	قيمة الاحتمال P. Value
الانحدار	3	0.228	0.076	136.411	0.000
الخطأ	14	0.008	0.001		
المجموع	17	0.236			

المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على البنك العالمي وباستعمال برنامج SPSS

كما أظهر اختبار D.W وجود استقلال بين البواقي أي لا يوجد ارتباط ذاتي بينها، حيث كان من نتائج الاختبار $D.W = 1.799$ وهي محصورة بين 2 والقيمة الجدولية العليا $d_u = 1.69$ ، كما أن النموذج خال من مشكلة الارتباط الذاتي ما بين الاخطاء العشوائية، ومن أجل الوقوف على مدى صحة فرضيات البحث أو نفيها فسوف يقوم الباحث بدراسة أثر كل عامل من عوامل الانتاج السابقة على النمو الاقتصادي على حدا، وذلك باستعمال النموذج الخطى البسيط.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج.

من خلال هذه الورقة التي تم فيها محاولة قياس أثر الشركات متعددة الجنسيات على النمو الاقتصادي في الجزائر، اتضح لنا أن نتائج القياس كانت متوافقة مع النظرية الاقتصادية، إذ أظهرت الدراسة أهمية الشركات متعددة الجنسيات التي مثلها الاستثمار الأجنبي المباشر دورها الهام في تعزيز النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة (1993-2010)، فعلى الرغم من صغر حجمه بالنسبة للاستثمار المحلي، إلا أن تأثيره إيجابي.

كما أشارت النتائج للأثر الإيجابي للاستثمار المحلي و الواردات على الناتج الإجمالي في الجزائر خلال فترة الدراسة، مما يدل على أهمية تراكم رأس المال المحلي و أهمية الواردات في الاقتصاد الجزائري، و ذلك نتيجة ارتفاع حجم الاعتماد على العالم الخارجي لتلبية الحاجات الضرورية ومستلزمات الإنتاج.

ثانياً: التوصيات.

في ظل دراسة تجربة الجزائر في جذب الشركات متعددة الجنسيات لرفع من معدلات النمو أو تحسينها، وحتى يتم تحسين مستقبل الاستثمار في الجزائر يجب العمل على:

1- تنمية العنصر البشري و توعيته و الارتقاء بمستوى مهاراته، و خلق الكفاءات القادرة على توليد التكنولوجيا الأكثر ملائمة للظروف المحلية، و تنمية مهارات الترويج لفرص الاستثمار من خلال تكثيف جهود التعاون مع المنظمات الدولية، التي لها دور في عمليات الترويج و تقديم الخدمات الاستشارية و إنشاء مكاتب ترويج للأنشطة محل الاستثمارات في مختلف أنحاء العالم.

2- العمل على تعزيز كفاءة الإطار التشريعي، من خلال الحد من تعددية التشريعات المنظمة للاستثمار، مع تبسيط الإجراءات و الرسوم و سرعة إصدار و تفعيل قوانين المنافسة و منع الاحتكار و حماية الملكية الفكرية و براءات الاختراع، مع العمل على إدخال تعديلات مستمرة على التشريعات و القوانين السائدة بالشكل الذي ينسجم مع تشجيع النشاط الاستثماري.

3- ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة للاستثمار و تطوير الأسواق المالية والعمل المصرفي .

4- توفير الاستقرار السياسي و الأمني .

5- الزيادة في نفقات البحث و التطوير و إعطائها الأهمية اللازمة لتنمية القدرات الإبداعية في شتى المجالات.

6- الاستفادة من تجارب الدول النامية في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر .

و في الأخير ما يمكن قوله، أنه مهما تكن المعلومات و البيانات المقدمة و الأدوات المستخدمة في التحليل فهو ليس إلا جهد يبقى دائما قابل للانتقاد و التحسين، ثم إن أي تقصير ورد في هذا العمل من شأنه أن يكون منطلقا لدراسات أخرى أكثر عمقا، و أدق تحليلا.

المراجع:

1- حسام عيسى: **الشركات متعددة القوميات** (بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، دت) .

2- ابراهيم محسن عجيل: **الشركات متعددة الجنسيات وسيادة الدولة**، رسالة ماجستير غير منشورة، (كوبنهاجن: الاكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، 2008) .

3- محمد سيد السعيد: **الشركات متعددة الجنسيات وأثارها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية**) القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب (1978).

4- Esso Loesse Jacques, **Foreign Direct Investment: Determinants and influence on economic growth, development and review of economic policy**, No. 117, Unit for Economic Policy Analysis du CIREs, Juin 2005,

5- وزارة المالية: **المؤشرات الاقتصادية للجزائر للمدة 1999 - 2007**، (الجزائر: وزارة المالية، 2007)

6- وزارة المالية: "المؤشرات الاقتصادية للجزائر للمدة 1994-2005، (الجزائر: وزارة المالية، 2005)

7- زياد محمد أبو الليل: أثر الاستثمار الأجنبي المباشر و المستوردات على النمو الاقتصادي في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، (الأردن: جامعة اليرموك، 2003) .

منظور السياسة الخارجية الأمريكية في المنطقة العربية "الخليج نموذج"

د.عمر المبروك أسباقة

د.محي الدين أحمد المدني

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/بني وليد

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/بني وليد

مقدمة :

لاشك أن المنطقة العربية لاسيما الخليج تستمد أهميتها الدولية الراهنة من حقيقة أنها أهم مصادر النفط في العالم، وأكبر مخزن لاحتياطياته المستقبلية ، وبالرغم من أن أهمية تلك المنطقة ارتبطت تاريخيا بموقعها الإستراتيجي الهام، وأن هذه الأهمية تزايدت في حقبة الحرب الباردة بسبب قربها من الإتحاد السوفيتي إلا أن التطورات المعاصرة في العلاقات الدولية ترهن تلك الأهمية بالنفط ، ومن هذا المنظور فإن قيام العراق بغزو الكويت أصبح يعني من وجهة النظر هذه اتجاهه للسيطرة على ما يقرب من ربع الاحتياطي العالمي للنفط ، وأنه لو مد سيطرته إلى المنطقة الشرقية في السعودية لأصبح يسيطر على ما يزيد عن نصف الكمية المتداولة في سوق النفط العالمي، ويلاحظ هنا أيضا تزايد اعتماد الولايات المتحدة الأمريكية على استيراد النفط من الخليج، ووفقا لأرقام 1989 فقد استوردت %44 من استهلاكها في نفس العام، ولذلك لم يكن غريبا أن يبرز اتجاه لذي كثير من المسؤولين والإستراتيجيين الأمريكيين ومنذ ما قبل نشوب الأزمة - يؤكد على ضرورة بناء وترسيخ الاستقرار في المنطقة، خاصة بعد تحول العلاقات الأمريكية السوفيتية من المواجهة إلى التعاون.⁽¹⁾

الإ أنه ومنذ نهايات سبعينيات القرن العشرين ، بدأ الاهتمام الأمريكي بالمنطقة العربية يأخذ منحى جديداً لاسيما بعد إعلان مبدأ كارتر عام 1979 ، الذي أعلن فيه الرئيس الأمريكي آنذاك ، جيمي كارتر ، ثلاثة مرتكزات أساسية للسياسة الأمريكية:

1-زيادة القواعد العسكرية حول العالم ، مع تكثيف تواجد الولايات المتحدة العسكري في بعض دول حوض النيل المهمة ودول الخليج .

2-إنشاء قوات التدخل السريع أو ما يعرف بـ (قوات الانتشار السريع وكذلك استعداد الولايات المتحدة للتدخل لمواجهة أي تهديد يعرّض مصالحها للخطر .

المشكلة البحثية:

يمكن القول أن التواجد الأمريكي بالمنطقة وعلي مر التاريخ كان من أهم أهداف السياسة الخارجية الأمريكية ، ومن هنا فإن ارتباط الولايات المتحدة بالمنطقة العربية يصبح حيويًا، وترتيبًا علي ماسبق فإن مشكلة البحث يمكن صياغتها علي هيئة تساؤل رئيسي هو:

ماهي التوجهات الرئيسية للسياسة الخارجية الأمريكية تجاه المنطقة العربية لاسيما دول الخليج ؟
انطلاقًا من التساؤل الرئيسي الذي طرحته الدراسة وفي سبيل السعي للتوصل الي حل لهذه المشكلة تطرح الدراسة مجموعة من التساؤلات الفرعية علي النحو التالي :

- 1- ماهي المراحل التاريخية لتطور السياسة الخارجية الأمريكية في المنطقة العربية ؟
2. ماهي الأهداف الأساسية للسياسة الخارجية الأمريكية في المنطقة العربية ؟
3. ماهي العوامل المؤثرة في السياسة الخارجية الأمريكية وبالأخص في دول الخليج ؟
4. كيف يمكن صياغة رؤية مستقبلية للعلاقات الامريكية العربية ؟

يمكن إبراز أهمية الدراسة المقدمة على النحو التالي:

1. السعي نحو إبراز الدراسات النظرية الخاصة بموضوع التواجد الامريكي فى المنطقة العربية ودور دول الخليج العربى فى تحقيق الامن ومظاهره ومحدداته ومحاولة سد بعض النقص فى المكتبة العربية فى هذا الموضوع.

2. حداثة موضوع الدراسة حيث يتناول التدايعات المختلفة للوجود الأمريكى فى منطقة الخليج العربى خاصة فى ظل بروز العديد من المتغيرات الاقليمية و العالمية من خلال دراسة تفصيلية تحليلية.

3 التطورات المتلاحقة التي يشهدها العالم في كافة المجالات وما أدى اليه ذلك من ضرورة صياغة استراتيجية لتفعيل الأمن العربي والخليجي .

4 تزايد حدة الصراعات والإضطرابات التي شهدتها منطقة الخليج العربي فيما يخص الاطماع النفطية وتوجهات السياسة الخارجية الامريكية، وفي ظل هذه المتغيرات تتصاعد أهمية بناء سياسات وإستراتيجيات لتفعيل الامن الخليجي وأثر ذلك على المتغيرات الاقليمية والدولية.

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على ما يلي:

1 التعرف على المراحل التاريخية لتطور السياسة الخارجية الامريكية حيال عامل النفط فى المنطقة العربية وخاصة فى منطقة الخليج العربى.

2 إبراز الواقع الحالى للتواجد الأمريكى وتحديد الأهداف الأساسية للولايات المتحدة فى المنطقة العربية وخاصة منطقة الخليج العربى.

3 التعرف على المصالح النفطية الأمريكية فى المنطقة العربية وخاصة الخليج العربى.

في إطار الدراسة الحالية إستفاد الباحث من بعض المناهج البحثية وذلك على النحو التالي:
المنهج الوصفي:

تعتمد الدراسة الحالية على هذا المنهج وذلك من خلال مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع من كتب ورسائل علمية وأبحاث ودوريات ودراسات مع السعي نحو بناء إطار مفاهيمي وإيضاح العلاقات بين هذه المفاهيم والمتغيرات حتى يمكن الوصول إلى إطار نظري دقيق يستعين به الباحث في دراسته.

منهج دراسة الحالة:

تستخدم الدراسة الحالية منهج دراسة الحالة من خلال تطبيق موضوع الدراسة على حالة السياسة الخارجية الأمريكية حبال عامل النفط في المنطقة العربية خاصة مجلس التعاون الخليجي.

مراحل تطور سياسة الولايات المتحدة الأمريكية في الوطن العربي :

منذ مطلع العقد الثالث من القرن العشرين، بدأ الاهتمام العالمي بالسياسة الخارجية الأمريكية، وقد تركز الاهتمام العربي بهذه السياسة بعد عام 1967، بسبب الأحداث التي رافقت ذلك التاريخ، وما بعده، وخاصة إنشاء دولة إسرائيل عام 1948. يجعل النظام الرئاسي الأمريكي السياسة الخارجية أمراً منوطاً برئيس الجمهورية وحده. وإن التطور البارز الذي حصل في الدبلوماسية الأمريكية كان في عهد الرئيس "نيكسون"، لكن فضيحة "ووترجيت" التي طغت على حركته، جعلت من مستشاره للأمن القومي "هنري كيسنجر" مدعوماً ب"اللوبي" الصهيوني يريح المعركة ضد وزير الخارجية "رودجرز"، وأصبح "هنري كيسنجر" سيد الدبلوماسية بلا منازع . أما بالنسبة إلى الرئيس "رونالد ريغن"، فقد ترك الأمر في الشأن الخارجي إلى وزير خارجيته "جورج شولتز"، الذي جعل على رأس أولوياته الانحياز المطلق لإسرائيل، معتمداً في ذلك على الخلفية العقلية للرئيس "ريغن"، الذي كان يخضع للأساطير التلمودية. ويمكن القول أيضاً إن ولاية الرئيس "بوش" الأب كانت مفترق طرق، حيث أنه ومع وزير خارجيته "جيمس بيكر" حاولوا وضع أسس للسلام في منطقة الشرق الأوسط، بالضغط على الأطراف كافة بما في ذلك إسرائيل. أما الرئيس "كلينتون" فقد اتبع النمط الذي كان درج عليه الرئيس "كينيدي"، وقد عيّن مستشارين اثنين معينين مباشرة بالشرق الأوسط، وهما اليهوديان "روس" و"انديك"، تاركاً بذلك القرارات الحساسة منحازة للمفهوم الاسرائيلي . (2)

أما الرئيس "جورج دبليو بوش" فقد وقع فريسة اليمين المتطرف من قادة المحافظين الجدد في الإدارة الأمريكية، الذين يرون ليس فقط بتماهي المصالح المشتركة بين الولايات المتحدة وإسرائيل، بل هم أكثر تشدداً من قادة اليمين المتطرف في إسرائيل، أصحاب نظرية الصهيونية المتجددة، ومن هنا جاء الدور الأمريكي إزاء عملية السلام الإسرائيلية- الفلسطينية، لا يتعدى "إدارة الأزمة"، بدلاً من أن يرتكز

على إيجاد الحلول، رغم ما تبلور من رؤية الرئيس "بوش" التي تم تضمينها خطة "خارطة الطريق" والتي تحمل أربعة عشر تحفظاً إسرائيلياً حظيت بالتقدير الأمريكي . إن الشعار الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية من القديس "يوحنا"، الذي يقول بأن "الحقيقة تجعلك حراً" لم ير النور، وهذه الحقيقة هي التي يبحث عنها المواطن العربي في الإدارة والكونجرس الأمريكي منتظراً موت "إيباك" المنظمة الصهيونية القوية النفوذ، كي يحصل العرب على حقوقهم، ويتحرر أسياذ القرار في الولايات المتحدة أن لأتحفي عن شعبنا العربي أبعاد لعبة الصراع العربي- العربي ولا حالة الانحطاط التي نمر بها . لقد أصبحت الولايات المتحدة الأمريكية، كما كانت في عهد "ترومان" و"أيزنهاور" زعيمة العالم الحر، لقد تحقق الحلم بدون الترسانة العسكرية، وترك الأمر للرئيس "جورج بوش" وإدارته أو من يأتي بعده، لوضع أسس جديدة لهيمنة نظام دولي جديد، تقوده الولايات المتحدة (روما العصر) مبني على الاستقرار والسلام والتعاون الدولي، فالقول الثابت منذ فجر التاريخ هو بأن بعد كل حرب عالمية جديدة ينشأ نظام دولي جديد، تقوده الدول المنتصرة. في هذه المرحلة العصبية فرض على العرب أن يتخذوا موقفاً من الكيان الصهيوني (إسرائيل) في بلادهم، فحاربوا عدة مرات. ولكنهم كانوا يصطدمون دائماً بالمواقف الأمريكية حيال إسرائيل... فلا غنى لأكثرية أنظمتهم عن أمريكا ولا غنى لأمريكا عن بتول العرب .

أمريكا والدور الجديد :

أفرزت الحرب العالمية الأولى نظاماً دولياً مفكك الأوصال بتحالفاته، البعض منها علني، والبعض الآخر سري، أما الحرب العالمية الثانية، فقد انبثق عنها نظام القطبين: الولايات المتحدة الأمريكية متزعمة العالم الرأسمالي، والاتحاد السوفياتي وحلفائه متزعمين الأيديولوجيا الشيوعية، وعلى ضوء هذه المعادلة، انبثقت "نظرية التفاهم وعلى أسس من الخوف والرعب تمت "اتفاقيات منع انتشار الأسلحة المدمرة" و"حرب النجوم"

نظام القطب الواحد :

بعد حرب عالمية ثالثة لم تحصل كأخواتها من الحروب بمعناها العسكري، بل حصلت بمفاهيم أيديولوجية واقتصادية واجتماعية، انتصرت بها الليبرالية الأمريكية على الشيوعية الدولية، فأصبحت أمريكا القوة العظمى في العالم، وحولها قوى إقليمية أخرى، لا تستطيع أن تتحرك دون التنسيق والاتفاق معها للقيام بأي عمل على مستوى دولي وإقليمي .

إن طبيعة الصراعات الإقليمية وتركيبية الأنظمة في معظم الدول، تساعد أمريكا على تأمين مصالحها بالشكل الذي تريد، ففي الوطن العربي زرعت إسرائيل كغدة سرطانية من خلالها تعمل أمريكا على تأمين مصالحها والسيطرة على الثروة العربية وخاصة البترولية منها. واستطاعت أن تخلط الأوراق وأن

تساهم في تأجيج الصراعات بين الدول لتأمين مصلحتها القومية، فقد أمنت لنفسها في الشرق الأوسط إسرائيل كقاعدة ثابتة بسبب الولاء والانتماء لها . (3)

تركيبه النظام الأمريكي ودور القوى الضاغطة و"إسرائيل":

يتكيف السياسي والمرشح الانتخابي في سياسته وبرنامج الانتخابي مع مصالح القوى الرئيسية الضاغطة في الولايات المتحدة. وينعكس نجاح السياسي وبرنامج بقدر تقبله وفهمه لمصالح هذه القوى الضاغطة، حتى لو كانت على حساب الوطن وأمنه. إن النفوذ الذي يمارس على الإدارة الأمريكية من قبل القوى الضاغطة الصهيونية في واشنطن، يتركز على منظمة "إيباك" (AIPAC) (اللجنة الأمريكية الإسرائيلية للعلاقات العامة) التي تعمل وتنسق مع أكثر من مئة لجنة من لجان قوى الضغط المحلية والفيدرالية.

إن "الوبي" اليهودي يؤثر على الشخصيات السياسية والاقتصادية البارزة في المجتمع الأمريكي كما في مجلس الشيوخ والنواب وكذلك مع الأكاديميين ، ويسيطر على دور النشر ووسائل الإعلام، ويصدر نشرات عدة وعدد اليهود في الولايات المتحدة الأمريكية يبلغ 5,2% من السكان، بينما الذين من أصل عربي يبلغ عددهم حوالي 5%، ولكن اليهود منتظمون في "إيباك" وتبلغ نسبة مشاركتهم في الانتخابات حوالي 90%، بينما المعدل الوطني العام هو 50%، بينما العرب في أمريكا يناهض بعضهم البعض . يقول عضو مجلس الأمن القومي

السابق "وليام كوانت" أن 70% من أعضاء الكونجرس يؤيدون المنظمة اليهودية في أمريكا "إيباك"، لأن هذه المنظمة تملك قدرات مالية وسياسية ضخمة في الداخل الأمريكي، وتستطيع التأثير على مجرى الانتخابات. وتشكل قوة ضاغطة لدى المحافظين الجدد، إن هؤلاء يلتقون مع طروحات "هاننتغتون"، ويرون بأن جوهر المشكلة بالنسبة للغرب ليس الأصولية الإسلامية، بل يرون بأن الإسلام نفسه هو العدو، ويتمادى "جيرري فالويل" و"روبرت موري"، ويدعون إلى تدمير الأماكن الإسلامية المقدسة، ليبررا لإسرائيل العودة إلى القراءة التوراتية بعد الحادي عشر من سبتمبر، ودك هياكل المسجد الأقصى.

لا بد من أن يتتقف المجتمع الأمريكي بالشؤون الخارجية، ويستوعب ما يحصل من قبل الحركات الصهيونية، كما لا بد من أن يستيقظ العرب، ويساهموا في تماسك ونشاط أكثر، بالتضامن مع المسلمين والأقليات في إيجاد قوى ضاغطة في وجه القوة اليهودية، مع العلم بأن العرب سيّسون في الولايات المتحدة كما اليهود، وبدؤوا يمارسون حقهم الانتخابي بكثافة، وحسب استطلاع "مؤسسة الزغبي" حول الانتخابات سنة 2000، فإن 56% مع العرب الأمريكيين كانوا لبنانيين، وإن 14% كانوا

سوريين، و12% كانوا مصريين، و8,5% كانوا فلسطينيين، و66% من الذين شاركوا ولدوا في الولايات المتحدة الأمريكية .

وإن هذه النسبة بزيادة، ونجد أن العرب حاضرون في الحياة السياسية الأمريكية، وغير حاضرون وينقصهم الكثير من التنظيم، ولكن مع مرور الوقت سوف يتحولون إلى قوة ضاغطة تخدم المصالح العربية المحققة.

فإذا شاء العرب خوض معركة سياسية في أمريكا، فلا بد لهم من خوضها بالشروط الأمريكية. وليس أمامنا من مجال متاح إلا العمل بمفاهيم التحرك في الداخل الأمريكي، من مثل تشكيل منظمات عربية تدعمها الدول العربية، تتصدى للمنظمات اليهودية (إيباك) .

وسبق لجميع الرؤساء الأمريكيين منذ عهد "ترومان"، أن تعاطوا مع موضوع الشرق الأوسط مباشرة، وكانت لهم آراءهم وتوجهاتهم. ولكن الرئيس "كلينتون" في ولايته الأولى، عمد إلى نمط جديد من التعامل مع قضية الشرق الأوسط، فوضع الملف بأيدي اليهود الأمريكيين وأنصارهم، وترك لهم البت في حيثياته، مما أدى إلى نشأة تيارين متصارعين: تيار يتوق إلى إنجاز السلام، والتيار الآخر يقرع طبول الحرب. وهذا يعني أن سياسة "كلينتون" الشرق أوسطية ليست رهينة "اللوبي" الإسرائيلي بالمطلق. (4)

وعند تسلم "جورج بوش" الإبن السلطة أخذ ينظر إلى قضية الشرق الأوسط من خلال مدرسة المحافظين الجدد، وفي الواقع فإن الحرب على العراق هي الخطوة الأولى لسياسة المحافظين الجدد في الشرق الأوسط، كما شهدت على ذلك تقاريرهم طوال فترة التسعينيات وإرادتهم الصلبة في المساهمة بأمن إسرائيل الإقليمي، عن طريق إضعاف أعدائها كسوريا والعراق، وتدرجاً على حساب حلفاء كالأردن .

إن المشكلة التي تهدد الاستقرار العالمي هي عقلية هذه الفئة من المستشارين عند الرئيس "بوش"، التي صورت له بأن الصراع لم يعد محور الشيعية والعالم الحر، بل بين محور الديمقراطية والإرهاب. يقول الكاتب الكبير "تورمان مايلر" في كتابه: "لم نخوض الحرب؟"، بمعانينة واضحة لهذا التطور في السلطة الأمريكية. ففي الثلاثينيات (من القرن العشرين) كان يكفي أن يحصل الإنسان على لقمة عيشه ليكون محترماً. أما في التسعينيات فقد طفت مواهب الجشع واستبداد القوة والغطرسة والسيطرة على وسائل الإعلام، وعند هذا الواقع

يمكن القول بأن الثراء الذي تراكم قد ولد الحاجة الماسة للتحول من الديمقراطية إلى الإمبراطورية، التي تضمن الأرباح المكسدة سريعاً... وقول بعض المحافظين الجدد ما همّ إذا خسرتنا العالم "لربما نبقى الوحيدين هنا".

أصبح يترسخ أكثر فأكثر.

السياسة الخارجية الأمريكية في المنطقة العربية

فإذا كان عامل النفط هو ما أضفي على الأزمة صفتها "العالمية" إلا أن جوهر الأزمة هنا ليس ما تتطوي عليه من احتمالات بتهديد مباشر لمصادر النفط وبالتأثير على إمداداته، لأن العراق لم يهدد أبداً في أية لحظة بذلك، فضلاً عن أن مصلحته المباشرة هي في الاستمرار في إنتاج النفط خاصة في ظل متطلبات الحرب وذلك هو الدرس المباشر الذي أوضحتته خبرة الحرب مع إيران، في ضوء ذلك، فإن جوهر المشكلة هنا سياسي، ويتعلق بدور الولايات المتحدة الأمريكية في إطار النظام الدولي الجديد، الذي يسعى إلى تحقيق الأمن والاستقرار العالمي، ومن وجهة النظر تلك، ليس من المسموح به وجود قوة محلية أو عالمية مسيطرة، يصعب التنبؤ بسلوكها، لتتحكم في أكثر من نصف احتياطي النفط في العالم، وتعرض العالم من خلال قرارات فردية لأزمات وتقلبات نفطية وبالتالي اقتصادية عالمية، حتى ولو تعهد هذا النظام بأنه لن يقف أمام المصالح الدولية.

في ضوء تلك الحقائق يمكن فهم الموقف الأمريكي من تلك الأزمة والتي كانت بمثابة الفرصة التاريخية التي انتظرتها الولايات المتحدة للبقاء في الخليج العربي.

ولقد أظهرت الأزمة بسرعة عجز الجهود الفردية والجماعية للقوى المحلية والإقليمية في الخليج عن الدفاع عن نفسها، مما شكل امتحاناً صعباً للإستراتيجية الأمريكية (والغربية عموماً) للدفاع عن الخليج، ولذلك، وفي الوقت الذي أدانت فيه الولايات المتحدة الغزو بمجرد وقوعه، ورفضت الاعتراف بأية آثار ترتبت عليه، فقد حرصت أيضاً على تجنب القيام بأي عمل منفرد، والاهتمام بتنظيم استجابة دولية حقيقية للأزمة، وهو ما تبلور بالفعل في تحقيق درجة كبيرة من الإجماع الدولي، ربما لم يتحقق من قبل في أية أزمة سابقة، ليس فقط من خلال تجميع القوى الدولية الرئيسية في العالم سواء في داخل مجلس الأمن: (بريطانيا - فرنسا - الاتحاد السوفيتي - الصين) أو في خارجه مثل (اليابان وألمانيا)، وإنما أيضاً من كافة التكتلات والتجمعات الدولية، وبعد أسابيع قليلة من الأزمة تبلورت الإستراتيجية الأمريكية في شقين:

الأول: إحكام العزلة الدولية على العراق، وتشديد الحصار الاقتصادي والبحري إلى الدرجة التي ترغمه على الانسحاب من الكويت .

الثاني : ردع العراق عن القيام بأي عمل هجومي عسكري آخر من خلال الانتشار العسكري المكثف في المنطقة، كما تبلورت المبادئ والأهداف الرئيسية المعلنة للسياسة الأمريكية حيال الأزمة في الأتي:

1 . ضرورة الانسحاب الفوري غير المشروط والكامل لجميع القوات العراقية من الكويت.

2. ضرورة إعادة حكومة الكويت الشرعية إلى بلادها.

3. الالتزام بتحقيق الأمن والاستقرار في الخليج .

4. التصميم على حماية أرواح المواطنين الأمريكيين وغيرهم في الخارج .

أولاً: الأهداف الأمريكية التي ترتبت على الغزو العراقي للكويت

كان هناك العديد من التداعيات و النتائج التي ترتبت على الغزو العراقي لدولة الكويت فيما يخص المصالح والأهداف الأمريكية يمكن طرحها على النحو التالي :

1- على المستوى السياسي

أ- أدى احتلال العراق للكويت إلى تدمير منشآته والبنية الأساسية في البلاد، كما شكلت عملية الغزو أعباء وثقلاً كبيراً على دول مجلس التعاون الخليجي، وتسبب في استمرار التوتر بالمنطقة منذ عام 1990م وحتى العام 2004 .

ب- حصار العراق ثم احتلاله، وغياب الرؤية العربية لمستقبل العراق، وتفاقم الخلافات العربية وانقسام الصف العربي ما بين مؤيد ومعارض للغزو، كانت لها بعض الآثار السلبية لحرب الخليج الثالثة على النظام العربي، علاوة على انعكاسات الغزو السلبية على القضية الفلسطينية والصراع العربي - الإسرائيلي.

ج- انفراد الولايات المتحدة الأمريكية بالقرار على المستوى الدولي بجانب أثر الغزو الأمريكي للعراق على مستقبل الأمم المتحدة.

د- انشغال دول مجلس التعاون الخليجي بحالة عدم الاستقرار التي شهدتها المنطقة نتيجة الحملة الأمريكية على العراق ودعاوى مواجهة الإرهاب المستمرة حتى منتصف العام 2004م
هـ- شهدت المنطقة العربية حالة من الانقسام والتفكك لم تمر به المنطقة منذ تشكيل الجامعة العربية عام 1945م وحتى العام 2004م، وكان الأمل بتطوير الجامعة العربية في القمة العربية التي عقدت في مايو عام 2004م.

2- على المستوى الاقتصادي

أ - أُلقت الحروب التي دارت في المنطقة عبئاً اقتصادياً على دولة الكويت ودول مجلس التعاون في تحمل أعباء وتكلفة الحروب التي دارت في المنطقة، علاوة على التذبذب في أسعار النفط وأزمات الارتفاع والانخفاض في أسعاره عام 2004م

ب- العقوبات الاقتصادية التي فرضت على العراق وآثارها على الدول الخليجية والعربية، ونتائج الغزو السلبية على الاقتصاد العربي، التداعيات السلبية الطويلة المدى على الاقتصادات العربية .⁽⁵⁾

ج - نتائج الحرب السلبية على الاقتصاد الأمريكي وأثر الحرب على الاقتصاد العالمي، حيث إن الاقتصاد الأمريكي هو قاطرة للاقتصاد العالمي.

د- تحملت الدول العربية بعامّة والخليجية بخاصة أعباء حرب تحرير الكويت وتداعياتها السلبية على منطقة الخليج العربي والدول العربية كافة.

هـ- كما كان للتداعيات السلبية لهذه الحروب أبعادها الاقتصادية الأخرى من عدم الاستقرار وما تبعه .

نسنبخلص من ذلك أن منطقة الخليج أصبحت منطقة صراعات منذ عام 1980، كما أن التدريبات العسكرية الخليجية لم تصل إلى القدرات التي تمكنها من أن تحقق أمن ذاتي إلى جانب أن الصراعات الحالية و المنتظرة بالمنطقة و التي ادت إلى تدويل أمن منطقة الخليج. الأمر الذي ساعد في تحقيق التواجد الأمريكي بالمنطقة سعياً لتحقيق المصالح العسكرية الأمريكية.

ويمكن استخلاص تأثير التواجد الأمريكي على المستوى العسكري كما يلي:

أ - زيادة أعباء بناء قوات مسلحة حديثة وتكثيف التعاون العسكري بين دول مجلس التعاون الخليجي والجانب الأمريكي.

ب - شهد حظر التسلح على دول المنطقة العربية، إهدار القدرات العسكرية للدول العربية وحل الجيش العراقي، مخاوف الاحتلال طويل الأمد للعراق، حدة المقاومة العراقية والقتال في العراق، التداعيات الأمنية للحملة على العراق، احتمالية اندلاع حرب أهلية في العراق (حرب عراقية - عراقية)، نقل مراكز العمليات الجوية والبرية إلى قطر والتواجد العسكري الأجنبي المكثف في المنطقة، مما يزيل احتمال نشوب حروب جديدة في المنطقة، تزايد غبار اليورانيوم الذي يسمم الحياة في العراق والخليج، وخصوصاً في المناطق القريبة من مسرح العمليات . (6)

ج- تزايد الهيمنة الأمريكية على العالم، محاولات الولايات المتحدة الأمريكية توسيع دور ومهام حلف الأطلسي على مستوى العالم، امتداد السيطرة الأمريكية على مناطق عديدة من العالم.

د- حدوث الخلل في التوازن العسكري بين الدول العربية ودول الجوار مع إسرائيل والتي تعد الحليف الاستراتيجي للولايات المتحدة، التي تتنامى قدرتها العسكرية يوماً بعد الآخر.

هـ- انتشار وتكثيف التواجد العسكري الأمريكي في المنطقة واحتلال العراق وتهديد الولايات المتحدة الأمريكية لدول عربية وإسلامية في المنطقة، مما يندرج باستمرار حالة التوتر لفترات قادمة أخرى وما يتردد عن احتفاظ الولايات المتحدة الأمريكية بأكثر من أربع قواعد عسكرية في الأراضي العراقية.

و- كان عملية الغزو والحرب الأمريكية على العراق آثارها الكبيرة على بنية النظام الدولي، وبالتحديد على إعادة توزيع القوة وترتيبها والهيمنة الأمريكية على صنع القرار غير عابئة بأي نتائج لهذه السيطرة مما يستدعي تكاتف دول العالم لتطوير ميثاق الأمم المتحدة. (7)

ثانياً: الأهداف الاقتصادية الأمريكية في الخليج :

من الناحية الاقتصادية يرى المعارضون للأهداف الأمريكية أنه لم يعد لدول مجلس التعاون منذ عام 1983 تأثير في الاقتصاد الأمريكي، لأن دول المجلس أخذت تعاني منذ ذلك الحين عجزاً في ميزانياتها، نتيجة لانخفاض الكبير في أسعار النفط، وما نتفقه دوله ، ولاسيما الكويت والسعودية، على دعم العراق في حربه مع إيران، ما قلل من استثماراتها الخارجية التي من ضمنها جزء كبير في الولايات المتحدة. كما يأخذ الأمريكيون على دول مجلس التعاون صرف نسبة كبيرة من ناتجها المحلي على أمور الدفاع، والأمن الداخلي، والمعونات الاجتماعية، ما قلل من قدرة هذه الدول على مد يد العون إلى الحكومة الأمريكية، لتلافي عجز الميزانية من خلال شراء هذه الدول سندات الخزنة الأمريكية، أو الاستثمار في الصناديق الأخرى. (8)

كما أن هناك من يرى أن الولايات المتحدة يجب ألا تنظر إلى دول مجلس التعاون كقوة اقتصادية ينبغي الارتباط بها، وذلك بسبب اعتماد هذه الدول على مصدر اقتصادي واحد هو النفط، ومصير هذه الدول مرتبط به، وأي تطور في استخدام الطاقة المنتجة من الكهرباء أو غيرها سيجعل هذه الدول مفلسة. ليس هذا فقط، بل إن الزراعة فيها مكلفة، وتعتمد على مصدر مياه غير متجدد، كما أن سكان الخليج قلة لا يستطيعون إقامة قاعدة اقتصادية، ويفتقدون التقنيات والحرفية، وجل اعتمادهم قائم على قوة عمل أجنبية، ويغلقون فرص العمل أمام المرأة إلا في أضيق الحدود، وبرامج التكامل الاقتصادية التي أعلنها مجلس التعاون تسير بخطى بطيئة جداً بل إن أعضاء المجلس يظهر بينهم التنافس أكثر من التعاون في مجالات الصناعة النفطية والخدمات المرافقة لها، كما أن التجارة التي بين دول المجلس لا تقارن بالتجارة مع أطراف خارجية أخرى. أما الجوانب الإيجابية للعلاقات الخليجية - الأمريكية فتظهر في أوضح صورها في وجود الشركات النفطية الأمريكية منذ الربع الأول من القرن العشرين مقردة باستغلال نفط الخليج، إلا من منافسة أوروبية غربية غير فعالة. ليس هذا فحسب، بل إن هذه الشركات حصلت على ميزة تطوير الصناعة النفطية في الخليج.

بعد أن انتبه الخليجيون أن النفط ليس سائلاً يستخرج ويصدر فقط، ثم إن مجلس التعاون قام في عام 1981، أي بعد الأزمتين النفطيتين من جراء حرب 1967 وحرب 1973، ولا يمكن لومه كمنطقة على المقاطعة النفطية، ومنذ قيامه، وعلى رغم تفاقم الأزمات المحيطة بالمنطقة، إلا أن شبح انقطاع

النفط لم يعد يظهر في الأفق. فقد استشاط الخليجيون غضبا من الغطرسة الإسرائيلية عندما أغارت المقاتلات الإسرائيلية على المفاعل النووي العراقي في عام 1981، وعندما اجتاحت لبنان 1982، وعندما ظهرت فضيحة "إيران غيت"، وعندما دعمت الولايات المتحدة الأمريكية إيران خفية، وعندما استعملت إسرائيل أكثر الأساليب وحشية في قمع الانتفاضة الفلسطينية في عام 1988؛ لقد استشاط الخليجيون غضبا، وكان لهم دور في القرارات الدولية التي تشجب الأعمال الإسرائيلية، لكن من دون أن ينقطع النفط عن الولايات المتحدة والغرب.⁽⁹⁾

ويظهر دور دول الخليج الإيجابي تجاه الاقتصاد الأمريكي من خلال لعبها دور الدول المعتدلة في منظمة الأوبك، فقد حافظت على الأسعار معتدلة ومقاربة بما يمنع حدوث تضخم في الاقتصاد الأمريكي، بل كما أشرنا سابقاً لعبت دول الخليج دور المكمل للنقص في الكميات المتوافرة في سوق النفط، وكشريك مفضل لمعظم دول مجلس التعاون، فبعد الإمارات وعمان تأتي دول المجلس ضمن الخمس الأوائل من شركاء الولايات المتحدة المفضلين. وفي مجال الشركات الدولية المتعددة الجنسية نجد أن هناك عددا من هذه الشركات بين الولايات المتحدة ودول المجلس أكثر مما بين الولايات المتحدة ودولة أو مجموعة إقليمية أخرى. وبفضل تخرج العديد من أبناء دول المجلس في الجامعات الأمريكية، فإن الكثير من الأعمال الخليجية تدار فنيا وإداريا بالمفاهيم الأمريكية، مما يوحد المعايير ومقاييس الجودة، ويجعل فرص التقارب أكثر من فرص التنافر.

ويرى الخليجيون أن الاستثمارات في الولايات المتحدة هي البديل الإستراتيجي الأفضل، فمنها يتم سد عجز الميزانية عند تدهور أسعار النفط، ومنها أنفقت الكويت على مواطنيها في الخارج إبان الغزو العراقي.⁽¹⁰⁾

في الجانب الآخر نجد أن للاستثمارات الخليجية في الولايات المتحدة أثرا حتى على حياة المواطن الأمريكي العادي، فعقود الدفاع الخليجية يذهب الكثير منها ضرائب إلى الخزانة الأمريكية، ويعمل آلاف الأمريكيين في دول مجلس التعاون في قطاعات الدفاع، والاتصالات، والكهرباء، والنفط، وتمثل دول مجلس التعاون بعد اليابان أكبر مشتر لسندات الخزانة الأمريكية.⁽¹¹⁾

كما يمثل ارتباط عملات دول مجلس التعاون مع الدولار دعما غير محدود للاقتصاد الأمريكي. يضاف إلى ذلك أن لهذه الدول الغنية سجلاً مشرفاً في مفكرة العاملين في خدمة الإنسانية، فلا يسبق دول مجلس التعاون دولة أو كتلة اقتصادية في مجال مساعدة الدول الأكثر فقرا في العالم، من خلال برامج إعانات ثابتة وقروض ميسرة سخية. وبظل النفط أكثر أسباب الوجود والخلافات، لأن تقلص الاحتياطي لن يدع أمام دول الخليج خيارا إلا رفع الأسعار أو التقليل من كميات الإنتاج،

كما أن الولايات المتحدة لن تتخلى عن تشريعاتها الخاصة بالضرائب على الكربون، وغير ذلك من الضرائب، كما لن تسكت عن الشروط التفضيلية التي تحصل عليها دول أوروبا واليابان من دول الخليج ساعية لإيجاد بدائل تبعدها عن الضغوط الأمريكية.

لاشك أن للنفط دور هام و رئيسى فى التأثير على اقتصادات دول مجلس التعاون الخليجى و يكفى الاشارة هنا الى ان ثلاثة من دول الخليج وهى السعودية والكويت والإمارات العربية المتحدة هى الأولى عالمياً من حيث الاحتياط النفطى وهى الدول الوحيدة فى العالم التي يملك كل منها احتياطياً نفطياً يصل إلى نحو 100 مليار برميل أو يتجاوز ذلك الرقم وأضف إلى ذلك فإن الاحتياطى النفطى العالمى يتجه إلى الأتكامش والانخفاض ما عدا الاحتياط النفطى فى هذه الدول الذى يزداد يوماً بعد يوم ليس من إنتاج حقول جديدة بل من إنتاج حقول قائمة. (12)

كما شهد الخليج قيام العديد من الصناعات التي تعتمد على النفط هذا الى جانب أن دور النفط فى اقتصادات دول الخليج يعد العامل الرئيسى و المكون الأكبر فى اقتصادها و دخلها القومى ، كما أن البلاد شهدت حركة تجارية كبيرة اعتماداً على العوائد النفطية .

ابعاد المصالح الامريكىة فى الخليج من منظور اقتصادي تشمل فى الآتى :-

أ- تمتع منطقة الخليج بمزايا إقتصادية حيث قامت الصناعات الغذائية التى تعتمد على الأسماك ومنتجات الألبان وتطورت تجارتها تطورا عظيما حتى غدت دبی مركزا للتجارة والمتسوقين من دول العالم كافة، وتطورت الزراعة حيثما تسمح الظروف المناخية كما هو الحال فى عمان والسعودية.

ب- لاشك أن العوائد البترولية بالنسبة لدول الخليج العربى تعد المصدر الرئيسى للدخل القومى فى تلك الدول ، وتكفى الاشارة هنا الى أن اجمالى الإنتاج اليومى للنفط فى دول الخليج الست حوالى 17 مليون برميل يوميا ، مما يعنى ان تلك المنطقة تعد المنتج الأول للنفط على مستوى العالم. وعلى الجانب الآخر فإن الإنتاج اليومى للغاز الطبيعى لتلك الدول يمثل حوالى 165 بليون متر مكعب مما جعلها هى الأخرى تمثل المنتج الأول للغاز الطبيعى العالمى ، كما أن الإحتياطيات المتواجدة بتلك الدول جعلها تشكل المصدر الأول للإحتياطيات النفطية العالمية مما كان له أبرز الأثر على منح تلك المنطقة أهمية استراتيجية بالغة .

ج- تتمتع دول الخليج العربى بالعديد من المقومات الإقتصادية التى تجعلها من أهم بلدان العالم من الناحية الإقتصادية و تتمثل أهم القدرات الإقتصادية فى تلك الدول فى توافر المواد الخام النفطية ، الا أن الملاحظ هو عدم وجود تقدم صناعى كبير مثلما هو الحال فى الدول الصناعية الكبرى ، و ربما مرد ذلك الى أن تلك الصناعات تحتاج الى قدرات اخرى لدعمها مثل توافر العمالة الماهرة و

ووجود التكنولوجيا الصناعية المتطورة التي تنهض بها الدول الصناعية الى جانب قدرة تلك الدول على جذب الإستثمارات العالمية و ذلك لتفعلها في المجال الإقتصادي بدول الخليج العربي.⁽¹³⁾ *من خلال ما سبق يمكن التأكيد أن أطماع أمريكا في المنطقة العربية لم يكن وليد حرب الخليج الثانية " حرب تحرير الكويت " بل إن من يرجع إلى التاريخ يجد أن التواجد الأمريكي في هذه المنطقة يرجع إلى ما قبل سبعين عاما ، وفي ذلك يقول أحد المحللين السياسيين :

' الحضور العسكري الأمريكي الكثيف إلى منطقة الخليج العربي ... لم يكن وليد الساعة ، ولا تطورات الحرب العراقية - الكويتية ، وإنما هو نتويع لعلاقات الهيمنة الأمريكية على دول المنطقة.

كما أنها الترجمة الحقيقية، ليس فقط للاتفاقيات العسكرية والوجود العسكري في دول المنطقة، وإنما أيضاً للاتفاقيات المتعددة الأشكال، والحضور المتعدد للإمبرياليين الأمريكيين بشتى الأسباب والمسببات المزعومة.

فمنذ الحرب العالمية الثانية وجدت الولايات المتحدة الأمريكية أنها لا يجب أن تستمر في تعاملها مع المملكة السعودية عبر البوابة البريطانية، وأن عليها أن تحضر مباشرة بقواتها العسكرية بعد أن تعززت أوضاع شركاتها النفطية.

وقد سئل بوش الأب في حرب الخليج الثانية كيف ترسل أمريكا أبناءها من أجل شيوخ النفط ؟ فأجاب " نحن ذهبنا من أجل شيوخ أمريكا ومصالحها وليس من أجل شيوخ النفط " .

وفي شهر سبتمبر 1990 أي بعد احتلال العراق للكويت نشرت صحيفة لوس أنجلوس تايمز مقالة للسفير السابق في السعودية " جيمس إكنز " بعنوان (الآن ومع وجود القوات الأمريكية حول حقول النفط هل ندع الفرصة تقوتنا؟) وفي شهر يناير من عام 1975 نشرت "صحيفة كومنتري" التي يصدرها المحافظون الجدد مقالة تقترح غزو السعودية وذلك كحل لمشكلة الغرب الأزلية ولمشاكل الولايات المتحدة الاقتصادية... ومن ثم استغلال النفط إلى آخره" ويضيف " إن الذين عملوا والذين يعملون حالياً في الحكومة الأمريكية ومن ضمنهم "كيسنجر" . الذي كان جاداً في موضوع احتلال آبار النفط في عام 1975 . لا بد أنهم يرون الآن عدم ترك هذه المصادر غير العادية بعد أن أصبحت تحت سيطرتنا".

هكذا كانت حرب الخليج الثانية - غزو العراق للكويت - فرصة سانحة لأمريكا لتحقيق نقلة بعيدة في وجودها في منطقة الخليج والجزيرة العربية ، الأمر الذي دفع المحلل السياسي الأمريكي جورج أريجستون لأن يكتب بعد حرب عاصفة الصحراء [تحرير الكويت] مقالا مطولا في صحيفة 'نيويورك تايمز' الأمريكية قال فيه " .. نجحت دبلوماسية الحرب .. نحن الآن متواجدون فوق أكبر

بحر للنفط في العالم وبدعوة كريمة من أمراء هذا البحر .. نتمتع بما يتمتع به الضيوف من ميزات .. أرأيتم كيف استقبلونا بالورود؟! .. نحن نطبق الآن على أهم مصادر النفط دون الحاجة إلى استخدام مخالينا .. وإلى الأبد" وفق قوله.

ومما لأشك فيه أن أمريكا نجحت في استغلال حرب الكويت لتحقيق مصالحها بنجاح كبير ، فلقد أدت تداعيات حرب الخليج الثانية عام 1991، والفترة التالية لها إلى تحول كبير في شكل الوجود العسكري الأمريكي في الشرق الأوسط ومنطقة الخليج تحديدا في اتجاهين :

الأول : اتساع نطاق التسهيلات العسكرية المقدمة للقوات الأمريكية في قواعد ومحطات وموانئ ومطارات ومعسكرات ومراكز الغالبية العظمى من دول المنطقة ذات العلاقة بالولايات المتحدة ، أو حتى بعض الدول التي لا يبدو أنه تربطها علاقات سياسية قوية بها، وتتضمن تلك التسهيلات حق استخدام المجال الجوي وزيارة الموانئ واستخدام المطارات العسكرية وعمليات النقل الجوي والانتشار المتقدم وخدمات الوقود والصيانة وتخزين الأسلحة إضافة إلى المناورات العسكرية المشتركة. (14)

الثاني: تزايد عدد القواعد العسكرية الرئيسية بشكل غير مسبوق ليصل إلى خمس قواعد عسكرية في دول الخليج وحدها ، وتأتى أهمية تلك القواعد من أنها تشكل مراكز عمليات عسكرية رئيسة شبه متكاملة تتمتع باستقلالية نسبية، وقدرة عامة على دعم عمليات قتال جوية أو برية أو بحرية سواء من خلال تمركز عناصر من تلك القوات فعليا فيها، أو تجهيز القاعدة لانتشارها وقت الحاجة، وتتم إدارتها بموجب اتفاقات عسكرية مع الدول المضيفة لها ، ويمكن ذلك القوات الأمريكية من إدارة عمليات عسكرية رئيسة بشكل سريع في اتجاهات مختلفة دون الحاجة لخطط حشد كبرى تكلف الإدارة الأمريكية المال والوقت .

النتائج :

1_ الولايات المتحدة الأمريكية حسمت تعاملها مع المنطقة العربية وفقا لرؤية استراتيجية اتضحت معالمها بعد غزوها للعراق ثم تبلورت قبل احداث مايسمي بالربيع العربي ومازلت مستمرة حتي الآن .

2_ أن السياسة الأمريكية في المنطقة العربية لأتضع في اعتبارها مصالح شعوب ودول المنطقة، بل تركز علي تحقيق مصالحها ومصالح اسرائيل .

3_ تهدف السياسة الأمريكية الي اضعاف القدرات العسكرية للدول العربية وتحول دون امتلاك هذه الدول قدرات عسكرية وقاتالية عالية أو اسلحة متطورة وسوف يتضح ذلك بشكل اكثر تأثيرا في المستقبل المنظور، فهي غير مهتمة بتسليح الجيوش النظامية في الدول العربية بقدر خطتها لأستنزاف قدراتها في حروب داخلية كما يحدث الآن في العراق وسوريا وليبيا والسعودية واليمن .

4_ تهدف السياسة الأمريكية أيضا الي تقليل ثم إيقاف الأستثمار في مجال النفط في اعماق البحار مرتفع التكاليف وكذلك استخراج النفط الصخري ، وسوف تعتمد أكثر علي النفط الخليجي والعربي منخفض القيمة بعد انخفاض سعر النفط الي مستويات متدنية .

5_ ان السياسة الأمريكية في المنطقة العربية والخليج العربي جاءت تعبيرا عن ماتماز به من خصائص غريبة من حيث الأعتبارات الجغرافية بكل مايعنيه ذلك من امكانية توظيفه كعامل استراتيجي مهم من اداء دوره الفعال في التأثير علي السياسة الدولية خاصة في ظل امتلاكه لممرات مائية تسيطر علي تدفق النفط الي العالم الخارجي كامضيق هرمز وباب المندب اللذان يعتبران الشريان الحيوي للأقتصاد العالمي بسبب مرور ناقلات النفط العملاقة المتجهة من والي الخليج العربي .

6_ السياسة الخارجية الامريكية في المنطقة تفتقد لأي بعد اخلاقي قادر علي تغطية أهدافها الحقيقية والمباشرة والتي تقوم علي اساس تأمين مصالحها وتحددها احتكاراتها النفطية وقدراتها العسكرية التي تمثل عصب الأقتصاد الأمريكي .

التوصيات :

1_ وضع نهاية عادلة ودائمة للصراع العربي الاسرائيلي علي أساس الشرعية الدولية وتفعيل قراراتها كاملة غير منقوصة من طرفي النزاع .

2_ انهاء احتلالها العسكري والأقتصادي وسحب جيوشها واساطيلها وقواعدها العسكرية التي تحاصر المنطقة.

3_ وقف تدخلها في الشؤون الداخلية للدول العربية والتي تؤدي الي تفاقم ظاهرة عدم الأستقرار السياسي والأجتماعي وتدهور اقتصادها ، وكذلك إيقاف اثاره الفتن العرقية والطائفية .

4_ الترتيب العربي من الداخل ويتضمن ذلك المساهمة الفعلية في القرار السياسي من قبل ابناء المجتمع العربي ايمانا بدور الشعوب في النهوض بمستقبل امتهم من التخلف الي التقدم والارتقاء الي مستوى مواجهة التحديات المصيرية .

5_ عسكرة المجتمع الخليجي، بمعنى أن تكون الارادة الخليجية نابعة من الشعور القومي لكل المنطقة، واحساسها بأن أمن الخليج مرتبط بأمن الوطن العربي وان تكون سياستها الخارجية قادرة علي التأثير والفاعلية انطلاقا من سيطرتها علي عوامل التفاعل الخارجي وهو (النفط)، عبر التلاعب بهذا العنصر في الاطار الدولي وتطويعه لخدمة أهداف المنطقة العربية .

المراجع:

1 . د. حسين لطفي ، أمن العالم العربي والولايات المتحدة الأمريكية ، دار العالم العربي للنشر ، القاهرة 2009 م ، ص 60.

- 2 . غولد برغ، "قوة اليهود في الولايات المتحدة الأمريكية"، تعريب: صبحي الطويل، دار لبنان للطباعة والنشر، 2002 م، ص 13 .
- 3 . فاروق الطويل ، الخليج العربي والأطماع الخارجية ، دار النهضة ، القاهرة ، 2002م، ص 71-72.
- 4 . غولد برغ، مرجع سبق ذكره ، ص 82
- 5 . غريب سلامة ، الحرب العراقية ماذا حدث في الكويت .. الدار الدولية ، القاهرة 2000 م، ص 137 .
- 6 . د. أحمد مراد ، أزمات عربية معاصرة ، مكتبة الرشيد ، القاهرة 2008م ، ص 84 .
- 7 . لواء د. محمد جمال مظلوم ، الدروس المستفادة من الغزو العراقي لدولة الكويت ، مجلة الملك خالد العسكرية ، العدد 79 ، سبتمبر 2004، ص 95 .
- د. محمد الشيخ ، البترول والسياسة في المملكة العربية السعودية، الرياض، دار الحكمة 1429هـ. ص 42.
- 8.
- 9 . <http://www.aawsat.com>
- 10 . محمد صادق اسماعيل ، مجلس التعاون الخليجي في الميزان ، دار العرب للنشر ، القاهرة 2010 م، ص 88.
- 11 . محمد الرشيد ، الاستثمارات بديلنا الاستراتيجي ، الراي العام ، الكويت ، 2004/2/5م، ص 11.
- 12 . <http://www.kkmaq.gov.sa>
- 13 . على الخليفة الصباح (وزير النفط الكويتي السابق) الورقة التي قدمت الى : ندوة ماذا بعد النفط وضع دول مجلس التعاون لاستشراف افاق المستقبل ، مركز دراسات الخليج والجزيرة العربية ، الكويت 6-7 تشرين الثاني / نوفمبر 2001 م، ص 24 .
- 14 . جودة ابراهيم ، الغزو العراقي للكويت وتأثيراته على الأمة العربية ، المكتبة الدولية ، القاهرة، 1997م، ص 40.

حقوق الإنسان (دراسة في طبيعة قيمة الحق)

أ . عياد مفتاح الواعر

أ . عمران أحمد البيوني

كلية الاقتصاد و العلوم السياسية بني وليد

كلية الاقتصاد و العلوم السياسية بني وليد

مقدمة

حقوق الإنسان تُعد من القضايا التي حظيت باهتمام المجتمعات المحلية من خلال قضايا وجوانب عدة داعمة لحماية الإنسان في جسمه وماله ومُلكه وما شابه ذلك، كما أنها حظيت باهتمام المجتمع الدولي بشكلٍ بالغٍ التّعقيد والتداخل إلى درجة أنه أفقدها قيمتها في جوانبٍ عديدةٍ وفقاً للقيم الدينية والمجتمعية السائدة في بعض المجتمعات الثقافية الضاربة أطنابها في الوعاء القيمي للتاريخ البعيد والمنظور على حدٍ سواء.

ولعلّ الأسباب التي أدت إلى المناداة العالمية من أجل الحفاظ على حقوق الإنسان في قيمتها؛ إراقة الدماء، قتل الأُنفس البريئة، انتشار مبدأ الاضطهاد، التّعصب الاثني والعِرقي والطائفي والتفرقة والتُمييز العُنصري⁽¹⁾ وما شابه ذلك من نداءاتٍ أدت في كثيرٍ من الأحيان إلى اعتمادٍ عديدٍ الدُول؛ خاصة صاحبة السيادة والنّفوذ والتّحكم على المستويات المختلفة - الدولية والقارية والعالمية - لإنجاح مصالح معينة في البيئة الدولية والقارية والعالمية التي من شأنها أن تخدم أهداف سياستها الخارجية والاستراتيجية.

ومع تطور مكونات المجتمعات المحلية والمجتمع الدولي ازدادت الدّراسات و النّدوات والمؤتمرات المهمة بالحقوق الانسانية حتى أصبح الدّفاع عنها يُعد شعيرةً من الشعائر السياسية في العرف الدولي وأصبح مبدأ احترامها أحد المعايير المهمة في تحديد العلاقات والمعاملات الدولية وكذلك في قياس التطور السياسي لأي مجتمع وتتخذ مقياساً للنمو أو تلبية الحاجات الأساسية التي تستخدم في تحديد مستوى تطور الدّول اقتصادياً ومادياً، فالمفهوم يكتسب عالمية جديدة ذات فعالية أكبر بعد أن كانت مجرد شعار تتضمنه مواثيق الأمم المتحدة عقب الحرب العالمية الثانية.⁽²⁾

ولعلّ القارئ والمُتتبع لمرحلة تبلور مفهوم حقوق الإنسان ومراحل تطوره يجد أنّ أسس هذه القيمة إنما تُعبر عن انعكاس الأفكار والآراء وسلسلة التفاعلات بين أفراد المجتمع المحلي مع الضوابط

(1) سعيد عبد الله حارب المهيري، حقوق الإنسان في العلاقات الدولية الإسلامية، مجلة المجلس الإسلامي الأعلى، دورية في الثقافة الإسلامية، الإسلام والديمقراطية، العدد 04 / 2000، ص 289.

(2) رضوان زيادة، الإسلاميون وحقوق الإنسان، إشكالية الخصوصية والعالمية في حقوق الإنسان العربي، سلسلة كتب المستقبل العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، ط الأولى، بيروت، 1999، ص 133.

العرفية والأخلاقية لتلك المجتمعات وفقاً لإطار الإدراك العقلي والفهم والمعرفة . الحقيقية والظنية . المنبثقة عنه خلال فترات زمنية مُصاحبة لنشوء الثقافة.

ولعلّ بعض علماء السياسة قد بيّنوا في كتاباتهم عند تناولهم للمفاهيم الأساسية التي تُبنى عليها الدّول كمفهوم السّيادة وهو مفهوم يُعد من أصل المفاهيم الحديثة . التي تقوم عليها الدّول . أخذوا في حُسابهم ما يتناسب مع الفطرة الإنسانية التي لا يستطيع أي مهتم بقضايا بني آدم أن ينسلخ منها، فقد عرّف جان بودان السّيادة أنّها "السلطة العليا و المعترف بها والمسيطرة على المواطنين والرعايا دون تقييد قانوني ماعدا القيود التي تفرضها القوانين الطبيعيّة والشّرائع السّماوية" (1)، وعلى الرّغم من اتصاف السّيادة عند بودان بصفة العلو كسلطة لا يسموا عليها شيء في المجتمع وتقديره لها بأنّها معترف بها . شرعية . وأعطاه صفة السّيطة في المجتمع المكون من المواطنين و الرعايا وأنّ هذه الصّفات أعلى في قوتها وسموها من القانون الذي هو ضابط للسلوك الفردي والمجمعي على حدّ سواء ومع ذلك لم يستطع أن يُنزلها منزلة أعلى من منزلة القوانين الطبيعيّة والشّرائع السّماوية والسبب بديهي؛ في كون المجتمعات الإنسانية لا يمكن أن تقدس أو أن تحترم سوى الدين السّمائي أو القانون الطبيعي مع التّفاوت في قيمة كليهما الأمر الذي لم يستطع علماء السّياسة اهماله لأثره على الأفكار والآراء والتّوجهات الفرديّة و الجماعيّة الفاعلة في البيئة المجتمعيّة المُكونة للقيم والمؤثرة في شبكة علاقة التّفاعلات للمجتمع المحلي.

ويعتبر أيضاً مفهوم حق التّدخل والذي تطور إلى واجب التّدخل قيّدان لا يستهان بهما على السّيادة الوطنيّة ، وقد أصبح يتخذ عدة مظاهر وصور ومن أهمها : التّدخل بموجب حماية حقوق الإنسان والأقليات ، التّدخل بحجة مكافحة الإرهاب ... وغيرها من الصّور التي تُشكل ذرائع للتدخل في شؤون دول أخرى ما يُمثل ذلك من إنقاص لسيادتها ، وهو ما يمثّل شكلاً من أشكال التّصرف الأحادي. (2)

الإشكالية: سيتم تناول هذه الدّراسة من خلال طرح إشكالية الدّراسة متمثلة في عدة تساؤلات ينطلق الباحث فيها لتبيين قيمة حقوق الإنسان عبر التّجارب و المراحل التّاريخية ، وهي:

- كيف تم التّوصل إلى الحقوق الطبيعيّة وإدراكها و اعتبارها حقوقاً تمثّل القيم الإنسانية وفهم طبيعتها ؟
- هل من الممكن اعتبار التّجارب الإنسانية في تحديد القيمة الإنسانية كفيّلة لأنّ تشكل الإطار الشّبه عملي الذي يشكل نقطة الإرتكاز لتعميمها كقيم عالميّة للمجتمعات المحليّة ؟

(1) أميرة حناشي ، مبدأ السّيادة في ظل التّحوّلات الدوليّة الزّاهنة، رسالة ماجستير ، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007/ 2008 ، ص2.

(2) المرجع نفسه ، ص 3 .

• ما هي المراحل التاريخية التي مرت بها تطور الحقوق الإنسانية من حيث القيمة؟
فرضية الدراسة: تكمن في أن القيمة الحقيقية لمفهوم حقوق الإنسان أنها تتباين بين المجتمعات البشرية طيلة مراحل تطور هذه المجتمعات وأنه لا يمكن اعتماد معيار محدد لتحديد القيمة المرادة من المحافظة على حقوق الأدمي.

أهمية الراسة: تكمن أهمية الدراسة لموضوع القيمة للحقوق الإنسانية لعلاقتها بمدى احترام بني آدم في آدميته والقيم الأخرى التي تمس ماضيه وحاضره ومستقبله من خلال طرح هذه القضية بشكل واقعي بعيداً عن التحيز، والتجرد من الأفكار المسبقة المرتبطة بالقضية قيد الدراسة ليتم استخلاص نتائج معبرة عن مدى ارتباط قيمة الحقوق للإنسان.

أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- تتبع تطور حركة مصطلح حقوق الإنسان بالتحليل في علاقتها مع حركة المجتمع المحلي المتغيرة.

2- الكشف عن العوامل المؤثرة في صياغة مفهوم محقوق الإنسان.

3- تقييم وتحليل دور الفكر الإنساني في كتابة التصورات الفكرية القديمة لحقوق الإنسان.

4- تزويد نشطاء حركة حقوق الإنسان والمدافعين عنها بدراسة متخصصة في قيمة حقوق الإنسان دولياً وإقليمياً.

المنهج المستخدم: ما أعتقده أن الشكل المفضل لقيام بتحليل مقارنة للحقوق الإنسانية لا يتعلق الأمر بتجميع المعطيات التجريبية "الأمبيريقية" المجزئة المكونة لمفهوم الحقوق الإنسانية، أو القيام بعملية تركيب العناصر المجزئة التي في غالب الأحيان تكون من الصعب إحداث التجانس بينها، وأن المنهجية الأكثر ملاءمة في دراسة مثل هذه الحالات تحليل بعض الاتجاهات الفلسفية الكبرى المؤثرة في تطور القواعد المنظمة للحقوق الإنسانية والمحافظة على قيمة الإنسان في إنسانيته حتى نستطيع الولوج إلى حقيقة الحقوق الإنسانية، كما أن عملية الوصف للحقوق الإنسانية في أغلب الفترات التي أهتمت بها الدراسة ستساهم في الوصول إلى نتائج حقيقية بعيدة عن التصورات الفردية.

دراسة في مفهوم الحق

المطلب الأول: مفهوم الحقوق وإطلاقته القيمية.

أولاً تعريف حقوق الإنسان وفقاً للاعتبار اللفظي.

أ: الدلالة اللغوية لقيمة الحق:

قال الجوهري: الحق: خلاف الباطل، والحق: واحد الحقوق. (1) وقال ابن منظور: الحق:

نقيض الباطل، وجمعه حقوق وحِقاَق. (2) إذاً فالحقوق جمع حق، والحق كلفظ في اللغة العربية له معانٍ

(1) الصّحاح، 4 / 1460.

(2) اللّسان، 3 / 255.

عدة وإطلاقات متنوعة ، منها ما أورده الفيروز آبادي في معنى الحق فقال: الحق من أسماء الله تعالى أو صفاته، والقرآن، وضد الباطل، والأمر المقضي، والعدل، والإسلام، والمال، والملك، والموجود الثابت، والصدق، والموت، والحزم، وواحد الحقوق، والحقُّ أخص منه وحقيقة الأمر⁽¹⁾ ومن خلال ما ثم ذكره نجد أنّ الأقرب إلى القيمة اللغوية للدلالة اللفظية لمعنى حقوق الإنسان هو الأمر الواجب، والشيء الثابت للإنسان بطبعه ودون مكرمةٍ من قرنائه بني آدم بل هم فيه سواء كلٌ بحاله ووصفه.

ب . الدلالة الاصطلاحية لقيمة الحق :

للحقوق في الاصطلاح معانٍ عدة ، والسبب يرجع إلى المعيار المتبع في التعريف والتي يضيف عليها القيمة من حيث ضمانها للحق ومدى الالتزام بها، ولعل أهم المعاني الاصطلاحية لمضمون قيمة الحق تتمثل في التعاريف الاصطلاحية التي يُصطلح عليها في الفقه، والتي منها:

1. المعنى الأول وهو " ما ثبت في الشرع للإنسان أو لله تعالى على الغير " (2)
2. الثاني وهي الحقوق التي يعتقد أنّ كل البشر ينبغي أن يتمتعوا بها لأنهم آدميون وينطبق عليهم الشرط الإنساني لأنّ هذه الحقوق ليست منحة من أحد ولا يستأذن فيها من السلطة والأخيرة لا تمنحها ولا تمنعها. (3)
3. المعنى الثالث وهي مجموعة الحقوق الطبيعية التي يمتلكها الإنسان واللصيقة بطبيعته التي تظل موجودة وإن لم يتم الاعتراف بها؛ بل حتى ولو انتهكت من قبل سلطة ما. (4)
4. المعنى الرابع باعتبار مادتها فتكون هي: مجموعة القواعد والنصوص التشريعية التي تنظم على سبيل الإلزام علائق الناس من حيث الأشخاص والأموال، وهي بهذا المعنى تقارب معنى الحكم في اصطلاح الأصوليين ومعنى القانون في اصطلاح القانون.
5. المعنى الخامس: تمثل المطلب الذي يجب لأحد على غيره وهو يقارب تعريف الحكم في اصطلاح الفقهاء (5) .

(1) القاموس المحيط، 3 / 1461

(2) علي محمد الذباس، وآخرون، حقوق الإنسان وحرياته ودور شرعية الإجراءات الشريطية في تعزيزها دراسة تحليلية لتحقيق التوازن بين حقوق الإنسان وحرياته و أمن المجتمع تشريعاً وفقهاً وقضاءً، ط 11 (دار الثقافة، عمان ، 2011)، ص 27.

(3) علي محمد الذباس، وآخرون، ص 27، نقلاً عن: منصور صالح العوامل، حقوق وواجبات الإنسان في النقل و النظر والتكبيق ، دراسة تحليلية مقارنة، المجلد 3، سنة 1993، ص 8.

(4) محمد سعيد المجذوب، الحريات العامة وحقوق الإنسان، جورس برس، طرابلس، ص 9.

(5) يحيى بن محمد بن حسن زمزمي ، بحث منشور بعنوان: حقوق الإنسان مفهومه و تطبيقاته في القرآن الكريم، جامعة أم القرى ، ص 8. 1424 هـ. نقلاً عن: عبد الوهاب خلاف ، علم أصول الفقه ، ص 100 .

ت . الدلالة اللغوية لقيمة الإنسان :

قال الجوهري: (الإنس: البشر، الواحد إنسيّ وأنسيّ، فتكون الباء عوضاً من النون وقال تعالى : ﴿ وَأَناسِيَّ كَثِيرًا ﴾¹، وكذلك الأناسية ، مثل الصيارفة والصياقلة . ويقال للمرأة أيضاً إنسان، ولا يقال إنسانة، والعامّة تقولُه وقال الفيروز آبادي: (الإنس: البشر كالإنسان، الواحد إنسيّ و أنسيّ) وقال الفيومي: (والإنسان من الناس اسم جنس يقع على الذكر والأنثى والواحد والجمع، واختلف في اشتقاقه مع اتفاقهم على زيادة النون الأخيرة ، فقال البصريون: من الأنس، فالهمزة أصل ووزنه فعلان، وقال الكوفيون: مشتق من النسيان ، فالهمزة زائدة ووزنه افعان على النقص ، والأصل :إنسيان على إفعالن ، ولهذا يرد إلى أصله في التصغير ، فيعال أنيسيان² .

ث . الدلالة الاصطلاحية لقيمة الإنسان:

قال الجرجاني: الإنسان: هو الحيوان الناطق³ ويعني بالناطق هنا: الفاهم، أي الذي يعقل ويفهم وهو المكرم عن غيره.

ثانياً: إطلاقات الإنسان في القرآن واستقراء الدلالة القيمية لها:

ورد لفظ "الإنسان" ومشتقاته في القرآن في (90) موضعاً⁴ وتكرر لفظ (الناس) الذي واحده "إنسان" من غير لفظه كما تقدم (241) مرة⁵، ومجمل الألفاظ التي جاءت ومعانيها على النحو الآتي:

1. الإنسان: وتكرر (65) مرة والغالب فيها إطلاقه على جنس البشر ، كقوله تعالى: ﴿ وَخَلِقَ الْإِنْسَانَ ضَعِيفًا ﴾⁶ وقوله: ﴿ وَلَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ مِنْ صَلْصَالٍ مِنْ حَمَإٍ مَسْنُونٍ ﴾⁷، وقوله: ﴿ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ﴾⁸ و نحوها.

2. كما أطلق لفظ "الإنسان" على أفراد من البشر بأعيانهم ، وتبين لنا هذا التخصيص من خلال المرويات الصحيحة لأسباب نزول الآيات، على أنه لا بد من إعمال قاعدة: (العبارة بعموم اللفظ لا بخصوص السبب)، وكان ذلك الإطلاق على ضربين:

1 سورة الفرقان : الآية 49.

2 المصباح المنير : ص 10.

3 الجرجاني: الشريف علي بن محمد" /كتاب التعريفات /"دار الكتب العلمية- بيروت 1416 هـ (ص، 38)

4 انظر المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم: ص93- 94

5 أي في قول الفيومي في المصباح المنير : ص 2

6 سورة النساء ، الآية 28 .

7 سورة الحجر ، الآية 26 .

8 سورة العنصر ، الآية 2 .

أ. إطلاقه على فرد مسلم: ومثاله قول الله تعالى ﴿ وَوَصَّيْنَا الْإِنْسَانَ بِوَالِدَيْهِ حَمَلَتْهُ أُمُّهُ وَهْنًا عَلَىٰ وَهْنٍ وَفِصَالُهُ فِي عَامَيْنِ أَنِ اشْكُرْ لِي وَلِوَالِدَيْكَ إِلَيَّ الْمَصِيرُ (14) ﴾ وَإِنْ جَاهَدَاكَ عَلَىٰ أَنْ تُشْرِكَ بِي مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ فَلَا تُطِعْهُمَا وَصَاحِبُهُمَا فِي الدُّنْيَا مَعْرُوفًا ¹ فهذه الآية نزلت في شأن سعد بن أبي وقاص رضي الله عنه قال (قالت أم سعد لسعد: أليس الله قد أمر بالبر فوالله لا أطعم طعاماً ولا أشرب شراباً حتى أموت أو تكفر قال: فكانوا إذا أرادوا أن يطعموها شجروا فإهاً بعضاً ثم أوجروها) فنزلت الآية. ب . إطلاقه على فرد كافر : ومن أمثلته :

1. قوله تعالى : ﴿ أَوَلَمْ يَرَ الْإِنْسَانُ أَنَّا خَلَقْنَاهُ مِنْ نُطْقَةٍ فَإِذَا هُوَ خَصِيمٌ مُّبِينٌ ﴾ ²
2. قوله تعالى: ﴿ كَلَّا إِنَّ الْإِنْسَانَ لَيْطَعَى (6) أَنْ رَأَاهُ اسْتَعْتَى ﴾ ³ إلى آخر سورة العلق نزلت في أبي جهل.

ج . إطلاقه على ذوي الصفات المذمومة: ومما يُلَحَّظُ في إطلاق لفظ " الإنسان "في القرآن وصفه بصفات مذمومة ، أي إطلاقه على الإنسان المتمرد على طاعة ربه، أو المقصر فيها، بينما نكر الإنسان المسلم السوي في مئات المواضع من كتاب الله ⁴ ، ووصف بصفات محمودة فاضلة ، كلفظ: المؤمنين، المسلمين، المتقين، المحسنين، الصابرين، الصادقين،..ونحوه . ومن تلك الإطلاقات الموصوفة للفظ الإنسان في القرآن ما يلي:

- 1 قوله تعالى: ﴿ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَظَلُومٌ كَفَّارٌ ﴾ ⁵
- 2 قوله تعالى: ﴿ وَيَدْعُ الْإِنْسَانَ بِالشَّرِّ دُعَاءَهُ بِالْخَيْرِ وَكَانَ الْإِنْسَانُ عَجُولًا ﴾ ⁶
3. قوله تعالى: ﴿ وَكَانَ الْإِنْسَانُ قَتُورًا ﴾ ⁷
4. قوله تعالى: ﴿ وَكَانَ الْإِنْسَانُ أَكْثَرَ شَيْءٍ جَدَلًا ﴾ ⁸
5. قوله تعالى: ﴿ وَحَمَلَهَا إِنَّهَا كَانَتْ ظَلُومًا جَهُولًا ﴾ ⁹

¹ سورة لقمان ، الآية 14 - 15 .

² سورة يس ، الآية 77 .

³ سورة العلق ، الآية 6-7 .

⁴ أطلق لفظ الإيمان - المؤمن (ومشتقاتها في القرآن في نحو ٤٠٠ موضع) . انظر المعجم المفهرس لألفاظ القرآن : ص

81-93.

⁵ سورة إبراهيم، الآية: (34)

⁶ سورة الإسراء، الآية: (11).

⁷ سورة الإسراء، الآية: (100)

⁸ سورة الكهف، الآية: (54).

⁹ سورة الأحزاب، الآية: (72).

6. قوله تعالى: ﴿إِنَّ الْإِنْسَانَ خُلِقَ هَلُوعًا﴾¹

7. قوله تعالى: ﴿إِنَّ الْإِنْسَانَ لِرَبِّهِ لَكَنُودٌ﴾²

ثالثاً: دلالة مفهوم الحق وفقاً للمذهب الفردي وارتباطه بقيمة حقوق الإنسان:

الإنسان هو كل آدمي مهما اختلفت الصفات والاعتبارات، أو هو (آدم) عليه السلام و(حواء) ومن تولدَ منهما وتناسل، دون النظر الى التفاوت والاختلاف في سائر الاعراف الاخرى، سواء كان ذكرٌ أو انثى غنياً أم فقيراً، أبيض أو أسود أو أصفر، مادام مخلوقاً على الفطرة التي فطر الله الناس عليها لا تبديل لخلق الله تعالى، فإنسانية الإنسان لا يمكن أن تتحقق إلا بالتكامل و التعاون بين الجانب الرُوحى للإنسان والجانب الجسدى له، فلا يهبط به ويهوي به في الشرور ليصبح أشبه بالحيوان، ولا يسموا به ويعلو ليكون أشبه بالملائكة، لذا تعد الحقوق الطبيعية نتاج للعقل الإنساني متمثلاً في تصور ذهني مجرد، وليس بالضرورة أن تتمثل بواقع محسوسٍ مُعاشٍ في البيئة المجتمعية ، ولعل مسألة البحث عن ماهية الحقوق الطبيعية يُلزمنا بالرجوع إلى طبيعة الواقع السياسي عبر مراحل تطوره إنطلاقاً من الأفكار السياسية؛ فالفلسفة السياسية؛ فالنظرية السياسية المهمة بالواقع السياسي للمجتمع ، وتكييفه لحقوق الإنسان، و مقاصده من ذلك، وبالنظر في المذهب الحر، نجد أن هناك أسساً عامة لتحديد الحقوق بناء على مفهوم "الحقوق الطبيعية" منها:

أولاً: إن الحقوق الطبيعية للأفراد سابقة للوجود السياسي، ولذلك تقع على الدولة مسؤولية احترام الحقوق والحريات الفردية ، والامتناع عن المساس بها.

ثانياً: إن علاج التناقض القائم بين السلطة والحرية، يحسم لصالح الحرية الفردية، وذلك لأن غاية الدولة حماية الحرية والمحافظة عليها.

ثالثاً: يتضمن جعل الحرية قاعدة الوجود السياسي، تقييد سلطة الدولة، ومنعها من التعسف بتقييد حرية الأفراد⁽³⁾

كما نتج عن تقرير الحرية الفردية في الفكر الغربي، قيام المدرسة الإقتصادية الطبيعية، التي مثلت النواة لقيام النظام الإقتصادي الرأسمالي القائم على المبادرة الفردية، والحرية الإقتصادية، وعدم تدخل الدولة في النشاط الإقتصادي للأفراد، والاعتماد على " اليد الخفية " لتحقيق التوازن والاستقرار

¹ سورة المعارج، الآية: (19).

² سورة العاديات ، الآية: (6).

⁽³⁾ أحمد خلال حماد، حرية الرأي في الميدان السياسي في ظل مبدأ المشروعية. بحث مقارنة في الديموقراطية الغربية والإسلام . المنصورة، دار الوفاء للطباعة والنشر . والتوزيع، ١٤٠٨ هـ ١٩٨٧ ، صفحة ٧

الداخلي. وبلا حظ، أيضاً، إرتباط فكرة حقوق الإنسان الطبيعية بالعلمانية السياسية، التي سادت الفكر الأوروبي منذ مطلع القرن السابع عشر، فعندما أصبحت الطبيعة المرجع الأساسي لقياس الحقوق والواجبات في المجتمع، لم يعد للدين مجال يذكر في تفسير الظاهرة المتعلقة بالتنظيم الاجتماعي والسياسي ولهذا عمد مفكرو الرأسمالية إلى استبعاد فكرة وجود قوانين إلهية تحدد حقوق الإنسان، وعملوا على أن يستبدلوا بالقانون الإلهي القانون الطبيعي المستند إلى العقل، مع أن فكرة القوانين الطبيعية عند نشأتها لدى الأوائل مثل شيشرون في العصر الروماني القديم، تعود إلى وجود ذات عليا تضع هذه القواعد القانونية، حيث يخلص شيشرون إلى أن: قانون الله، أو القانون الطبيعي، يجب أن يشمل الدولة وقوانينها. وهذا القانون الإلهي هو الأسمى، وله السيادة على كل ما عداه من التصرفات البشرية، والمنظمات الدنيوية¹

وقد دافع بعض مؤيدي المذهب الفردي الحر عن الموقف السلبي للدولة بقولهم: إن المذهب الحر يتفق و النظرية الحيوية في التطور، أو " مبدأ البقاء للأصلح "الذي أثبتته" دارون ". فالوجود الطبيعي، كما يقولون، ما هو إلا عملية من عمليات الصراع على البقاء للأصلح. والنتيجة الطبيعية لمثل هذه العملية، هي التقدم. ولما كان تدخل الدولة سوف يعرقل هذا التقدم، لذا يجب على الأفراد أن يقرروا مصيرهم دون مساعدة من الحكومة أو سيطرتها² ولعل ما ذهب إليه بعض أنصار المذهب الفردي ما هو إلا إطلاق العنان لاتساع مفهوم حقوق الإنسان و اشتماله على أكبر قدر ممكن من الحقوق الفردية التي في مجملها تعبر عن النزعة أو الميول الفردي الذي يعرف بالزغبات الفردية المتمثلة في إشباع الغرائز الإنسانية ومحاولة الدفاع عنها باعتبارها قيم فردية يسعى الفرد لإشباعها ولتحقيق القيمة الإنسانية للفرد من ورائها ، الأمر الذي يعطي الفرد الحق في تقرير هذه القيم بعيداً عن الضوابط حتى تلك التي تسنها الحكومة باعتبارها الفاعل الأصيل والوحيد المسؤول عن التوازن القيمي في المجتمعات البشرية.

كما أنّ مسألة ارتباط مفهوم الحق ارتباطاً وثيقاً بغيره من المفاهيم الأخرى الملازمة له و التي لا يُمكن أن يحدد قيمة الحق بدونها ولذلك نجد أنّ مضمون الحق يرتبط ارتباطاً مباشراً بمضمون المساواة التي تختلف أيضاً باختلاف المذاهب ففي المذهب الفردي مثلاً:

1. فقيمة حق المساواة في الفقه التقليدي الفردي تتمثل فيما يُطلق عليه "بالمساواة القانونية"

بحيث يتساوى

¹ محمد أحمد مفتي ، وآخرون، حقوق الانسان في الفكر السياسي الغربي و الشرع الإسلامي ، دراسة مقارنة ط I ، دار النهضة

الإسلامية ، 1992

² محمد سليم محمد غزوي. الحريات العامة في الإسلام مع المقارنة بالمبادئ الدستورية الغربية و الماركسية. الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة (بدون تاريخ) ، ص187

الأفراد أمام القانون في الحقوق والواجبات دونما نظر إلى أجناسهم أو ألوانهم أو دياناتهم أو ثرواتهم¹ وهذا الجانب بطبعه يُعد مسألة شديدة الخلاف بين المدارس الفكرية فيما بينها ، ناهيك عن الخلاف مع التشريعات السماوية التي تعطي أهمية كبرى لطبيعة الحقوق وفقاً لاعتبار الدين والجنس.

2. النظام الرأسمالي الذي يمثل الجانب الاقتصادي للمذهب الفردي ، يقوم على فكر أساس مفاده "دعه يعمل دعه يمر" وهذا الشعار مضمونه "حرية التملك والمطلق كمحاولة تركيبية اقتصادية وسياسية و اجتماعية متناقضة لواقع ما يعرف بالقانون الطبيعي " وأوجد هذا النظام القلة ليتحكموا في ثروات البلاد ومصير الشعب وكونوا حكومة إن لم يكن الرأسماليون هم على رأسها فهم ممولوها بالأموال وهم من أنشئوها الأمر الذي يعطي لمفهوم حقوق الإنسان قيمة التحرر من القيود الضاغطة .

3. قيمة الحق في الرأسمالية تمثل حرية اختيار النشاط الاقتصادي الذي يحقق المصلحة، المصلحة الشخصية وحرية التملك وحرية الباعث الشخصي، ولا يحد من هذه الحرية إلا حرية الغير وعدم تعارضها مع القانون.

4. كما تمثل قيمة الحق في الرأسمالية الملكية الخاصة الدالة على حرية الفرد الكاملة في أن يمتلك ما يشاء بغض النظر عن الكيفية التي حصل بها التملك ما دامت في حدود القانون بعيداً عن الشرائع السماوية.

ومع التطور الفكري للنظام الليبرالي فقد قدم أنصار هذا النظام نظرية التوافق الاجتماعي موضحين أن لا تعارض بين مصلحة الفرد ومصلحة المجتمع مستندين إلى فكرة " إذا حقق كل فرد مصالحته الشخصية وحقق سعادته فإن هذا يعني تحقيق مصلحة المجتمع ككل وهو ما يعبر عنه باليد الخفية" وهو نتاج للثقافة الغربية المتحررة *

وعلى الرغم من الاتفاق حول أفضلية هذا النظام من النظام الذي سبقه وهو النظام الإقطاعي الذي كان الإنسان يباع فيه ويشترى وكان فيه مسلوب الحقوق، فقد احتوى النظام الرأسمالي عيوب كثيرة منها ما يتعلق بقيمة الحق ونوعيته.

ثالثاً: دلالة مفهوم الحق وفقاً للمذهب الإشتراكي وارتباطه بقيمة حقوق الإنسان:

¹ ساسي سالم الحاج ، المفاهيم القانونية لحقوق الإنسان عبر الزمان والمكان ،ص 65 ، نقلاً عن: عبد الحكيم حسن العيلي ، الحريات العامة، في الفكر و النظام السياسي في الإسلام ، دار الفكر العربي، 1974 ، القاهرة ، ص90

* وعندما نقول ثقافة، فنحن لا نعني تلك السائدة في زمان ومكان معينين بقدر ما نعني ذلك المزيج الغني بالمعطيات التي تأخذ بالاعتبار تعابيث الثقافة السائدة في كل حقبة مع ثقافة مضادة أو ثقافات معارضة، ووجود تراث مضاد للتراث، فالنسبية الشاملة هي المعيار الرئيسي في كل دراسة موضوعها الثقافة

أقام ماركس مذهبه الفكري على أسس فلسفية وتاريخية ثم إلى اقتصادية وسياسية، فقامت فلسفته على فكرة الجدلية الديالكتيكية على أساس أن العالم قائم على التطور وفقاً لعملية حركية "ديناميكية" ليس عملية جامدة "استاتيكية"

وقام بتطبيق هذه الفكرة على السلوك المادي ونظر إلى التطور على أساس أنه صراع بين الفئات الاجتماعية وأشكال المجتمع، وأحل ماركس المادة محل فكرة الألوهية ورأى أن المادة هي أساس الوجود، من هنا كانت المادية الجدلية، وقد تبلور عن هذا ثلاثة أسس قامت عليها وهي: قانون وحدة الأضداد وصراعها، وقانون تحول التغيرات الكمية إلى كيفية، وقانون نفي النفي.

ويمكن إجمال ما دعى إليه ماركس في الاشتراكية وقيمها ما أورده ماركس وانجلز في برنامج العمل المعروف بالثقاط العشر وهي:

- نزع الملكية العقارية وتخصيص الرّيع العقاري لتغطية نفقات الدولة.
- فرض ضرائب متصاعدة جداً.
- إلغاء الوراثة.
- مصادرة أملاك جميع المهاجرين والعصاة المتمردين.
- مركزة التسليف كله في أيدي الدولة بواسطة مصرف وطني رأسماله للدولة يتمتع باحتكار تام مطلق.
- مركزة جميع وسائل النقل في أيدي الدولة.
- تكثير المصانع التابعة للدولة وإدوات الانتاج واصلاح الأراضي حسب منهاج عام.
- جعل العمل إجبارياً للجميع على السواء وتنظيم جيوش صناعية وذلك لأجل الزراعة على الخصوص
- الجمع بين العمل الزراعي والصناعي واتخاذ التدابير المؤدية تدريجياً إلى محو الفرق بين المدينة والريف
- جعل التربية عامّة ومجانية لجميع الأولاد ومنع تشغيل الأحداث في المصانع...⁽¹⁾

كما يتضح من ذلك أن حقوق الإنسان ترتكز على الحقوق الطبيعية، ولا يختلف في ذلك منظرو الاشتراكية، الذي يختلفون فقط في عدم ربط الحقوق الإنسانية بالحرية الفردية، حيث يرى الفكر

(1) حورية توفيق مجاهد، مرجع سابق، ص - ص - 477 - 486.

الرأسمالي أن هناك تلازماً حتماً بين فكرة الحقوق الطبيعية والفردية، ويرى الربط بين القانون الطبيعي، والحقوق الطبيعية، بهدف إقرار قاعدة غربية واضحة وهي: " حماية الحرية الفردية "، لبناء منطوق نظري لتحديد أصول فطرية لبعض المراكز القانونية مثل " نظرية العقد الإجتماعي"، وغيرها من النظريات التي اتجهت لتقرير حقوق أصلية للأفراد سابقة على قيام السلطة الحاكمة..وهي نظريات انتهت إلى فكرة" حقوق الإنسان" ¹

علاقة قيمة الحق الإنساني بفكرة القانون

ونتيجة لكل ما جرى من أزمات تنتهك فيه الإنسانية فقد أدرك المجتمع والإنسان من كل تجاربه الماضية أن وجود نظام فعال وقوي للمسائلة الجنائية على العدوان الذي قد يتعرض له في أوقات الحرب ، يُعد ضماناً أكيدة وضرورية لتأمين الحماية المطلوبة والواجبة والتي من شأنها تحقيق العيش الكريم بين أفراد الجنس البشري ، وأملاً في تحقيق هذه الحماية المنشودة لحماية حقوق الإنسان فقد سار المجتمع الدولي بخطواتٍ حثيثة من أجل إقامة نظام يُكرس العدالة الجنائية، وبشكل في الأساس ضماناً حقيقية لحماية واحترام حقوق الإنسان ، وهذا ما أدى إلى تضافر التّشريعات على الصّعيدين الدولي و العالمي لتحقيق هاده الغاية النبيلة².

أ. القانون الطبيعي:

أخذ شبشرون نظرية القانون الطبيعي عن الرواقية...حيث رأى أنّ الطّبيعة والمبادئ الأخلاقية والعقلانية و الرشد يمكن اعتبارها كمترادفات تُبوح للفرد ببعض القوانين التي تُوضّح لذكاء الفرد ما هو في نفس الوقت طبيعي و رشيد وأخلاقي وهي تمّذّه بمستوياتٍ مطلقةٍ للصواب والخطأ بما يجب أن يسترشد به في كافة التصرفات البشرية وأن يحكم عليها بموجبه وهو يعتقد أنّ هناك قانوناً طبيعياً عاماً هو العقل والحق كما أوضح شبشرون تسلسلاً من مساواة الأفراد في العقل وأمام الخالق وفق مفهوم المواطنة أو الرّعيّة حيث يتساوى الأفراد في رعيّتهم للدولة، ومن الملاحظ في هذا المجال أنه لم يهتم بهذه الآراء دفاعاً عن الديمقراطيّة السياسيّة ولكنه أهتم بالدّفاع عن البشر كبشر لهم حقوق وكرامة، وبالتالي تناول الرّق ولم يعتبرهم مجرد الآت حيّة بل اعتبرهم من البشر؛ الأرقاء لهم حقوق أصلية، ولذلك دافع عنهم ³.

ووفقاً لتحليل طبيعة الحقوق الإنسانية طبقاً للقانون الطبيعي نجد أنّ حقوق الإنسان ذات جذور أصلية في الطّبيع البشريّة ، وأنّها كامنة فيهم بسبب انسانيّتهم وقد أطلق عليه (الحقوق

¹ محمد فتحي عثمان، من أصول الفكر السياسي الإسلامي، بيروت مؤسسة الرّسالة، ط:2، 1404 هـ، 1984 م، ص 71.

² مصطفى أحمد أبو الخير ، النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية و القواعد الإجرائية وقواعد الإثبات و أركان الجرائم الدولية ، إيترك للنشر والتوزيع ، القاهرة، 2005، ص 5-6

³ حرورية توفيث مجاهد، الفكر السياسي من أفلاطون إلى محمد عبدة، ط 3، (دار الطّباعة الحديثّة، القاهرة، 1999)، ص - 117.

الطبيعية)، نتيجة حلول فكرة الطبيعة محل فكرة الله وفق منهجهم الفلسفي، بل أن جون لوك ذهب إلى أبعد من ذلك عندما افترض وجود "حالة طبيعياً" سابقة على المجتمع المدني و أنه كان يسودها حكم العقل، وهو قد آمن أنها تعلم من يستوحونها " أنه لما كان الجميع متساوين ومستقلين، فما كان ينبغي لأحد أن يؤدي آخر في حياته أو سلامته أو حريته أو ممتلكاته". كما أن الفيلسوف "لوك" قد افترض أن الناس كانوا متساوين بمعنى أن كل فرد كان وحدة أدبية، أي غاية في ذاته، وهو قد افترض وجود حقوق تستخلص عقلياً من هذا الافتراض¹.

ب - القانون الموضوعي:

أما أنصار مدرسة القانون الموضوعي فإنهم يركزون إهتمامهم على الأفراد، لأنهم يرون أن الدولة وسائر الأشخاص القانونية المعنوية الأخرى ليست إلا مجموعة من الأفراد،... ويصبح الشخص الحقيقي ... هو الفرد لأن أنصار هذه المدرسة تأخذ بمبدأ وحدة القانون ، وأن المذهب الوضعي هو الذي ساعد في حقيقة أمره على تطوير حقوق الإنسان عن طريق وجود قواعد وضعية مصدرها العرف من جهة ، والإتفاق الدولي من جهة أخرى ، كما أن هذا القانون عمل على حماية الوجود القانوني للفرد في ظل القانون الدولي ورفع من مستواه المادي و المعنوي والصحي و الاجتماعي ، ولما كانت قواعد القانون الدولي التقليدية غير قادرة على توفير قدر من الحماية للفرد ضد إستبداد دولته إستناداً على مبدأ السيادة الوطنية وعدم التداخل في الشؤون الداخلية للدولة إلا أن التطورات التي أملتتها المتغيرات الدولية بعد الحرب العالمية الثانية جعلت من المجموعة الدولية تقرر حقوقاً للأفراد مشمولة بالحماية الدولية عن طريق إبرام إتفاقيات دولية أو أقليمية وذلك طبقاً لما ورد في المادة الثامنة من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان التي تتضمن فقرتها الأولى على التزام الدول الأطراف في الميثاق بأن تضمن لكل شخص يوجد على أقليمها الحقوق التي ينص عليها الميثاق وبأن تقوم باتخاذ الإجراءات التشريعية والدستورية وغيرها الكفيلة بتحقيق هذه الغاية².

حقوق الإنسان عند الرومان

قد قيل أن الفلسفة اليونانية و الفقه الروماني قد صنعا فلسفة القانون ، ... ويؤمن رجال الفقه الروماني بثلاثة نماذج وهي القانون المدني ، وقانون الشعوب ، والقانون الطبيعي، وبناءً على هذه التقسيمات فقد كان الناس منقسمون في القوانين الضابطة لحياتهم وسلوكياتهم وأفعالهم، الأمر الذي

¹ ساسي سالم الحاج، مرجع سابق، ص - 43.

² ساسي سالم الحاج ، المفاهيم القانونية لحقوق الإنسان عبر الزمان والمكان، ص 65، نقلاً عن: عبد الحكيم حسن العيلي ، الحريات العامة، في الفكر و النظام السياسي في الإسلام، دار الفكر العربي، 1974 ، القاهرة ، ص ص 252، 253

يضيف التنوع واختلاف المعيارية في تصنيف القانون هو مؤشر أساسي في اعتماد معيار لتحديد طبيعة الحقوق كلاً بحسب القانون المنظم لحياته، وهي:

القانون المدني: يقتصر تنفيذه على المواطنين ، ولا يستفيد منه الأجانب فهو القانون الوطني الدولي .

قانون الشعوب: هو مجموعة من قواعد القانون الروماني يُعطي الحق للأجانب سواء في علاقاتهم مع بعضهم أو في علاقاتهم مع الرومان للاستفادة الجزئية منه.

أما القانون الطبيعي: هو مجموعة من القواعد المشتركة بين جميع الشعوب و يستمد هذا القانون أحكامه من الطبيعة نفسها و الاختلاف الذي يطرح بين القانون الطبيعي و قانون الشعوب ، فقانون الشعوب ينظم الرق ، أما القانون الطبيعي ينص على فكرة المساواة.⁽¹⁾

من هنا يتضح أنّ فكرة حقوق الإنسان عند الرومان لم تقم على أسس المساواة في الحقوق بين جميع أفراد المجتمع ، بل كانت تُرسخ لمبدأ التفاوت الطبقي و العرقي ، وأنّه في كثير من الجوانب لا يعطي الفرد حقه في الاستفادة من القانون الروماني بل يقتصر على منحه إستفادة جزئية من ضمانات القانون للحقوق، وهذا المعيار هو الذي أضفى له حصيصة ميزته عن غيره من القوانين الإنسانية ، الأمر الذي جعل من قيمة الحق في القانون الروماني غير ثابتة ومستقرة بل يُمكن تأويلها بحسب طبقة الفرد.

حقوق الإنسان عند اليونان:

الدلالة القيمة للحقوق الإنسانية في الفكر اليوناني:

بلغت دولة المدين أوج أزدهارها في القرن الخامس عشر قبل الميلاد، وقد قام النظام السياسي في أثينا على الديمقراطية المباشرة، (الديمقراطية الأثينية)، وكانت أثينا ديمقراطية تجارية وقد قام تنظيمها الاجتماعي على النظام الطبقي حيث تكون الهرم الاجتماعي من ثلاث طبقات مختلفة تماماً بما يتبع ذلك من اختلاف في الحقوق والواجبات ، وذلك على الوجه التالي:

1. المواطنون كانوا يتربعون على قمة الهرم الاجتماعي والسياسي، وكلمة مواطن كانت قاصرة على من تجري في عروقه دماء اثينية فقط ، وكانت صفة متوارثة فلم يسمح بالتجنيس، هذا المعيار أدى إلى أنّ قيمة الحق تختلف باختلاف الطبقة المنتمي إليه ، بل أنّ الحقوق تتوارث بين الأجيال، ولذا كان عدد المواطنين محدود بالنسبة لعدد سكان المدينة، وكانت المواطنة وظيفة تملى على المواطن حق وواجب الاشتراك في الحياة السياسيّة مباشرة، وفي الاشتراك في المؤسسات المختلفة، كما عاش المواطنون في رفاهية، وقرعوا لشئون الحكم والعمل

(1) خياطي مختار، رسالة ماجستير بعنوان: دور القضاء الجنائي الدولي في حماية حقوق الإنسان، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر ،ص 15 نقلاً عن: نبيل مصطفى إبراهيم خليل، آليات الحماية الدولية لحقوق الإنسان، دار النهضة العربية، القاهرة، 2005، ص 5.

- السياسي. كما كانت صفة المواطنة تقتصر على الذكور من سن 20 دون الإناث، هذا وقد انقسمت طبقة المواطنين داخلياً إلى فئة الأشراف وفئة العامة وقد قامت التفرقة في بادئ الأمر على أساس الأصل والنُّبْل ثمَّ أصبحت على أساس الغنى
2. الأجانب المقيمون ومع كونهم أحرار إلا أنَّهم لم يكن لهم حق الإشتراك في الحياة الياسية، وهي التي تقوم بالنشاط التجاري، وبمفهوم الحق فقد كانت هذه الطبقة لها حقوق اجتماعية وقانونية باعتبارهم أحراراً ولم تكن لهم حقوق سياسية باعتبار أنهم غير مواطنين.
3. الأرقاء، مثلث قاع الهرم الاجتماعي ويصل عددها إلى ثلث مجموع السكان، وتتولى مهام الإنتاج، وهذه الطبقة محرومة من جميع الحقوق؛ سواء كانت سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية¹.

قيمة الحقوق الإنسانية في المدارس الفلسفية:

اهتمت المدارس الفلسفية بمعالجة مسألة الحقوق الإنسانية المرتبطة بالقيمة الإنسانية كلِّ حسب معتقداته الفكرية و توجهاته العقائدية، فاهتمت المدرستين الرواقية و الأبيقورية وكلاً من أفلاطون و أرسطو بدراسة العلاقة التي تجمع بين الفرد و الدولة، وأجمعوا في النهاية إلى أنَّ الهدف من حياة الأفراد هو "الأمن والحكمة والفضيلة والمعرفة"، إذ لا يمكن أن يتوصلوا إلى هذا الهدف إلا بوجود الدولة و التشريعات التي تقوم بإصدارها، و التي تسعى من ورائها بتنظيم حياة الأفراد ومن الضروري أن يرد فيها العدل وأساس العدل وفق آراء البعض منهم هي المساواة، وفي المقابل أجاز أرسطو نظام الرق، أما المدرسة الرواقية فقد ذهبت إلى عكس ذلك عندما أكدت على إلغاء الفوارق الاجتماعية بين الناس، وبالتالي فالأشراف، والأحرار، والأرقاء، والأغنياء، و الفقراء، كلهم متساوون و الفرق يكون فقط بين العامل والأحمق الخامل، والقانون الطبيعي هو المقياس الذي يعرف به كل ما هو حق وعدل لانتغير مبادئه وملزم لكل الناس بل إنَّه قانون الله، وهكذا فإنَّ الفكر الفلسفي اليوناني أثار قيام الدولة كما أثار بعض المشاكل التي تترتب على نشوئها سواء لعلاقة الدولة بالأفراد أو علاقة الأفراد فيما بينهم.²

علاقة الحقوق بالثقافة المجتمعية

في كثيرٍ من القضايا الفكرية المتعلقة بمفهوم حقوق الآدمي في الوقت الحاضر الذي لا عبرة فيه للجغرافيا، و تحول الاهتمام فيه من الإنسان وقيمه، إلى الإنسان كوسيلة للاستثمار فيه، واختلاط

¹ حرية توفيث مجاهد، الفكر السياسي من أفلاطون إلى محمد عبده، ط3، (دار الطباعة الحديثة، القاهرة، 1999)، ص - 31-32.

² عمر سعد الله، حقوق الإنسان وحقوق الشعوب، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص 28.

المفاهيم في مضمونه واعتبار الديمقراطية تعبر عن نفس قيمة الشورى بل في كثير من الأحيان تمثلها تمثيلاً تطابقي في الوسيلة والأهداف وكيفية التطبيق، والتداخل بين مفهومي عالمية الأشياء وظاهرة العولمة باعتبار العولمة امتداد طبيعي للعالمية يُعد مرحلة جديدة من مراحل التطور في العلاقة بين الحقوق والثقافة المجتمعية، فمسألة الحديث عن الخصوصية الثقافية وأثرها وعلاقتها بالعالمية في مجال حقوق الإنسان، هنا جرى التأكيد في هذه .. على ضرورة فهم الخصوصية الثقافية وعالمية حقوق الإنسان، حتى تكون علاقة العالمية بالخصوصية، إِمّا:

أ . علاقة تبادلية تكاملية في إطار الحفاظ على الحقوق كقيمة مجتمعية لها خصوصية تاريخية.

ب . علاقة اختلاف قيمي تتصف بالعدائية التصادمية ، وهو المعيار الذي يمكننا من التمييز بين مفهومي العالمية و العولمة.

إذاً بالإدراك العقلي المنطقي المنتظم وفقاً للمنهجية العلمية نجد أنّ كل المجتمعات تتميز بمفهومها الخاص حول طبيعة الحقوق وقيمتها النسبية التي تعد معياراً للتفرقة بين المجتمعات في مدى اهتمامها بمسألة حقوق الفرد الأدمي،"وفي كل ثقافة كان اكتشاف مفهوم حقوق الإنسان يتم عبر الرموز المعرفية ومنظومة القيم الخاصة بها، وصحة أية فكرة لا تكفي لتمهيد الطريق لقبولها من مجتمع معين، وتحتاج المجتمعات غالباً إلى نقاط ارتكاز من ثقافتها تشكل بالنسبة لها عنصر " الاطمئنان " للمفاهيم التي لم تتبع من صيرورة صراعاتها ومخاضاتها الداخلية، وتصبغ عليها وتطبعها بعنصر الشرعية الثقافية الذي يجعلها مهياً للقبول وقابلة للتطبيق في هذا المجتمع أو ذاك"¹ من المسلم به أنّ الثقافة من صنع ظروف كل أمة، لذلك فهي مختلفة وتعبّر عن خصوصيات مختلفة بين الشعوب والأمم، فالخصوصية الثقافية حقيقة لا يمكن دحضها، وواقع يجب التسليم به والتعامل معه، وليس هناك مفهوم ثابت، ناجز ونهائي، فأى مفهوم تختلف النظرة له باختلاف المدارك والتكوين الثقافي ومنطلقات الزمان والمكان وهو مرتبط بتاريخ نشأته، أي بالمشكلات التي كانت مطروحة في وقت نشوئه، كما هو مرتبط بالإشكاليات النظرية التي رافقت هذه الظروف، فهو بالضرورة نتاج بيئة تاريخية اجتماعية ثقافية سياسية معينة، و نتاج فكر محدد².

¹ علي معروز، رسالة ماجستير ، بعنوان: الخصوصية الثقافية وعالمية حقوق الإنسان، جامعة بو مرداس ، الجزائر ، ص، 3. نقلاً عن: هيثم مناع، الإنسان الكامل في الثقافة العربية الإسلامية، في حقوق الإنسان في الفكر العربي، دراسات في النصوص، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت لبنان، الطبعة الأولى 2002 ص 367.

² هيثم مناع و آخرون، الإيمان في حقوق الإنسان، موسوعة عالمية مختصرة، تأملات فكرية، نصوص أساسية، الجزء الثاني، الأهالي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، الطبعة الأولى 2003 ، ص15

مصادر حقوق الإنسان :

مصادر حقوق الإنسان في المجتمع العالمي، هي المصادر القانونية المعتمدة رسمياً في شتى المذاهب و الدول، وأهمها التشريع، العرف، الفقه و القضاء، و القانون الإتفاقي ، بالإضافة إلى الأهمية البالغة للتشريعة الإسلامية بالنسبة للبلاد الإسلامية الخاصة ، أما مصادر حقوق الإنسان في المجتمع العالمي المعاصر وهي ثلاثة¹.

الفرع الأول : المصادر القانونية الدولية

والتي يرى البعض أنها تشكل مصدرراً لأغلب القوانين الدآخلية الحالية المتعلقة بحقوق الإنسان ومنها: العرف، و الإتفاقيات الدولية، و الفقه و القضاء، وقرارات المنظمات الدولية

الفرع الثاني:المصادر القانونية الوطنية

وترتبط بالنصوص القانونية المتعلقة بحماية حقوق الإنسان في الدساتير و التشريعات والأعراف إضافة إلى أحكام المحاكم الوطنية ، وقد يكون في مرات عدة المصدر الوطني مستمداً من المصدر الدولي ، كنص بعض الدول في دساتيرها الوطنية على الإعلان العالمي لحقوق الإنسان و العهدين الدوليين الصآدارين عن الأمم المتحدة، ويجب التأكيد أنه سواء كان المصدر الوطني وطنياً، أو محولاً من المصدر الدولي فهو يعلو أو يتفوق على هذا الأخير ... أي أن القانون الداخلي يسبق في التطبيق القانون الدولي في مجال حقوق الإنسان².

قيمة حقوق الإنسان في الإسلام:

من المعالم البديهية لطبيعة الحقوق الإنسانية في الإسلام :أن الإسلام قد أعطى أصناف الناس حقوقهم ، فلم يترك صنفاً منهم- مؤمناً أو كافراً ، رجلاً أو امرأة ، أو صغيراً أو كبيراً ، أو حياً أو ميتاً -إلا وجاءت نصوص القرآن ببيان حقه ، وفصلت السنة النبوية ذلك وبيئته بجلاء ، مما لم يوجد في غير دين الإسلام، ومنها :أن الإسلام راعى أنواع الحقوق وجميع الاعتبارات مما فيه صلاح دين الإنسان ودينه ، ولذا فقد قُسمت أنواع الحقوق باعتبار مقاصدها وغاياتها على الضرورات الخمس التي جاءت الشرائع بحفظها ، وقسمت باعتبار من تجب له من الناس إلى حقوق شخصية فردية ، وحقوق اجتماعية ، وحقوق عامة مشتركة ، كما أنها قُسمت باعتبار حقيقتها وواقعها العملي إلى حقوق مادية وحقوق معنوية . وذلك كله تأكيد لشمول منهج القرآن لجميع أنواع الحقوق³ ، وفيما يلي بعضاً من تلك النصوص الشرعية القرآنية، مشيراً إلى تطبيق القيمة الحقوقية للإنسان من خلالها:

¹ عمر صدوق، دراسة في مصادر حقوق الإنسان، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، ص 32.
² خياطي محتار، رسالة ماجستير بعنوان: دور القضاء الجنائي الدولي في حماية حقوق الإنسان، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، ص، 38

³ يحيى بن محمد جسن زمزمي، حقوق الإنسان مفهومه وتطبيقاته في القرآن الكريم، بحث منشور ، سنة 1424، جامعة أم القرى، www.pdfactory.com

- قول الله تعالى: ﴿ وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنْتُمْ مُّعْرِضُونَ (83) وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَكُمْ لَا تَسْفِكُونَ دِمَاءَكُمْ وَلَا تُخْرِجُونَ أَنْفُسَكُمْ مِّن دِيَارِكُمْ ثُمَّ أَقْرَرْتُمْ وَأَنْتُمْ تَشْهَدُونَ ﴾¹

فهذا النص القرآني يتضمن ذكر واجبات ومطالب ، جاءت على سبيل الإلزام المؤكد بأخذ الميثاق والعهد الشديد على بني إسرائيل بأن يؤدوا ما أمروا به وافترض عليهم في الآيات²، وقد تقدم في السورة نفسها (وإذ أخذنا ميثاقكم) ذكر هذا الميثاق والأمر بالأخذ به بجد وقوة ، كما قال تعالى: ﴿ وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَكُمْ وَرَفَعْنَا فَوْقَكُمُ الطُّورَ خُذُوا مَا آتَيْنَاكُمْ بِقُوَّةٍ وَاذْكُرُوا مَا فِيهِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ ﴾³ قال الطبري: (فتأويل الآية إذا: خذوا ما افترضناه عليكم في كتابنا من الفرائض فاقبلوه ، واعملوا باجتهاد منكم في أدائه ، من غير تقصير ولا توان ، وذلك هو معنى أخذهم إياه بقوة ، بجد)⁴ .

وظاهر من خلال الآيات أن بعض ما ذكر فيها، إنما ورد في تنظيم علاقات الناس فيما بينهم من الناحية الاجتماعية كالأمر بالإحسان إلى الوالدين وذوي القربى واليتامى .

وعلى الرّغم من ذلك في كثيرٍ من المجتمعات الإسلامية المعاصرة، ترسخت المفاهيم الغربية عن قيمة حقوق الإنسان والسبب غياب المفاهيم والآراء الإسلامية المنظمة للحقوق الشرعية للأفراد والجماعات عن الواقع العلمي و العملي، مما أدى إلى بناء تصور للحقوق الإنسانية عند المسلمين مستمدة في مضمونها من التجربة الغربية لمعالجة الواقع المعاش، ومحاولة السمو بالقيمة لحقوق الأفراد والجماعات على حدٍ سواء ، ولذلك يمكن القول: إن المفاهيم والمبادئ الغربية صارت المرجع الأساسي لبناء قواعد إجتماعية لتنظيم الحقوق الفردية في العالم أجمع، نجم عن ذلك سلب الحضارة الإسلامية مقومات وجودها كواقع ممارس في العديد من المجتمعات الإسلامية، وصارت " تراثاً " عاجزاً عن تنظيم الواقع، ومرجعاً " أخلاقياً " محدود الأثر في الواقع التشريعي المعاصر المنظم لحقوق الإنسان. ولهذا، فإنه من الأهمية بمكان بيان الإطار المنظم للحقوق الشرعية في النظام السياسي الإسلامي، وإبراز القواعد الفكرية التي تبني عليها فكرة الحقوق الإنسانية في الفكر الغربي، وبيان تناقضها مع التصور الإسلامي للحقوق الشرعية للإنسان .ومن هذا المنطلق، يعرض البحث الحقوق الشرعية للإنسان،

¹ سورة البقرة ، الآية: (83- 84).

² انظر تفسير الطبري: 432/1، البغوي: 117/1.

³ سورة البقرة، الآية: 63.

⁴ تفسير الطبري: 368/1.

ومصادرها، ومقاصدها، وتفصيلاتها، ويبرز إختلافها عن الحقوق الغربية الوضعية. كما يبرز البحث المفاهيم السياسية الإسلامية المنظمة للحقوق،

أولاً: المصادر:

1. المختار الصّاح ، ج 4 / 1460.
2. لسان العرب ، ج 3 / 255.
3. القاموس المحيط، ج 3 / 1461
4. المصباح المنير.
5. المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم

ثانياً: المراجع:

1. الجرجاني: الشريف علي بن محمد، كتاب التعريفات، دار الكتب العلمية- بيروت 1416 هـ.
2. أحمد خلال حماد، حربة الرأي في الميدان السياسي في ظل مبدأ المشروعية. بحث مقارن في الديمقراطية الغربية والإسلام. المنصورة، دار الوفاء للطباعة والنشر. والتوزيع، 1408 هـ 1987 .
3. رضوان زيادة ، الإسلاميون وحقوق الإنسان ، إشكالية الخصوصية والعالمية في حقوق الإنسان العربي، سلسلة كتب المستقبل العربي، مركز دراسات الوحدة العربية ، ط الأولى ، بيروت ، 1999.
4. ساسي سالم الحاج ، المفاهيم القانونية لحقوق الإنسان عبر الزّمان والمكان.
5. علي محمد الدّباس، وآخرون، حقوق الإنسان وحرياته ودور شرعية الإجراءات الشرطية في تعزيزها دراسة تحليلية لتحقيق التوازن بين حقوق الإنسان وحرياته و أمن المجتمع تشريعاً وفقهاً وقضاءً، ط11 (دار الثقافة ، عمان، 2011).
6. عمر سعد الله ، حقوق الإنسان وحقوق الشّعوب، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
7. عمر صدوق، دراسة في مصادر حقوق الإنسان، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ،
8. محمد أحمد مفتي، وآخرون، حقوق الانسان في الفكر السياسي الغربي و الشرع الإسلامي، دراسة مقارنة ط 1 دار النهضة الإسلامية ، 1992
9. محمد سعيد المجذوب، الحرية العامة وحقوق الإنسان، جورس برس، طرابلس.

10. محمد سليم محمد غزوي. الحريات العامة في الإسلام مع المقارنة بالمبادئ الدستورية الغربية والماركسية. الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة (بدون تاريخ).

11. محمد فتحي عثمان، من أصول الفكر السياسي الإسلامي، بيروت مؤسسة الرسالة، ط:2، 1404 هـ، 1984.

12. مصطفى أحمد أبو الخير ، النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية و القواعد الإجرائية وقواعد الإثبات و أركان الجرائم الدولية ، إيترك للنشر والتوزيع ، القاهرة، 2005.

13. هيثم مناع و آخرون، الإمعان في حقوق الإنسان، موسوعة عالمية مختصرة، تأملات فكرية، نصوص أساسية، الجزء الثاني، الأهالي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، الطبعة الأولى 2003

ثالثاً: رسائل الماجستير:

1. أميرة حناشي ، مبدأ السيادة في ظل التحوّلات الدولية الراهنة، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007/ 2008.

2. علي معزوز، رسالة ماجستير ، بعنوان: الخصوصية الثقافية وعالمية حقوق الإنسان، جامعة بو مرداس ، الجزائر .

3. خياطي مختار، رسالة ماجستير بعنوان: دور القضاء الجنائي الدولي في حماية حقوق الإنسان، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر.

رابعاً: الدّوريات

1. سعيد عبد الله حارب المهيري، حقوق الإنسان في العلاقات الدولية الإسلامية، مجلة المجلس الإسلامي الأعلى، دورية في الثقافة الإسلامية، الإسلام والديمقراطية ،العدد 04 / 2000.

2. يحيى بن محمد بن حسن زمزمي ، بحث منشور بعنوان: حقوق الإنسان مفهومه وتطبيقاته في القرآن الكريم، جامعة أم القرى ، ص8. 1424 هـ.

خامساً: المواقع الالكترونية على شبكة المعلومات:

1. يحيى بن محمد حسن زمزمي، حقوق الإنسان مفهومه وتطبيقاته في القرآن الكريم، بحث

منشور ،سنة 1424، جامعة أم القرى، www.pdfactory.com

مدى إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن (BSC) في المصارف التجارية الليبية

أ . محمد المبروك النايض

كلية الاقتصاد والتجارة ترهونة بجامعة الزيتونة

أولاً : مقدمة البحث

تتميز بيئة الأعمال الحديثة بأنها بيئة متقلبة وسريعة التغير ، الأمر الذي يجعل من الضروري أن تقوم منظمات الأعمال بالاستجابة السريعة لهذه البيئة المتغيرة ، ومحاولة تخطي العقبات والتحديات التي تفرضها الظروف المتغيرة ، وذلك بالسعي لتطوير تقنياتها واستراتيجياتها بشكل مستمر لضمان القدرة على الاستجابة السريعة لتغيرات هذه البيئة ، بحيث تكون قادرة على مجاراة التغييرات بأبعادها المختلفة .

حيث برزت أهمية قياس وتقييم أداء منظمات الأعمال باعتبارها أحد أهم الوسائل التي يمكن من خلالها تحديد الجوانب التي تحتاج إلى التغيير والتطوير المستمر ، لتحقيق التطور المرجو بكفاءة وفعالية . وخاصة بعد التطورات السريعة التي حدثت في بيئة الأعمال الحديثة ، والتي قد أثرت على كمية ونوعية المعلومات التي تحتاج إليها المنظمات في قياس وتقييم الأداء لتحقيق الأهداف الاستراتيجية ، ولذلك فقد أصبح من الضروري تطوير مقاييس جديدة للأداء ، وعدم الاكتفاء بالاعتماد على مقاييس الأداء المالية التقليدية ، لقصورها عن مواكبة التغيرات السريعة والمتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات ، ولم تعد قادرة على العمل في ظل التحديات المعاصرة . ولذلك وفي ضوء هذا القصور فقد قدم كابن ونورتون (Kaplan and Norton) بطاقة الأداء المتوازن عام 1992 ، لتوسيع إطار قياس الأداء ، لمساعدة المنظمة على ترجمة رؤيتها واستراتيجياتها إلى مجموعة من الأهداف والمقاييس الاستراتيجية المترابطة .

وحظيت بطاقة الأداء المتوازن باهتمام كبير من قبل الباحثين والدارسين والكتاب منذ بداية ظهورها وحتى الآن ، وذلك نظراً للمفهوم الشامل الذي تحمله في أبعادها الأربعة ، بما فيها من مقاييس مالية وغير مالية ، ولما لها من أهمية كبيرة في الوصول إلى تحقيق استراتيجية المنظمة .

ولأهمية بطاقة الأداء المتوازن ، ينبغي للمنظمات داخل أي قطاع أن تحتفظ بنظام معلومات فعال لدعمها في أداء عملياتها الإدارية بطريقة ملائمة ، وذلك لغرض تحقيق أهداف المنظمة ، والذي يضمن لها تحقيق ميزة تنافسية وتحسين أدائها المالي وضمان استمرارها ونموها في بيئة الأعمال المعاصرة .

ثانياً : مشكلة البحث

تتبقى مشكلة البحث من الانتقادات الكبيرة التي تواجه مقاييس الأداء المالية التقليدية ، ومن بين هذه الانتقادات عدم قدرة مقاييس الأداء المالية وحدها عن الوفاء باحتياجات المديرين بسبب عدم قدرتها على تقديم تصور شامل ومتكامل عن واقع الأداء ومتطلبات النجاح المستقبلي للمنظمات ، وذلك بما يتماشى مع الأهداف والاستراتيجيات طويلة الأجل . كذلك فقد برزت الحاجة المتزايدة للاعتماد على مقاييس أداء أخرى غير المقاييس المالية والتي من شأنها أن تعمل على توفير المعلومات الضرورية لإدارات المنظمات بالشكل الذي يمكن معه اتخاذ القرارات الإدارية السليمة .

ونظراً لأهمية القطاع المصرفي للاقتصاد الليبي ، وبسبب التغييرات الكبيرة التي شهدتها العمل المصرفي في السنوات الأخيرة ، كالمنافسة على المستوى المحلي نتيجة انضمام المصارف الكبيرة ، وكذلك بعد صدور التقرير السنوي الثاني لإدارة الرقابة على المصارف والنقد لسنة 2009 ، حول مؤشرات السلامة المالية والاستقرار في القطاع المصرفي الليبي ، من جهة ، وتعزيز إجراءات وأساليب الرقابة عليه ، عملاً على مواكبة التوجهات الدولية والدعوة إلى مراجعة وإصلاح أساليب وآليات الرقابة على المصارف والمؤسسات المالية في أعقاب الأزمة المالية العالمية ، من جهة أخرى (التقرير السنوي لإدارة الرقابة على المصارف والنقد ، 3 ، 2009). فأصبح لها أيضاً أن تتبع أساليب تقييم أداء متطورة ومتكاملة مثل بطاقة الأداء المتوازن ، والتي من شأنها أن تعطي فهماً شاملاً لجميع أبعاد النشاط التي تمارسه ، حتى تستطيع القيام بواجبها بكل كفاءة وفعالية كبيرة ، لكي تستطيع المنافسة ومواجهة التحديات المفاجئة التي يمكن أن تواجهها ، وحتى يكون هدفها الدائم هو التطور والاستمرار .

وبالتالي فإن مشكلة البحث تكمن حول التعرف على واقع مقاييس الأداء المستخدمة في المصارف التجارية الليبية ، والتعرف على مدى استخدام المصارف التجارية الليبية لبطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم أدائها سواء بشكل مباشر أو غير مباشر . وبالتالي يمكن صياغة مشكلة البحث في الأسئلة التالية :

- 1- هل هناك إمكانية لاستخدام المصارف التجارية الليبية لبطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم أدائها؟
- 2- ما هي الأبعاد التي تركز عليها المصارف التجارية الليبية بشكل أكبر لغايات قياس وتقييم الأداء ؟
- 3- ما هي المعوقات التي تمنع استخدام بطاقة الأداء المتوازن في المصارف التجارية الليبية؟

ثالثاً : أهداف البحث

تتمثل أهداف البحث في محاولة للإجابة على الأسئلة التي طرحتها مشكلة البحث ، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية :

1- التعرف على مدى إمكانية استخدام المصارف التجارية الليبية لبطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء .

2- تحديد الأبعاد التي تركز عليها المصارف التجارية الليبية بشكل أكبر لغايات قياس وتقييم الأداء .

3- التعرف على المعوقات التي تمنع استخدام بطاقة الأداء المتوازن في المصارف التجارية الليبية .

رابعاً : أهمية البحث

تتمثل الأهمية العلمية والعملية لهذا البحث من أهمية المتغيرات التي تدور حولها مشكلة البحث ، وأهمية مجتمعها ، حيث تمثل بطاقة الأداء المتوازن أحد أهم أساليب المحاسبة الإدارية المتقدمة في وقتنا الحالي ، كما أنها تمثل أحد نماذج قياس الأداء من خلال أبعادها والتي تجمع ما بين المقاييس المالية للأداء والمقاييس غير المالية للأداء ، كما تبرز أهميتها من كونها تبحث في قطاع مهم وهام وهو قطاع المصارف التجارية الليبية ، والذي يعتبر أحد أهم ركائز الاقتصاد الوطني الليبي ، باعتبارها منظمات ديناميكية توظف طاقات وإمكانات بشرية ومادية حيوية ، لذلك فهي بحاجة إلى اعتماد أفضل السبل التي تعزز النواحي الايجابية في أدائها .

ومن هنا فإن أهمية البحث تنبثق من أهمية القطاع المصرفي الليبي في الاقتصاد الليبي ودوره في التنمية الاقتصادية ، بالإضافة إلى أهمية بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء في كافة المنظمات لاحتوائها على مجموعة مترابطة من أبعاد قياس الأداء المالي وغير المالي .
بالإضافة إلى ذلك فإن هذا البحث سوف يركز على مدى إمكانية توفر المقومات الأساسية لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن ، للوصول إلى نتائج وتوصيات تساعد المصارف التجارية الليبية على اتخاذ القرارات الإدارية لتطبيقها.

خامساً : فرضيات البحث

يحاول البحث اختبار الفرضيات التالية :

1- لا توجد هناك إمكانية لاستخدام المصارف التجارية الليبية بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم أدائها.

2- لا تركز المصارف التجارية الليبية على الأبعاد بشكل كبير لغايات قياس وتقييم الأداء .

3- توجد معوقات تمنع تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المصارف التجارية الليبية .

سادساً : منهجية البحث

في هذا البحث تم الجمع بين منهجين وذلك لتحقيق أهداف البحث حيث أعتمد البحث على محورين هما :

المحور النظري : أعتمد هذا البحث على المنهج الاستقرائي ، وذلك من خلال البحث في المراجع والدوريات العلمية والأبحاث المنشورة في الأدب المحاسبي ذات الصلة بموضوع البحث .

المحور العملي : أعتمد البحث في هذا المحور على المنهج التحليلي ، حيث تم إجراء دراسة تحليلية على الإدارات العامة بالمصارف التجارية الليبية ، باستخدام استمارة الاستبيان (الاستبانة) ، لغرض تجميع البيانات حول مدى إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في المصارف التجارية الليبية ، كما تم استخدام أسلوب المقابلة الشخصية في هذه المصارف ، لتوضيح بعض العبارات الغير مفهومة في الاستبانة ، حتى يتم الوصول إلى معلومات صحيحة وذات مصداقية كبيرة .

سابعاً : نطاق البحث

اقتصرت الحدود المكانية في الجانب العملي (الميداني) للبحث على المصارف التجارية الليبية التابعة إلى مصرف ليبيا المركزي ، كما اقتصر استبيان هذا البحث على فئات معينة داخل المصارف التجارية ، والذين لهم علاقة مباشرة بموضوع البحث ، وهم : مدراء إدارات المحاسبة والأقسام التابعة لها . أما الحدود الزمنية فقد تم إجراء الدراسة الميدانية لهذا البحث في شهر نوفمبر وديسمبر لسنة 2015 م .

سابعاً : تقسيمات البحث

قسم هذا البحث إلى ثلاثة مباحث ، حيث خصص المبحث الأول : بطاقة الأداء المتوازن (BSC) ، لاستعراض سبب ظهورها ، ومفهومها وأهميتها ، وأبعادها ، وتوازنها ، ووظائفها الرئيسية ، بالإضافة إلى خطوات تطبيقها .

أما المبحث الثاني : تم التعريف بالمنهجية المتبعة في الدراسة العملية (الميدانية) من خلال الخطوات المتبعة في تجميع وتحليل البيانات ، وأخيراً يتناول المبحث الثالث : عرض النتائج المستخلصة من تحليل البيانات وكذلك عرض توصيات البحث .

المبحث الأول : بطاقة الأداء المتوازن Balanced Score Card .

1-1 سبب ظهور بطاقة الأداء المتوازن (BSC)

هناك فجوة كبيرة بين الرؤية والاستراتيجية التي تتبناها الإدارة العليا من ناحية ، وبين الأعمال التي تنفذ عند المستويات الدنيا لتنظيمات الأعمال من ناحية أخرى ، وقد لاحظ Drucker Peter هذه الفجوة منذ أكثر من خمسون عاماً عندما قدم أسلوب الإدارة بالأهداف ، ولم يجد في ذلك الوقت

لغة للتغلب على هذه الفجوة ، وفي عام 1992 قدم Robert Kaplan & David Norton اللغة المطلوبة أي أداة الربط المفقودة ، والتي تقوم بالربط بين الرؤية والاستراتيجية لتنظيم الأعمال وبين أعمال وسلوك العاملين في المستويات التنفيذية ، وذلك من خلال إطار مقياس الأداء المتوازن (BSC) ، والذي يقوم بربط الرقابة التشغيلية في المدى القصير برؤية ، واستراتيجية التشغيل في المدى الطويل ، كما يقوم بربط رؤية واستراتيجية تنظيم الأعمال بالأعمال التنفيذية اليومية من خلال ترجمة الاستراتيجية إلى أهداف استراتيجية وخطوات إجرائية واضحة من أجل تحقيق أهداف المنظمة (البتانوني ، 2004 ، 340-341) .

وظهرت بطاقة الأداء المتوازن (BSC) ، نتيجة للحاجة إلى تطوير التخطيط ، والرقابة ، وتقييم الأداء ، كوظائف للمحاسبة الإدارية . وتعتبر بطاقة الأداء المتوازن (BSC) إحدى تقنيات المحاسبة الإدارية الاستراتيجية ، وأحد التطورات الهامة والتي أصبحت محلاً للبحوث العلمية في مجال المحاسبة الإدارية ، والتي تقوم بترجمة الأهداف والتي غالباً ما تكون غامضة والواردة ضمن رسالة المنظمة أو مهمتها الأساسية والتي يلزم إتباعها والالتزام بها من جانب العاملين في المنظمة للوصول إلى الأهداف المرجوة ، وتتميز بطاقة الأداء المتوازن عن غيرها من أساليب الرقابة وتقييم الأداء في الجمع بين مقياس الأداء المالي ومقاييس الأداء غير المالي التي تتصف بسهولة تتبعها وربطها باستراتيجية المنظمة (عبدالفتاح ، 2005 ، 146) .

2-1 مفهوم وأهمية بطاقة الأداء المتوازن (BSC)

بطاقة الأداء المتوازن (BSC) مفهوم طور من قبل روبرت كابلان وديفيد نورتون في بداية التسعينات ، وهو مدخل شامل لقياس وتقييم الأداء من منظور استراتيجي ، يتم بموجبه ترجمة استراتيجية المنظمة إلى أهداف استراتيجية واضحة من أجل تحقيق أهداف المنظمة ، وتعتبر بطاقة الأداء المتوازن (BSC) أحد المداخل الهامة التي ظهرت في الآونة الأخيرة نتيجة التغيرات والتطورات الحالية التي تشهدها بيئة الأعمال ، وحيث الحاجة الملحة إلى تحديث وتطوير مقاييس الأداء التقليدية والتي لا تتلاءم مع متطلبات البيئة الحديثة ، والتي تتطلب التحسينات المستمرة للمنتجات والعمليات والابتكارات ، والتعلم والتوسع في الطاقة الإنتاجية ، وغزو الأسواق المحلية والعالمية وإشباع رغبات واحتياجات العملاء (فودة ، 2005 ، 22-23) .

ويرتكز هذا المدخل الجديد على عدم كفاية مقاييس الأداء المالية وحدها لقياس وتقييم أداء المنظمات للأغراض الداخلية والخارجية في ظل المتغيرات البيئية المعاصرة والتطورات التكنولوجية الحديثة وظروف المنافسة العالمية الشديدة ، بمعنى أن المقاييس التقليدية التي تركز على المنظور المالي غير كافية لبيئة الأعمال المعاصرة ، وأنه يجب تدعيمها بمقاييس أداء أخرى غير مالية مثل/

درجة رضا وولاء العملاء والتي يمكن قياسها بحصة السوق التي تستحوذ عليها المنظمة أو بجودة الخدمات ، ودرجة رضا واقتناع العاملين والتي تقاس بمعدل دورانهم وتغيبهم عن العمل والإنتاجية المتحققة ، ومن ثم فإنه يمكن اعتبار مدخل بطاقة الأداء المتوازن بمثابة الأداة المثلى لتحويل استراتيجية المنظمة إلى لغة مشتركة يتفهما جميع الأفراد في كافة المستويات الإدارية ، ويأتي ذلك من خلال تضمين الاستراتيجية العامة مجموعة من مؤشرات قياس الأداء والتي توفر معلومات كاملة عن وضع ومركز المنظمة ككل (منصور ، 2002 ، 293) .

وهناك تعاريف متعددة لبطاقة الأداء المتوازن (BSC) والتي منها : قد عرف (1992) Norton&Kaplan بطاقة الأداء المتوازن على أنها " نظام شامل لقياس الأداء من منظور استراتيجي ، يتم بموجبه ترجمة استراتيجية المنظمة إلى أهداف استراتيجية Strategic objectives ومقاييس Measures وقيم مستهدفة Targets وخطوات إجرائية تمهيدية واضحة " (عبدالمك ، 2006 ، 95) .

وتعرف أيضاً بأنها أداة من أدوات الإدارة الاستراتيجية لمساعدة كيانات الأعمال على ترجمة الاستراتيجية الخاصة بالمنظمة ورسالتها إلى مقاييس أداء دقيقة تقدم إطار عمل لنظام الإدارة والقياس الاستراتيجي (النائض ، 2010 ، 52) .

كما عرف (Newing 1995) بطاقة الأداء المتوازن بأنه " ليس مجرد أسلوب لقياس الأداء ولكنه طريقة جيدة لإدارة تنظيم الأعمال تستهدف تحسين الربحية وإحداث تحسينات هامة في الأداء ، وتساعد تنظيم الأعمال على تحقيق أعلى ربحية وزيادة القدرة التنافسية في الأجل الطويل من خلال ضمان التوازن بين المسببات المختلفة للربح" (البتانوني ، 2004 ، 341) .

أما الباحث فيعرف بطاقة الأداء المتوازن بأنها آلية لتطبيق الاستراتيجيات ومتابعة الأداء بناء على الخطط المرسومة ، والنابعة بدورها من استراتيجيات المنظمة .

وعليه يرى الباحث أن أولى الأولويات التي يقوم عليها مفهوم بطاقة الأداء المتوازن هي جعل الموظفين داخل المنظمة يعملون بتوافق ضمن الاستراتيجيات من قمة الهرم إلى أسفله عن طريق ما يعرف بتدرج المفهوم إلى مستويات إدارية أخرى ، ويكون ذلك عن طريق إحدى الآليات التالية :

1- وضع الأهداف الاستراتيجية عن طريق الإدارة العليا في المنظمة .

2- تحديد مقاييس الأداء التي سيتم العمل بها في كل بعد (منظور) من الأبعاد الأربعة .

3- عرض هذه المقاييس على العاملين لدراستها وفهمها وإبداء الرأي فيها .

كما يتضح للباحث مما سبق إن بطاقة الأداء المتوازن (BSC) غير مفيدة إذا كانت هناك خطط بدون وجود استراتيجية ، لأنها ستكون مضيعة للوقت ، وعليه فيجب ترجمة هذه الخطط إلى

أهداف استراتيجية ، وتحديد الجهات المسؤولة عن تنفيذها ، وكذلك يجب أن تكون هذه الأهداف موضوعية وفقاً لقاعدة صحيحة ، وعن طريق المعرفة التامة بطبيعة عمل الوحدة ، حتى يتم وضع المؤشرات الصحيحة لقياس أدائها ، وكذلك لا بد من تعريف المصطلحات وتوحيدها على جميع المستويات الإدارية ، حتى يتم فهم مؤشرات الأداء الرئيسية بشكل جيد .

أهمية بطاقة الأداء المتوازن (BSC) :

تتمثل أهمية بطاقة الأداء المتوازن (BSC) في قياس وتقييم الأداء من خلال ربط مقاييس الأداء برؤية المنظمة وأهدافها الاستراتيجية المتمثلة في تعظيم القيمة لأصحاب حقوق الملكية ، والعاملين ، والعملاء ، من خلال ترجمة النتائج قصيرة الأجل إلى النجاح للاستراتيجية طويلة الأجل ، وتحقيق الربط بين الأهداف والمقاييس لتنفيذ وتطوير استراتيجية المنظمة (إبراهيم ، 2005 ، 10) .

ومن خلال ذلك فإن الباحث يرى أن أهمية هذه البطاقة تتضح من خلال :

1- تعمل البطاقة بمثابة الحجر الأساس للنجاح الحالي والمستقبلي للمنظمة على عكس المقاييس المالية التقليدية التي تفيد بما حدث في الماضي دون الإشارة إلى كيفية الاستفادة منها في تحسين الأداء مستقبلاً .

2- تعالج ربط استراتيجية المنظمة البعيدة المدى مع نشاطاتها القريبة المدى .

كما تهدف بطاقة الأداء المتوازن (BSC) في المصارف من وجهة نظر الباحث إلى إدارة وقياس الأداء بشكل يضمن فاعلية تنفيذ الخطط الاستراتيجية الموضوعية ومراجعتها ، وتطوير عدد من الأهداف الاستراتيجية على المدى المتوسط والبعيد ، بحيث يتم متابعة مدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية ، حيث تسعى المصارف لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن (BSC) بهدف ربط استراتيجيات إدارة المصرف ولتوحيد الرؤيا باتجاه الهدف العام للخروج بخدمات مصرفية حديثة ، تمكنها من المنافسة الاستراتيجية والرقى بخدماتها بصورة مستمرة .

1-3 أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (BSC)

إن بطاقة الأداء المتوازن (BSC) نظام إداري شامل يحتوي على مجموعة شاملة من مقاييس الأداء والتي تتمثل في أربعة منظورات أو أبعاد هي (دودين ، 2010 ، 30) :

أولاً : البعد (المنظور) المالي (Financial Perspective) .

ثانياً : بعد (منظور) العملاء (Customer Perspective) .

ثالثاً : بعد (منظور) العمليات الداخلية (Internal Business Perspective) .

رابعاً : بعد (منظور) التعلم والنمو (Learning and Growth Perspective) .

أولاً : البعد (المنظور) المالي (Financial Perspective) :

يؤكد Kaplan & Norton على أن هذا البعد يجب عن التساؤل المتعلق بالكيفية التي يرى بها المساهمون المنظمة ، كما يحدد الأهداف المالية التي يرغب بها المساهمون ، وتعكس المقاييس المالية النتائج التي تمثل الأداء المالي التاريخي للمنظمة ، ومدى نجاح المنظمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية ، وتركز المقاييس المالية على المقاييس المرتبطة بالربحية (وهو الأساس الذي يقيس به حملة الأسهم مدى نجاحهم في الاستثمار) مثل : مقياس العائد على رأس المال ، والعائد على الملكية ، والعائد على المبيعات ، الخ ، وتفيد المقاييس المالية في الحكم على كفاءة تنفيذ وإدارة الاستراتيجية ، والتي بدورها تساهم في تطوير الأداء للمنظمة (شهيد ، 2007 ، 62) .

ثانياً : بعد (منظور) العملاء (Customer Perspective) :

يركز بعد العملاء في بطاقة الأداء المتوازن على نظرة العملاء للمنظمة ، ولذا فإنه لكي تحقق المنظمة النجاح في هذا البعد عليها تحديد صورتها المرتقبة اتجاه العملاء ، أي كيف تبدو المنظمة في نظر العملاء (تهامي ، 2006 ، 265) .

حيث ذكر (Kaplan & Norton : March 2001) إن استراتيجية المنظمة يلزم أن تركز على مفهوم (العميل - القيمة) والذي يعنى التشكيلة المتميزة من المنتج ، والسعر ، والخدمة ، وكذلك الصورة التي تظهر بها المنظمة . ويرتبط هذا المنظور بكيفية تمييز المنظمة لنفسها عن منافسيها في اجتذاب والاحتفاظ بالعملاء وضمان ولاءهم لها ولمنتجاتها أو خدماتها ، وتكوين علاقات جيدة مع العملاء المستهدفين ، وفهم متطلباتهم وتعظيم القيمة لهم (عبدالفتاح ، 2005 ، 157) .

ويشتمل بعد العملاء بشكل عام على عدة مقاييس أساسية والناجئة عن العوائد المتوقعة والناجئة من تطبيق الاستراتيجية ، وقد تشمل المقاييس الأساسية مؤشرات إجمالية تعبر عن العلاقة مع العملاء مثل : معدل دوران العملاء الحاليين ، ونسبة العملاء الجدد ، ومعدل ربحية العميل ، وشكاوى العملاء ، ويمكن أن تظهر هذه المقاييس كمقاييس أساسية لجميع أنواع المنظمات (الدرويش وسالم ، 2006 ، 110) .

ويؤكد Lawton إلى أن الواقع العملي يشير إلى أن إرضاء العملاء يجب أن يمثل الأولوية الأولى والأخيرة ، عليه فهو يرى أن المؤشرات والمقاييس المرتبطة بمحور العملاء يجب اعتبارها مؤشرات أو مقاييس قيادية Leading Measures (ضوء ، 2004 ، 298) .

وقد أفادوا (Hackett et al ., 1994) بفاعلية الاعتماد على بعد العملاء ، وأوضحوا أن الاستثمار في تدريب العاملين يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة ، مما يؤدي إلى تحسين نتائج الأعمال

نتيجة زيادة إشباع متطلبات العملاء ، وزيادة ولاء العملاء ، وما يترتب عليه من تحسين في الإيرادات والأرباح (محمد ، 2010 ، 41).

ثالثاً : بعد (منظور) العمليات الداخلية (Internal Business Perspective) :

يقصد بالعمليات الداخلية ما تقوم به المنظمة من أفعال في سبيل إرضاء العميل (الليثي ، 2005 ، 310) .

حيث يوضح (Kaplan & Norton) أنه بعد أن تحدد المنظمة المقاييس الخاصة بكل من بعد العميل والبعد المالي تستطيع أن تحدد الأدوات أو الوسائل التي ستمكنها من تحقيق التحسن في القيمة التي يتوقع العميل تحقيقها ، وكذلك الأدوات التي ستمكنها تحقيق التحسن في الإنتاجية (الخدمات) ، والتي تؤدي بدورها إلى تحقيق الأهداف المالية ، حيث أن تحسين العلاقات مع العملاء وزيادة كفاءة عمليات التشغيل الداخلية ستؤدي إلى تحسين الإنتاجية (الخدمات) ، وتحقيق وفورات في التكلفة ، مما يترتب عليه تحسين في الأداء المالي في شكل زيادة في إيرادات المبيعات (شهيد ، 2007 ، 65-66).

وقد يتضمن بعد العمليات الداخلية عدداً من المقاييس التي تعبر عن حسن استغلال الموارد المتاحة والتي من شأنها أن تنعكس على درجة رضا العملاء وعلى الأداء المالي أيضاً ، ومنها : معدل تقديم منتجات (خدمات) جديدة ، زمن توصيل الخدمة للعملاء ، عدد العمليات التي تتم بصورة آلية ، تطوير وتنمية الأعمال مع العملاء ، الخ (عبدالحليم ، 2005 ، 23) .

رابعاً : بعد (منظور) التعلم والنمو (Learning and Growth Perspective) :

أكد (Kaplan & Norton : March 2001) بأن بعد التعلم والنمو يمثل الأساس لأية استراتيجية ، فمن خلال هذا المنظور فإن المديرين يحددون قدرات ومهارات العاملين ، والتقنيات المناسبة لدعم تلك القدرات ، وكذلك مناخ المنشأة اللازم لدعم الاستراتيجية ، وأن هذا التحديد يمكن المنظمة من توجيه مواردها البشرية وتكنولوجيا المعلومات لتتوافق مع المتطلبات الاستراتيجية للعمليات الداخلية الأساسية وعلاقات العملاء (عبدالفتاح ، 2005 ، 158) .

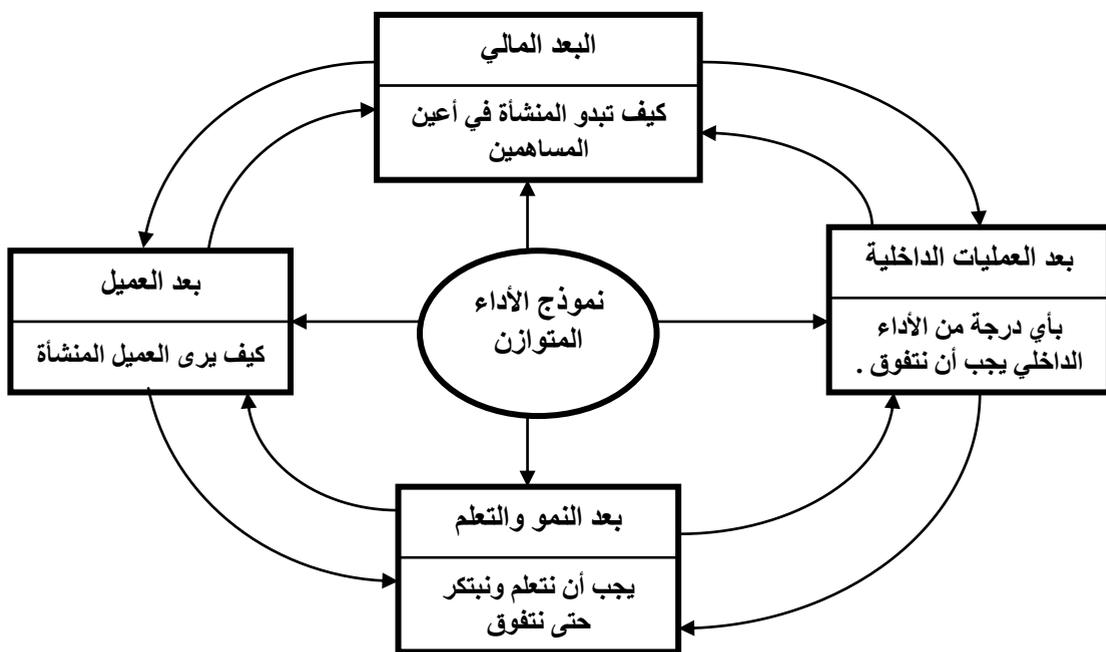
ويهتم بعد التعلم والنمو بتحقيق أحد الأهداف الاستراتيجية للمنشأة وهو العمل على استمرارية المنشأة من خلال التطوير المستمر للمنتجات والأداء الإداري والتشغيلي (شاهين ، 2003 ، 314) . ويعتمد بعد التعلم والنمو على ثلاثة مصادر رئيسية وهي : تحسين قدرات العاملين ، ورفع كفاءة نظم المعلومات ، والإجراءات التنظيمية (الدرويش وسالم ، 2006 ، 114) .

ويعتبر بعد التعلم والنمو أحد محددات نجاح المنظمة واستمرارها في المنافسة ، حيث يعتمد في الأساس على قدرات ومهارات العاملين على الإبداع والتطوير والابتكار ، بالإضافة إلى اقتناء تكنولوجيا متطورة ذات كفاءة عالية ، بهدف الوصول إلى ابتكارات متجددة لتحسين جودة الخدمات

المقدمة ، وتقصير زمن توصيل الخدمة للعملاء ، ويتطلب تحقيق ذلك بذل جهود إضافية في تعليم وتدريب العاملين وزيادة مشاركتهم للقيام بمهام مختلفة ومتكاملة بما يحقق تحسين جودة الخدمات ومن ثم تحسين الموقف التنافسي للمنظمة (شاهين ، 2003 ، 314) .

ومما تقدم يتضح للباحث أن بعد التعلم والنمو يعتبر المحور الأساسي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة من خلال تأثيره المباشر في أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (المالي ، العملاء ، العمليات الداخلية) . ويعتمد هذا البعد على مجموعة من المؤشرات أو المقاييس والمتمثلة في العاملين ودرجة رضاهم وإنتاجيتهم ، ومعدل احتفاظ المنظمة بالعمالة ، ومعدل ترك الخدمة ، ومعدل تحقيق المساواة بين الموظفين بالمنظمة ، الخ (ضوء ، 2004 ، 298) .

شكل رقم (1) أبعاد نموذج الأداء المتوازن (BSC) *



وعليه فإن بطاقة الأداء المتوازن توفر مجموعة من المقاييس ، وتعطى للإدارة العليا نظرة سريعة ومتكاملة عن أداء المنظمة ، وهذه المقاييس تكون درجة الارتباط بينها عالية جداً وفي نفس الوقت تكون هناك علاقات متداخلة بينها أيضاً لغرض تكوين مجموعة متكاملة من مؤشرات الأداء الأساسية

* المصدر : (عبد الفتاح ، 2005 ، 156) .

التي تترجمه استراتيجية تنظيمات الأعمال إلى أهداف استراتيجية ومقاييس وقيم مستهدفة وخطوات إجرائية مبدئية واضحة في المدى الزمني طويل الأجل (فودة ، 2003 ، 273 - 274) .

4-1 التوازن في بطاقة الأداء المتوازن (BSC) :

ومن خلال ما تم استعراضه فذكر (Garrison & Noreen : 2003) أن الفكرة الأساسية للأبعاد الأربعة والمكونة لبطاقة الأداء المتوازن ، أن التعلم يعد ضرورياً لتحسين عمليات المنشأة الداخلية ، وأن تحسين العمليات الداخلية يعد ضرورياً لكسب المزيد من رضا العملاء ، وأن كسب المزيد من رضا العملاء يعد أمراً أساسياً لتحسين النتائج المالية (عبدالفتاح ، 2005 ، 159) .

وبطاقة الأداء المتوازن تعتبر مهمة لكثير من المنظمات ، حيث تهدف إلى التوازن بين الأهداف المالية وغيرها من الأهداف قصيرة الأجل ، وكذلك الأهداف الطويلة الأجل ، وبالتالي تقوم على أساس التحليل الشامل والكامل والذي يفيد المنشأة في معرفة نتائج أنشطتها وقراراتها وتحدد الأثر الاستراتيجي الكامل لها ، باعتبارها وسيلة لربط مؤشرات الأداء باستراتيجية المؤسسة ، ولذلك فإن لم يكن هناك استراتيجية واضحة فإن استخدام بطاقة الأداء المتوازن لن تؤدي عملها كما يجب (النايض ، 2010 ، 57) .

5-1 الوظائف الرئيسية لبطاقة الأداء المتوازن (BSC) :

إن استخدام وتطبيق بطاقة الأداء المتوازن (BSC) كأداة استراتيجية للإدارة يسهم في تحقيق العديد من الوظائف بالمنظمات المعاصرة ، من بينها (المغربي ، 2007) :

أولاً : توضيح وترجمة رؤية واستراتيجية المنظمة :

تعمل بطاقة الأداء المتوازن على ترجمة رؤية واستراتيجية المنظمة إلى أهداف ، كما تتضمن على تحديد السوق التي تعمل به المنظمة ، وفئات العملاء ، الذين تتعامل معهم المنظمة ، وذلك حتى تتحقق هذه الأهداف . كذلك لا بد أن تقوم المنظمة بتحديد الأهداف والمقاييس الملائمة لكل بعد من أبعاد بطاقة الأداء المتوازن .

ثانياً : توصيل الأهداف الاستراتيجية للعاملين وربطها بمقاييس الأداء :

من الضروري أن يكون جميع العاملين في المنظمة على دراية وفهماً تاماً للأهداف الرئيسية للمنظمة ، وذلك لضمان نجاح الاستراتيجية ، حيث أن فهم واستيعاب العاملين في المنظمة للأهداف الرئيسية يمكنهم من فهم الدور المنتظر منهم ، وهذا يؤدي بدوره إلى تناسق أهدافهم الفرعية مع الهدف الاستراتيجي العام للمنظمة .

ثالثاً : التخطيط ووضع الأهداف وترتيب المبادرات الاستراتيجية :

تكمن أهمية بطاقة الأداء المتوازن في أنها من الممكن أن تستخدم بفاعلية لإحداث التغييرات التنظيمية المطلوبة ، حيث يقوم المديرون بوضع الأهداف للأبعاد الأربعة في البطاقة ، ومن خلال العلاقات السببية بين أبعاد البطاقة يصبح الأداء المطلوب مترجماً بشكل تلقائي إلى أداء مالي .

6-1 خطوات بناء (تطبيق) بطاقة الأداء المتوازن (BSC) :

هناك عدة خطوات لبناء نظام بطاقة الأداء المتوازن ، سميت خطوات النجاح ، ويوضح الشكل

رقم (2) هذه الخطوات :

تحديد الرؤيا للمنظمة	تحديد الرؤيا	الخطوة الأولى
ما هي الاستراتيجيات التي سنتبناها ؟	تحديد الاستراتيجيات	الخطوة الثانية
بماذا سنكون جيدين بالنسبة لكل بعد ؟	تحديد عوامل النجاح الحرجة والأبعاد	الخطوة الثالثة
ماذا سنقيس في كل بعد ؟	تحديد المقاييس	الخطوة الرابعة
كيف سنقيم بطاقتنا ؟	التقييم	الخطوة الخامسة
ما هي الأعمال التي نحتاجها لنصل ؟	إعداد خطط العمل	الخطوة السادسة
كيف سنتابع ونطور ونوجه بطاقتنا ؟	المتابعة والإدارة	الخطوة السابعة

المصدر : (دودين ، 2010 ، 61) .

أولاً : تحديد الرؤيا (Vision) :

تعكس الرؤيا تصور وحلم المنظمة للوصول إلى الحالة التي ترغب أن تكون عليها هذه المنظمة في المستقبل ، لغرض تحديد حالتها المستقبلية ، وهي تساعد على صياغة الاستراتيجيات والأهداف ، والرؤيا دائماً تتبع لرسالة المنظمة وهي تبين الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله . وقد تصدر الرؤيا من ذهن مدير المنظمة أو من قبل مجموعة ، ومن الضروري أن تتضمن المجموعة ممثلين لجميع أصحاب المصالح المتعاملين مع المنظمة ، ومن أمثلة عبارات الرؤيا : تقديم الخدمة الممتازة ، أو تقديم أفضل خدمة بأقل تكلفة (دودين ، 2010 ، 62) .

ثانياً : تحديد الاستراتيجيات (Strategies) :

تصف الاستراتيجية القواعد الإجرائية والأحداث والقرارات المطلوبة للمنظمة لتطوير حالة موجودة إلى حالة مرغوبة في المستقبل ، ويعتبر نموذج بطاقة الأداء المتوازن أداة لترجمة رؤية واستراتيجية تجريدية إلى مقاييس وأهداف محددة ، ومن ثم فإن الغرض من هذه الخطوة يتمثل في ترجمة الرؤيا إلى صورة ملموسة ، وبالتالي تحقيق التوازن العام بين المجالات المختلفة ، والمنطق الأساسي لكيفية ربط الأبعاد المختلفة هو (دودين ، 2010 ، 63-64) :

1- للنجاح مالياً لابد من تحقيق رضا العملاء ، من أجل التفوق في عمليات الأعمال الرئيسية لنصبح أكثر كفاءة .

2- للحصول على رضا العملاء لابد من التفوق في عمليات العمل ، لذا لابد أن تتناسب الخدمات مع احتياجات العملاء .

3- لتحسين عملياتنا الداخلية لابد من التطوير والتحسين المستمر .

ثالثاً : تحديد عوامل النجاح الحرجة والأبعاد :

تعنى هذه الخطوة الانتقال من الاستراتيجيات الموصوفة إلى مناقشة والحكم على ما يكون مطلوباً لنجاح الرؤيا وما هي العوامل ذات التأثير الأكبر على النتائج المنشود تحقيقها . بمعنى آخر يجب على المنظمة أن تقرر الآن ما هي عوامل النجاح الحاكمة ضمن كل بعد وترتيبها حسب الأولوية ، والطريقة المناسبة للبدء بهذا الجزء يتمثل في تكوين مجموعات نقاشية لتقرير العوامل الأكثر أهمية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية التي سبق وضعها (المغربي ، 2007) .

رابعاً : تحديد مقاييس الأداء :

يتم في هذه الخطوة تحديد المقاييس Measures الرئيسية المعنية التي سنستخدمها في عملنا لاحقاً ، ويجب أن نبدأ بما يسمى بالعصف الذهني Brainstorming بحيث لا نرفض أي فكرة بل نستخدم جميعها في العملية ، وفي المرحلة النهائية نقوم بتحديد الترتيب حسب الأولوية للمقاييس التي تبدو أكثر تعلقاً ، والتي يمكن أن تراقب وتسمح بالقياس (دودين ، 2010 ، 66) .

وتعتبر المقاييس هي المحرك الأساسي لتحقيق الاستراتيجية ، ويلزم تحديد المقاييس من منظور غالبية أصحاب المصالح بالمنظمة (أي العملاء ، والملاك ، والعاملين) ، ويمكن تنفيذ ذلك عن طريق إشراكهم في إعداد مقاييس الأداء المناسبة في كل بعد من أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (محمد ، 2010 ، 44) .

خامساً : التقييم :

لا بد أن يتم وضع أهدافاً Targets بالنسبة لكل مقياس مستخدم ، وتحتاج المنظمة لكلاً من الأهداف القصيرة المدى والطويلة المدى ، لكي تستطيع الاستمرار واتخاذ الفعل التصحيحي في حينه ، ويجب أن تكون الأهداف الرئيسية متسقة مع الرؤيا الشاملة والاستراتيجية الإجمالية ، والتي لا تتعارض مع بعضها البعض (دودين ، 2010 ، 66) .

ويقترح الباحث أن يتم تقييم الجوانب المختلفة المتضمنة في الأبعاد الرئيسية للبطاقة ، ويتم التقييم بطرق مختلفة ، وذلك تبعاً للبعد (المنظور) ، مثلاً : البعد المالي قد يتم تقييمه بشكل كمي (رقمي) ، أو نسبة مئوية ، بينما يكون التقييم أكثر صعوبة في بعد العملاء ، مثلاً : يتم تقييم العميل وولائه ، يحتاج إلى استبانات مختلفة تتضمن مجالات متعددة للتقييم .

سادساً : إعداد خطط العمل :

لإكمال بطاقة الأداء المتوازن ينبغي على إدارة المنظمة إعداد خطط عمل Action Plans التي تتضمن تحديد الخطوات التي يجب اتخاذها لإنجاز الأهداف والرؤيا الموضوعية أي التي تمت صياغتها ، وينبغي أن تشمل خطة العمل الأفراد المسؤولين ، وجدولاً زمنياً ، لإعداد التقارير المرحلية والنهائية ، ويرتبط التنفيذ السليم للاستراتيجيات ضرورة الرقابة والمتابعة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب عند وجود انحرافات عن الخطط الموضوعية (دودين ، 2010 ، 66-77) .

سابعاً : المتابعة والإدارة :

للتأكد من سلامة تطبيق بطاقة الأداء المتوازن ، لا بد من متابعتها Follow up باستمرار ، للتأكد من أنها تنجز الوظيفة المقصودة كأداة ديناميكية للإدارة ، ومن الضروري استخدامها لمختلف العمليات اليومية في المنظمة ، لذلك يجب أن تبنى على أساس برنامج يومي لكل وحدة ، وستكون الرقابة على العمليات اليومية من حلال التقرير الجاري ، لذلك يجب أن تتضمن خطة التطبيق قواعد وطرق مقترحة لضمان حفظ التوازن ، ويجب أن تظل وتعمل المقاييس المختارة من أجل الرقابة قصيرة المدى ويشكل مستمر (دودين ، 2010 ، 67) .

أخيراً ومن خلال ما ذكر عن خطوات بناء بطاقة الأداء المتوازن (BSC) فيوضح للباحث أن بناء هذه البطاقة يكتمل من خلال ثلاث فئات في التنظيم داخل أي منظمة تريد تطبيق بطاقة الأداء المتوازن ، ومن بين هذه الفئات هي : الإدارة العليا ، والإدارة الوسطى (مدراء الإدارات) ، والموظفين (العاملين) الذين يقومون بتنفيذ الخطة الاستراتيجية .

الخلاصة :

حظيت بطاقة الأداء المتوازن باهتمام كبير من قبل الباحثين والدارسين والكتّاب منذ بداية ظهورها وحتى الآن ، وذلك نظراً للمفهوم الشامل الذي تحمله في أبعادها الأربعة ، بما فيها من مقاييس مالية وغير مالية ، ولما لها من أهمية كبيرة في الوصول إلى تحقيق استراتيجية المنظمة . ويرى الباحث من كل ما سبق أن المصارف التي تريد أن تنفذ استراتيجياتها بشكل مؤثر وجيد لابد وأن تعيد النظر في مقاييس الأداء التي تستخدمها ، بحيث تصبح مقاييس متوازنة (أي تشمل مقاييس مالية ومقاييس غير مالية) ، ويحيث تغطي كافة الجوانب المهمة لنجاحها . حيث بإتباع بطاقة الأداء المتوازن يمكن إعداد مقاييس أداء للأربعة أبعاد الخاصة بهذه البطاقة ، والتي تمكنها من تقييم أداء المصارف بصورة أفضل .

المبحث الثاني : الدراسة الميدانية

يهدف هذا المبحث للتعريف بالخطوات العملية التي اتبعتها الباحثة في سبيل إجراء الدراسة الميدانية ، حيث تم عرض وتحليل البيانات من خلال الاستبانة التي وزعت على أفراد مجتمع الدراسة وذلك لمعرفة مدى إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في المصارف التجارية الليبية ، كما تم استخدام أسلوب المقابلة الشخصية في هذه المصارف ، لتوضيح بعض العبارات غير المفهومة في الاستبانة ، وتم تصميم الاستبانة للحصول على البيانات التي تساعد على اختبار فرضيات البحث ، واستخدمت الباحثة حزمة البرمجيات الجاهزة SPSS في تحليل البيانات .

ولتحقيق أهداف البحث فإن هذا المبحث سوف يتناول ما يلي :

1- الإطار العام للمنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية .

2- تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة الميدانية .

1-2 الإطار العام للمنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية

يهدف هذا المبحث إلي معرفة الخطوات التي اتبعتها الباحثة في سبيل إجراء الدراسة الميدانية ، ولقد تم تحديد هذه الخطوات في الآتي :

أولاً / فرضيات الدراسة : تتمثل فرضيات الدراسة في الفرضيات التالية :

1- الفرضية الرئيسية : لا توجد هناك إمكانية لاستخدام المصارف التجارية الليبية بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم أدائها .

وتتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الأولى : لا توجد هناك إمكانية لاستخدام المصارف التجارية الليبية للبعد المالي في قياس وتقييم أدائها .

الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد هناك إمكانية لاستخدام المصارف التجارية الليبية لبعد العملاء في قياس وتقييم أدائها .

الفرضية الفرعية الثالثة : لا توجد هناك إمكانية لاستخدام المصارف التجارية الليبية لبعد العمليات الداخلية في قياس وتقييم أدائها .

الفرضية الفرعية الرابعة : لا توجد هناك إمكانية لاستخدام المصارف التجارية الليبية لبعد التعلم والنمو في قياس وتقييم أدائها .

2- لا تركز المصارف التجارية الليبية على الأبعاد بشكل كبير لغايات قياس وتقييم الأداء .

3- توجد معوقات تمنع تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المصارف التجارية الليبية .

ثانياً / بيئة ومجتمع وعينة البحث :

1- **بيئة البحث :** تتمثل بيئة البحث في المصارف التجارية الليبية العامة والتابعة إلى مصرف ليبيا المركزي .

2- **مجتمع البحث :** يتمثل مجتمع البحث في مدراء إدارات المحاسبة ورؤساء الأقسام التابعة لها ، وهي (مصرف الجمهورية ومصرف الوحدة ومصرف الصحاري ومصرف شمال أفريقيا والمصرف التجاري الوطني) .

3- **عينة البحث :** نظراً لصعوبة الاتصال بجميع مفردات المجتمع لذلك فقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مدراء إدارات المحاسبة والأقسام التابعة لها والذين لهم علاقة ببطاقة الأداء المتوازن ، وقد تم توزيع (61) استمارة استبيان ، وبعد فترة تم الحصول على عدد (53) استمارة استبيان ، أي ما نسبته (86.88%) من عينة الدراسة .

2-2 تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة الميدانية

أولاً : مدى إمكانية استخدام البعد المالي في المصارف التجارية الليبية :

ولاختبار الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بمدى إمكانية استخدام البعد المالي في المصارف التجارية الليبية تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمدى إمكانية استخدام البعد المالي واستخدام اختبار Z حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (1) كما يلي :

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمدى إمكانية استخدام البعد المالي	3.519	0.609	6.198	0.000

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 6.198 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي تقل عن مستوى المعنوية 5% فهذا يشير إلى إمكانية استخدام البعد المالي في المصارف التجارية الليبية ، حيث :

- 1- تقوم المصارف بتطوير عدد من الأهداف الاستراتيجية المالية التي تسعى لتحقيقها والمتمثلة في السعي إلى تقليل (تخفيض) تكاليف المصرف ، والسعي للحصول على معدل مناسب لعائد الأموال المستثمرة ، و المحافظة على معدل نمو إيرادات المصرف ، وتطوير مصادر التمويل .
- 2- تستخدم المصارف عدد من مقاييس الأداء المالية لتقييم مدى تنفيذ الأهداف المالية الموضوعية والمتمثلة في معدل العائد على رأس المال المستثمر ، ونسبة القروض إلى إجمالي الأصول ، ومعدل صافي الربح التشغيلي ، ونسبة الودائع إلى إجمالي الأصول .
- 3- تحدد المصارف النتائج المالية المستهدفة بشكل نسب أو أرقام .
- 4- تقوم المصارف بتحديد الصعوبات والمخاطر المتوقعة لتحقيق النتائج المالية المستهدفة .
- 5- تحدد المصارف فرق العمل أو الإدارات أو الأقسام أو الموظفين الذين سيتحملون المسؤولية عن مقاييس الأداء المالية .

ثانياً : مدى إمكانية استخدام بعد العملاء في المصارف التجارية الليبية :

ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية المتعلقة بمدى إمكانية استخدام بعد العملاء في المصارف التجارية الليبية تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمدى إمكانية استخدام بعد العملاء في المصارف التجارية الليبية واستخدام اختبار Z حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (2) كما يلي :

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمدى إمكانية استخدام بعد العملاء	3.346	0.694	3.631	0.001

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 3.631 بدلالة معنوية محسوبة 0.001 وهي تقل عن مستوى المعنوية 5% فهذا يشير إلى إمكانية استخدام بعد العملاء في المصارف التجارية الليبية ، حيث :

1- تقوم المصارف بتطوير عدد من الأهداف الاستراتيجية التي ترتبط بعلاقة المصارف مع عملاءها ورضاءهم والمتمثلة في تطوير مستوى جودة الخدمات المقدمة ، والاحتفاظ بالعملاء الحاليين ، والسعي نحو اكتساب عملاء جدد .

2- تستخدم المصارف عدد من مقاييس الأداء لتقييم مدى تنفيذ أهداف المصارف فيما يتعلق بعلاقتهم مع عملاءهم والمتمثلة في معدل الوقت اللازم لتنفيذ معاملة العملاء ، ونسبة العملاء الذين تركوا المصرف إلى عدد العملاء الإجمالي ، ونسبة العملاء الجدد إلى عدد العملاء الإجمالي .

3- تحث المصارف موظفيها للسعي نحو تحقيق أعلى درجات الرضا للعملاء .

4- تعتبر المصارف رضا العملاء أحد أهم أولوياتها .

5- تقوم المصارف بتحديد الصعوبات والمخاطر المتوقعة لتحقيق نتائج رضا العملاء المستهدفة.

6- تسعى المصارف إلى تطوير خدماتها المقدمة للعملاء بشكل دوري .

7- تحدد المصارف فرق العمل أو الإدارات أو الأقسام أو الموظفين الذين سيتحملون المسؤولية عن مقاييس أداء رضا العملاء .

ثالثاً : مدى إمكانية استخدام بعد العمليات الداخلية في المصارف التجارية الليبية :

ولاختبار الفرضية الفرعية الثالثة المتعلقة بمدى إمكانية استخدام بعد العمليات الداخلية في المصارف التجارية الليبية تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمدى إمكانية استخدام بعد العمليات الداخلية في المصارف التجارية الليبية واستخدام اختبار Z حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (3) كما يلي :

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمدى إمكانية استخدام بعد العمليات الداخلية	3.662	0.489	9.853	0.000

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 9.853 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي تقل عن مستوى المعنوية 5% فهذا يشير إلى إمكانية استخدام بعد العمليات الداخلية في المصارف التجارية الليبية ، حيث :

- 1- تقوم المصارف بتطوير عدد من الأهداف الاستراتيجية التي ترتبط بالهيكل التنظيمي لها والمتمثلة في تحسين إنتاجية الموظفين ، وتطوير البيئة التنظيمية للمصارف ، وتطوير أنظمة العمليات المحوسبة في المصارف .
 - 2- تستخدم المصارف عدد من مقاييس الأداء لتقييم مدى تنفيذ أهداف المصارف فيما يتعلق بالعمليات الداخلية ، والمتمثلة في زمن توصيل الخدمة للعملاء ، وعدد الخدمات الجديدة ، وعدد العمليات التي تتم بصورة آلية .
 - 3- تمتلك المصارف بعض الأهداف الاستراتيجية المتعلقة بأنظمة العمل المحوسبة (التكنولوجيا).
 - 4- تقوم المصارف بتحديد المسؤوليات والواجبات والصلاحيات لكل مستوى وظيفي (إداري) بشكل واضح ومفهوم.
 - 5- يوجد بالمصارف أقسام للرقابة الداخلية يقوم بمتابعة جميع العمليات الداخلية في المصارف .
 - 6- تهتم المصارف في بعض الأحيان بتطوير عدد من الأهداف الاستراتيجية التي ترتبط بتحسين إنتاجية الموظفين .
 - 7- تسعى المصارف إلى تطوير أنظمتها الحاسوبية بشكل دوري .
 - 8- تعتبر وسائل الاتصال الداخلية بالمصارف جيدة وفعالة .
 - 9- تقوم المصارف في بعض الأحيان بتحديد نتائج العمليات الداخلية المستهدفة بشكل كمي قابل للقياس .
 - 10- تقوم المصارف بتحديد الصعوبات والمخاطر المتوقعة لتحقيق نتائج العمليات الداخلية المستهدفة.
- رابعاً : مدى إمكانية استخدام بعد التعلم والنمو في المصارف التجارية الليبية :
- ولاختبار الفرضية الرابعة المتعلقة بمدى إمكانية استخدام بعد التعلم والنمو في المصارف التجارية الليبية تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمدى إمكانية استخدام بعد التعلم والنمو في المصارف التجارية الليبية واستخدام اختبار Z حول المتوسط (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (4) كما يلي :

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمدى إمكانية استخدام بعد التعلم والنمو	3.667	0.721	6.736	0.000

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار 6.736 بدلالة معنوية محسوبة 0.000 وهي تزيد عن مستوى المعنوية 5% فهذا يشير إلى إمكانية استخدام بعد التعلم والنمو في المصارف التجارية الليبية ، حيث :

- 1- تقوم المصارف بتطوير عدد من الأهداف الاستراتيجية التي ترتبط بتطوير وزيادة مهارة العاملين في المصارف والمتمثلة في تدريب الموظفين ، والاحتفاظ بالموظفين العاملين ، وتحفيز الموظفين .
- 2- تستخدم المصارف عدد من مقاييس الأداء لتقييم مدى تنفيذ أهداف المصارف فيما يتعلق بالتطوير والتعلم للعاملين ، والمتمثلة في عدد الدورات التدريبية التي يتم عقدها في العام لموظفي المصارف ، ومعدل التطوير لكل موظف ، وعدد الخدمات الجديدة في العام .
- 3- تقوم المصارف بتسهيل أو مساعدة العاملين في الحصول على درجات علمية ومؤهلات جديدة .
- 4- تمتلك المصارف عدد من الأهداف الاستراتيجية المتعلقة بتطوير بيئة العمل بشكل فعال .
- 5- تقوم المصارف بإخضاع العاملين الجدد لديه لعدد من الدورات التدريبية بشكل دوري طوال فترة عملهم في المصارف .
- 6- تهتم المصارف بعقد ورشات عمل بصفة دورية .
- 7- تقوم المصارف بتوفير مكافآت مالية جيدة للعاملين تتناسب مع أعمالهم (إنتاجيتهم) .
- 8- تقوم المصارف في بعض الأحيان بإخضاع العاملين الجدد لديه لعدد من الدورات عند التحاقهم بالمصارف .
- 9- تحدد المصارف فرق العمل أو الإدارات أو الأقسام أو الموظفين الذين سيتحملون المسؤولية عن مقاييس أداء التطور والتعلم للعاملين .
- 10- تعتبر نتائج التطور والتعلم المستهدفة في بعض الأحيان قابلة للتحقيق في ظل أوضاع المصرف الحالية .

المبحث الثالث : النتائج والتوصيات

3-1 نتائج البحث

- يمكن للباحث عرض أهم النتائج المرتبطة بأهداف البحث ومدى صحة فروض الدراسة الميدانية على النحو التالي :
- 1- أكدت النتائج بأنه توجد هناك إمكانية لاستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (BSC) في المصارف التجارية الليبية لقياس وتقييم أدائها ، وعليه فإن هناك إمكانية لاستخدام هذه البطاقة من قبل المصارف ، لان هناك عدد من الأهداف الاستراتيجية ومقاييس الأداء تستخدمها المصارف فيما يتعلق بالأبعاد المالية والأبعاد غير المالية .
 - 2- تركز المصارف التجارية الليبية على أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (BSC) بشكل كبير لغايات قياس وتقييم الأداء ، وذلك كما يلي :

أ- تركز المصارف التجارية الليبية في المرتبة الأولى على بعد العمليات الداخلية بشكل كبير حيث تقوم بتطوير بعض الأهداف الاستراتيجية المتعلقة بهذا البعد والمتمثلة في تحسين إنتاجية الموظفين ، وتطوير البيئة التنظيمية للمصارف ، وتطوير أنظمة العمليات المحوسبة في المصارف ، كما تستخدم بعض مقاييس الأداء والمتمثلة في زمن توصيل الخدمة للعملاء ، وعدد الخدمات الجديدة ، وعدد العمليات التي تتم بصورة آلية .

ب- تركز المصارف التجارية الليبية في المرتبة الثانية على بعد التعلم والنمو حيث تقوم بتطوير بعض الأهداف الاستراتيجية المتعلقة بهذا البعد والمتمثلة في تدريب الموظفين ، والاحتفاظ بالموظفين العاملين ، وتحفيز الموظفين ، كما تستخدم بعض مقاييس الأداء والمتمثلة في عدد الدورات التدريبية التي يتم عقدها في العام لموظفي المصارف ، ومعدل التطوير لكل موظف ، وعدد الخدمات الجديدة في العام .

ج - تركز المصارف التجارية الليبية في المرتبة الثالثة على البعد المالي حيث تقوم بتطوير بعض الأهداف الاستراتيجية المتعلقة بهذا البعد والمتمثلة في السعي إلى تقليل (تخفيض) تكاليف المصرف ، والسعي للحصول على معدل مناسب لعائد الأموال المستثمرة ، و المحافظة على معدل نمو إيرادات المصرف ، وتطوير مصادر التمويل ، كما تستخدم بعض مقاييس الأداء والمتمثلة في معدل العائد على رأس المال المستثمر ، ونسبة القروض إلى إجمالي الأصول ، ومعدل صافي الربح التشغيلي ، ونسبة الودائع إلى إجمالي الأصول .

د- تركز المصارف التجارية الليبية في المرتبة الرابعة على بعد العملاء حيث تقوم بتطوير بعض الأهداف الاستراتيجية المتعلقة بهذا البعد والمتمثلة في تطوير مستوى جودة الخدمات المقدمة ، والاحتفاظ بالعملاء الحاليين ، والسعي نحو اكتساب عملاء جدد ، كما تستخدم بعض مقاييس الأداء والمتمثلة في معدل الوقت اللازم لتنفيذ معاملة العملاء ، ونسبة العملاء الذين تركوا المصرف إلى عدد العملاء الإجمالي ، ونسبة العملاء الجدد إلى عدد العملاء الإجمالي .

3- لا توجد أي معوقات تمنع استخدام بطاقة الأداء المتوازن (BSC) في المصارف التجارية الليبية في ظل الظروف الحالية للمصارف .

2-3 توصيات البحث

يوصى الباحث بما يلي :

- 1- يجب على المصارف التجارية اللببية التي ترغب في قياس وتقييم الأداء الاستراتيجي لها أن تلتزم باستخدام بطاقة الأداء المتوازن (BSC) ، بشكل رسمي كأداة أساسية في تقييم الأداء ، باعتبارها مقياساً شاملاً ومتكاملاً وذات أبعاد متعددة .
- 2- يجب على المصارف التجارية اللببية التي ترغب في تحسين إيراداتها وأرباحها أن تهتم بشكل أكبر ببعد العملاء وأن تضعه ضمن أولوياتها ، حتى تحتفظ بالعملاء وتكتسب عملاء جدد .
- 3- ضرورة أن تقوم المصارف بمحاولة تطوير أساليب تقييم الأداء المستخدمة في المحاور غير المالية ، من خلال توظيف الأبعاد غير المالية من بطاقة الأداء المتوازن .
- 4- ضرورة اهتمام المصارف بتوفير التدريب اللازم لجميع الموظفين بما يساعدهم على استخدام البرامج الجاهزة المعدة لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن (BSC) ، حتى يمكن تحسين عملية الرقابة وتحسين الأداء بالمصارف .
- 5- يجب على المؤسسات العلمية ضرورة الاهتمام بتدريس بطاقة الأداء المتوازن (BSC) ، في المرحلة الجامعية (البكالوريوس) .
- 6- بالاستناد على ما خلصت إليه هذه الدراسة فيوصى الباحث بأن يقوم باحثين آخرين بمحاولة الاستفادة من نتائج هذه الدراسة من أجل تطبيقها على قطاعات أخرى مثل القطاع الصناعي .

قائمة المراجع:

أولاً : الكتب العلمية

- 1- أحمد يوسف دودين ، بطاقة الأداء المتوازنة ومعوقات استخدامها في منظمات الأعمال ، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010 م ، الطبعة الأولى .
- 2- فؤاد محمد الليثي ، الاتجاهات المعاصرة في المحاسبة الإدارية ، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2005 م .

ثانياً : الدوريات

- 1- أحمد رجب عبد الملك ، مدخل القياس المتوازن كأداة لتطوير نظم تقييم الأداء في المشروعات الصناعية ، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ، كلية التجارة ، جامعة حلوان ، العدد الأول ، 2006 م .
- 2- بهاء محمد حسين منصور ، المداخل المقترحة لقياس وتقييم الأداء المالي والتشغيلي والاستراتيجي في منشآت الأعمال الحديثة ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، كلية التجارة ، جامعة الإسكندرية ، العدد الأول ، المجلد التاسع والثلاثون ، مارس 2002 م .
- 3- سعيد يحيى محمود ضوء ، استخدام بطاقة مقاييس الأداء المركبة والمتوازنة (BSC) في رفع كفاءة نظم المحاسبة عن تكلفة العمالة (المكافآت والحوافز) ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، العدد الرابع والستون ، 2004 م .
- 4- سماسم كامل موسى إبراهيم ، تدعيم الاستراتيجيات التنافسية للوحدة الاقتصادية في بيئة التصنيع الحديثة من منظور تقييم الأداء المتوازن ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، العدد الرابع ، أكتوبر 2005 م .
- 5- شوقي السيد فودة ، نحو إطار مقترح لتقويم الأداء الداخلي في الشركات الصناعية من خلال التكامل بين أسلوب تقنية ضبط الوقت (JIT) ومفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) ، مجلة البحوث التجارية ، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، المجلد الخامس والعشرون ، العدد الأول ، يناير 2003 م .
- 6- شوقي السيد فودة ، إطار مقترح لتقييم الأداء الاستراتيجي في بيئة الإنتاج الحديثة من خلال مقياس بطاقة الأداء المتوازن (BSC) ، المجلة العلمية للتجارة والتمويل ، كلية التجارة ، جامعة طنطا ، المجلد الأول : العدد الثاني ، 2005 م .
- 7- عبد الحميد احمد شاهين ، مدخل مقترح لتطوير مقياس الأداء المتوازن (BSC) كأحد الاتجاهات الحديثة للمحاسبة الإدارية ، مجلة الفكر المحاسبي ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، العدد الثاني ، السنة السابعة ، 2003 م .
- 8- عزالين فكرى تهاى ، استخدام أسلوب التحليل الهرمي في تطبيق نموذج القياس المتوازن للأداء ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، العدد الأول ، يناير 2006 م .
- 9- علاء البتانوني ، تأثير الربط والتكامل بين مقياس الأداء المتوازن ونظام التكلفة على أساس النشاط على أداء تنظيمات الأعمال ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، كلية التجارة ، جامعة الإسكندرية ، (المجلد الواحد والأربعون ، العدد الأول ، مارس 2004 م .

10- عمرو محمد سعيد عبدالحليم ، أثر العلاقة الموقفية بين الاستراتيجية التنافسية ونظام التحسين المستمر للتكلفة على الأداء المتوازن للشركات الصناعية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، العدد الثاني ، أبريل 2005 م .

11- محمد عبد الفتاح محمد عبد الفتاح ، العلاقة بين نموذج الأداء المتوازن والموازنات كأدوات للتخطيط والرقابة ، مجلة الفكر المحاسبي ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، العدد الثاني ، السنة التاسعة ، 2005 م .

12- نبيل عبدالمنعم محمد ، إطار مقترح لاستخدام مدخل بطاقات القياس المتوازن لتقييم الأداء بالبنوك المصرية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، العدد الأول ، يناير 2010 م .

13- التقرير السنوي لإدارة الرقابة على المصارف والنقد، الصادر عن مصرف ليبيا المركزي ، 2009 م .

ثالثاً : الأبحاث الرسائل العلمية

1- بشير محمد عاشور الدرويش ، عبد الرزاق حسين الطاهر سالم ، تطوير نظم تقييم الأداء في وحدات القطاع العام باستخدام نموذج التقييم المتوازن للأداء (BSC) ، ندوة (مفهوم ودور التخطيط في ظل إعادة هيكلة الاقتصاد الوطني) ، معهد التخطيط ، طرابلس ، 2006 م .

2- رزان حسين كمال شهيد ، التكامل بين أسلوب قياس الأداء المتوازن والأدوات الحديثة لإدارة التكاليف بهدف تحسين الأداء ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، 2007 م .

3- عبدالحמיד عبدالفتاح المغربي ، قياس الأداء المتوازن ، المدخل المعاصر لقياس الأداء الاستراتيجي ، بحث غير منشور ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة ، 2007 م .

4- محمد المبروك النايض ، مدى استخدام أساليب المحاسبة الإدارية المتقدمة ومعوقات استخدامها في الشركات الصناعية الليبية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة طرابلس ، 2010 م .

الحكومة الالكترونية بين حتمية التحول ومعوقات التطبيق

أ . أسامة أبو القاسم عبد الله

كلية الاقتصاد جامعة طرابلس

المقدمة:-

يُعد التوجه للحكومة الالكترونية هدفاً يمكن تحقيقه من خلال عملية تغيير شاملة تساعد المنظمات في تبني التغيير وتقديم التعاملات والخدمات الالكترونية، وتحديد التغييرات المطلوبة التي تدعم فاعلية التحول نحو الحكومة الإلكترونية، حيث قدم الكثير من الباحثين في مجال التغيير عن طريق ابتكار نماذج تتكون من عدة مراحل لتحقيق التحول والتغيير في المنظمات.

إن عملية التغيير هي عملية مرحلية تحتاج إلى " إدارة " وليست بناءً على رغبات شخصية نتيجة التنافس أو الحماس وزيادة التوقعات ، فإن هذا يقود إلى الجانب المهم وهو أن التغيير عملية معقدة لأنها ترتبط بعوامل سياسية وتنظيمية وثقافية ومادية داخل المنظمات، كما إنها أعطت الاهتمام للجانب الإنساني المرتبط بمدى تكيف ومقاومة الأفراد للتغيير.

ولكن على الرغم من التحليل الجيد لهذه الآراء في تحديد آلية إدارة التغيير إلا أنها لم توضح على وجه الخصوص أيًا من أنواع التغيير يمكن تطبيق هذه المراحل عند إحدائه، فمثلاً ، في حالة الرغبة في إحداث تغيير تقني في المنظمة، يأتي التساؤل عما إذا كان تطبيق نفس المراحل في حالة التغيير في مجال آخر كتغيير مهارات وسلوكيات الأفراد أو أسلوب خدمات العملاء وهكذا، (العتيبي، www.tanmia-idaria.ipa.edu.sa، 2010).

ونظراً لأهمية وضرورة التغيير في تحقيق التحول وبناء الحكومة الإلكترونية في القطاع العام، فإن التغيير يُواجه بعدة معوقات من شأنها الحد من تطبيق الحكومة الالكترونية والتي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار تترتب في أولوياتها حسب طبيعة كل بيئة

عليه فإن التوجه للحكومة الالكترونية يحتاج لمجموعة من الدراسات التي من شأنها تشخيص البيئة التي سيتم التطبيق فيها، والاستفادة من البحوث والتجارب السابقة، وعليه فإن هذا البحث سيطرح بعض العناصر التي تقع ضمن فجوة حتمية التغيير نحو الحكومة الالكترونية ومعوقات التطبيق من خلال عدة محاور ، تتلخص في الإطار العام للدراسة والإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية، ومقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، ومقومات التحول الناجح نحو الحكومة الالكترونية، والتعرض لبعض التجارب العربية في الحكومة الالكترونية ومنها ليبيا، ومن تم إيجاز بعض النتائج.

المبحث الأول : الإطار العام للبحث:-

أولاً : إشكالية وتساؤل البحث:-

إن الإشكالية التي يركز عليها هذا البحث تتمثل في قصور المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة لبعض الدول في تطبيق الحكومة الالكترونية، وقصورها في تقديم بعض أو كل خدماتها من خلال البوابات الالكترونية، ومرونة التواصل بين المواطنين والمؤسسات من جهة والمؤسسات فيما بينها من جهة أخرى.

إن ممارسة المنظمات لأعمالها وهي في الألفية الثالثة بشكل تقليدي وما يترتب عنه من ارتفاع التكلفة وزيادة في الوقت وتأخير في تقديم الخدمات، يمكن معالجته باستخدام الحكومة الالكترونية، إلا أنه وفي ظل التحديات التي تفرضها هذه البيئة الافتراضية، سواء كانت مادية أو فنية أو بشرية أو قانونية أو إدارية، تظهر لنا مشكلة التطبيق والية التعامل مع هذه التحديات وبالتالي يمكن إيجاز مشكلة البحث في التساؤل التالي:- ما مدى إمكانية تطبيق نظم الحكومة الالكترونية في الدول النامية، وما هي

المعوقات التي تواجهها؟

ثانياً : أهداف البحث:-

يسعى هذا البحث إلى تحقيق بعض الأهداف أهمها:-

- 1 - تقديم إطار مفاهيمي يتعلق بماهية الحكومة الالكترونية وأهدافها وخصائصها وسبل تطبيقها.
- 2 - توضيح مفهوم الحكومة الالكترونية كأحد الأساليب الحديثة لتطوير مستوى الأداء، والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسات، بعد أن أصبحت الحكومة الالكترونية ضرورة فرضتها بيئة العمل لمواكبة التغييرات المتسارعة على جميع المستويات.
- 3 - التعرف على أهم المعوقات التي تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية والتي من شأنها زيادة حجم الفجوة بين ضرورة التغيير ومعوقات التطبيق.
- 4 - عرض وتقييم بعض التجارب العربية في مجال الحكومة الالكترونية للوقوف على أهم التحديات التي واجهت هذه التجارب في التطبيق.
- 5 - تحديد الطرق والأساليب الكفيلة بتطبيق نظم الحكومة الالكترونية، كما تعمل على تقديم بعض التوصيات و التي من شأنها المساهمة بشكل نسبي في وضع الحكومة الالكترونية موضع التنفيذ.

ثالثاً : أهمية البحث:-

تكمن أهمية البحث في كونه يتناول موضوع الحكومة الالكترونية الذي يتسم بأهمية علمية وعملية يمكن إيجازها في الآتي:-

1- ترجع الأهمية العملية للدراسة نتيجة للتطورات التكنولوجية في عصر المعلومات والاتصالات، فيظل المتغيرات الراهنة، وانعكاسها على بيئة العمل مما جعل الحكومة الإلكترونية مطلباً محلياً وعالمياً يساهم في عملية الإصلاح الإداري ويوفر الجهد والمال والوقت والتميز في تقديم المعاملات.

2- تأتي الأهمية العلمية للدراسة كونها تطرح مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها، باعتبار هذا الموضوع يتسم بالحدثة لاسيما في البلدان النامية ووجود فجوة معرفية حول الإلمام الكافي بجوانبه وما يمكن أن يسهم به هذا البحث في إثراء المزيد.

رابعاً : منهج البحث:-

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي والذي ركز على توضيح الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية، وبعض الآليات الهامة لتطبيقها، وذلك بالرجوع لأدبيات الموضوع، كما تم الاعتماد على بعض البيانات الثانوية النظرية، والمتمثلة في بعض الأبحاث والمقالات المحكمة وذات العلاقة بالموضوع .

المبحث الثاني : الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية:-

أولاً : ماهية الحكومة الإلكترونية:-

تُعد الحكومة الإلكترونية بمثابة إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها، وإمكانية الوصول إليها عن طريق موقع الكتروني، كما أن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ساهمت في تغيير النمط التقليدي للحكومة فيتوفر ووضع الخدمات المتعلقة أمام المواطنين، والحكومة الإلكترونية تتمثل في استخدام تلك التكنولوجيا، لمساندة فعالية الخدمات الحكومية وتعاملها مع المواطنين بطريقة أسهل وأحسن والوصول إلى أكبر قدر من المعلومات بإتاحتها عبر الانترنت وغيرها من وسائل الاتصالات للمواطنين (الرفاعي:2009،306)

وفي هذا الإطار تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسائل إلكترونية للأفراد أو مؤسسات الأعمال وللجهات والإدارات الحكومية ذاتها في إطار من الشفافية والوضوح (عطا الله 2001، 1)، كما تعرّف أيضاً بأنها: " تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور، أو فيما بينها وبعضها البعض، بطريقة إلكترونية، عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة " (حجازي:2003،45) ويعرّفها البنك الدولي كذلك بأنها استخدام تقنية الاتصالات والمعلومات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة في ما تقدمه من خدمات للمواطن، ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم النظم الإجرائية الحكومية كافة ويقضى على الفساد (www.worldbank).

كما تُعرّف بأنها مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية، وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، الشركات، المستثمرين والأجانب. (مطر: 34، 2008)

ثانيا : أهداف الحكومة الإلكترونية:-

يهدف تطبيق الحكومة الالكترونية إلى مجموعة من النقاط أهمها:- (الرفاعي:311،2009)

1 -انعكاس الحكومة الالكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة، والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية العمليات والإجراءات مما ينعكس على توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

2 -تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع بطريقة مُرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال.

3 - سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاج إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم وأوقات التقدم لها.

4 - تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي إذ أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم في الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات التي تساعدها في تحقيق أهدافها .

5 -تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير، فالحكومة الإلكترونية إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً.

6 - لا يقتصر عمل الحكومة الإلكترونية على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية وإعادة هندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعيماً للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.

ثالثا : أهمية الحكومة الإلكترونية:-

باتت الحكومة الالكترونية ذات أهمية بالغة فيما يتعلق بتوظيف المعرفة والاستفادة منها وتحقيق أهداف المنظمات، حيث تؤثر على أداء المنظمات بدرجة متفاوتة وتعمل على تحسين جودة أداء العمل، وضمان العدالة والدقة والشفافية عند تنفيذ الأعمال والمعاملات، ويمكن التعرض لأهمية الحكومة الالكترونية من خلال مجموعة نقاط أهمها ما يلي:- (غنيم:50،2004)

- 1 - انخفاض تكاليف المنظمة وزيادة ربحيتها من خلال تخفيض تكاليف المباني والأجهزة ورواتب العاملين والإجراءات الإدارية بسبب التغيير من الأسلوب التقليدي إلى الحكومة الإلكترونية.
- 2 - تساهم الحكومة الإلكترونية في التخفيف والحدّ من الاعتماد على التعامل الورقي وآثاره السلبية، والتي من أبرزها تبديد الجهد والوقت وزيادة التكاليف وصعوبة البحث والرجوع للمعلومات.
- 3 - تساعد الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات الحكومية والعمل على تحسين وتبسيط الإجراءات ونماذج العمل والخدمات المقدمة للمواطن وتحقيق الشفافية والوضوح.
- 4- تقديم خدمات شاملة تستجيب أكثر لحاجات المواطنين بأقل التكاليف. (العبود :27،2005)

رابعا : خصائص الحكومة الإلكترونية:-

يمكن إيجاز أبرز خصائص تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في الآتي:- (الصيرفي:2007،17)

- 1- سرعة أداء الخدمات: حيث إنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلّت الفترة الزمنية اللازمة لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد وقصير جداً. هذا فضلا عن أن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.
- 2- تخفيض التكاليف: يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع ما يفيد ذلك وإحالته إلى موظف آخر. ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.
- 3- اختصار الإجراءات الإدارية: يتسم العمل الإداري التقليدي السائد الآن بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو أنه لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى آخر.

وللحدّ من آثار البيروقراطية يمكن إتباع طريق الحكومة الإلكترونية لتبسيط الإجراءات، وإنجازها بسرعة وسهولة توفيراً للوقت والجهد والنفقات خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين.

خامسا : مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية:-

تختلف مجالات الحكومة الإلكترونية باختلاف طبيعة المتعاملين معها، فبعضها يعكس سيادة الدولة مثل، خدمات الضرائب والتوثيق واستخراج التراخيص، والمستندات والبعض الآخر يمثل عناصر البنية الأساسية الاجتماعية وتشمل الخدمات التي تقدمها الدولة لجمهور المواطنين لإشباع حاجاتهم الأساسية

مثل التعليم والصحة وتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع والبعض الآخر يقدم لرجال الأعمال المستثمرين، وقد اتفق الكتاب على تقسيم مجالات الخدمات الحكومية الالكترونية إلى أربعة أقسام رئيسية في ضوء المعاملات الداخلية والخارجية التي تقوم بها الحكومة ونوعية التعامل معهم سواء كانوا أفراداً أو منظمات وأهمها:- (المجذوب:329،2005).

1 - مجال تعامل الحكومة الالكترونية مع منظمات الحكومة (الحكومة) (Government to Government) ويرمز لها بالرمز (G2G) أي شكل التعامل الالكتروني داخل أجهزة الدولة، أي اتصال بين موظف لدائرة حكومية، أو اتصال بين دائرة حكومية وأخرى حكومية للحصول على معلومة أو لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات (أحمد : 2009، 87).

2 - مجال تعامل الحكومة الالكترونية مع العاملين : وهو مجموع الخدمات الداخلية المقدمة للعاملين بالمنظمات الحكومية (Government to Employee) ويرمز لها اختصاراً (G 2 E) وتهدف إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية في المنظمات الحكومية ذاتها، من خلال تحسين أداء العاملين، وتوضيح أفضل الأساليب التي يتم من خلالها ممارسة الأعمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المنظمات (زكي: 86،2009).

3 - مجال تعامل الحكومة الالكترونية مع منظمات الأعمال (Government to Business) ويرمز لها بالرمز " G 2 B " أي التعامل الالكتروني بين الحكومة والقطاع التجاري أي بين الحكومة والشركات لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات (إبراهيم: 143، 2008).

4 - مجال تعامل الحكومة الالكترونية مع المواطنين : (Government to Citysen) ويرمز لها اختصاراً بالرمز (G 2 C) إن من أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الالكترونية هو تطور علاقات الحكومة مع المواطنين، وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، ونقل الخدمات إلى شبكة الانترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى، وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطن، مثل التسجيل المدني، وتقديم الخدمات الصحية والتعليم،... الخ (أحمد : 2009 ، 87).

المبحث الثالث : متطلبات ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية:-

يعتمد نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية على مدى الوقوف السليم للمتطلبات الرئيسة لتطبيق الحكومة الالكترونية وإمكانية توافرها والتعامل معها، كذلك تحديد بدقة أهم المعوقات والتحديات التي تعيق عملية التطبيق ومدى الحد من آثارها، ويمكن التعرض لأهم متطلبات ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الآتي:-

أولاً : متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية:-

إنّ الانتقال إلى الحكومة الإلكترونيّة، يعتمد بشكل مباشر على مجموعة من الشروط التي تمثل متطلبات رئيسية لتطبيقها، يمكن إيجاز أهمها فيما يلي : (الرفاعي : 2009 ، 309).

1- المتطلبات القانونية:-

وتشتمل على مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونيّة اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونيّة، وهذا يتضمّن على سبيل المثال وضع القواعد القانونيّة الناظمة للإجراءات المتعلّقة بالتوقيع الإلكتروني، والدفع الإلكتروني، واعتماد المخرجات الحاسوبية من قبل الجهات الرسميّة، وغيرها، وذلك بما يكفل إضفاء صفة الشرعيّة على مثل هذه الإجراءات.

2- المتطلبات التقنيّة:-

وتتمثل في توفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونيّة والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آليّة وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، كذلك وسائل الحماية الإلكترونيّة اللازمة، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن ويمكن توزيعها إلى أربع فئات رئيسيّة وهي:-

أ . متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والإنترنت:-

والتي لا يمكن من دونها تحقيق أي تطبيقات ذات قيمة على مستوى واسع، كما يشتمل ذلك على توفير مراكز للخدمة، توفر للمواطنين الذين لا يمتلكون تجهيزاتهم الحاسوبية الخاصة إمكانيّة الاستفادة من التسهيلات التي تقدّمها الحكومة الإلكترونيّة.

ب . المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية للمعلوماتيّة:-

أي تلك المتعلّقة بوجود أنظمة معلومات فعّالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها، وضمان جودة هذه البيانات ومعالجتها بما يتفق مع أغراض استخدامها.

ج . المتطلبات المتعلّقة بالأدوات البرمجية:-

إذ يمكن استخدام طيف واسع من الأدوات والتطبيقات البرمجية من أجل تحقيق الحكومة الإلكترونيّة، فعلى سبيل المثال هناك: قواعد وبنوك البيانات، مخازن البيانات وأنظمة التنقيب عن البيانات، أنظمة الأرشفة وإدارة السجّلات، تطبيقات الإنترنت، نظم المعلومات الجغرافيّة، نظم دعم القرار، وغيرها، ويجدر الانتباه هنا إلى أنّ التطبيقات الحكوميّة تتسم عادة باتساع نطاقها وضخامة حجم المعلومات

التي تتعامل معها، وهذا يتطلب غالباً إيجاد تركيبة مناسبة من عدّة أدوات وتقنيّات لتحقيق النتائج المرجوة.

د . متطلبات الأمن والخصوصية على الشبكة:-

وتتمثل في الرؤى والسياسات والإجراءات التي تصمم وتنفذ على مستويات مختلفة، فردية ومؤسسية ومجتمعية، وتستهدف تحقيق عناصر الحماية والصيانة المختلفة التي تضمن أن تتحقق للمعلومات السرية والموثوقية، أي التأكد من أن المعلومات لا تُكشف ولا يُطّلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك، والتكاملية وسلامة المحتوى أي التأكد من أن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به، وبشكل خاص لن يتم تدمير المحتوى أو تغييره أو العبث به في أية مرحلة من مراحل المعالجة أو التبادل، سواء في مرحلة التعامل الداخلي مع المعلومات، أو عن طريق تدخل غير مشروع.

3- متطلبات الموارد البشرية:-

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في قيام الحكومة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للحكومة الإلكترونية لان الإنسان كالإدارة في الأساس، فمن المهم والمطلوب الحصول على الإنسان المتطور، ومحو الأمية المعلوماتية، ومحو الفساد، فالأمية في بداية القرن العشرين كان الإنسان يعرف القراءة والكتابة، أما الأمية في بداية القرن الواحد والعشرين فهو الذي لا يعرف استخدام المعلوماتية في حياتها الخاصة والمهنية والعامة، ولتقدم الإدارة العربية في القطاعين العام والخاص إذا المتيم محو الأمية المعلوماتية منهما (المجذوب: 923، 2005).

الأمر الذي يتطلب تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم والتحويل الجديد، أي ضرورة إحداث تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لعملية التحول للحكومة الإلكترونية، فالوضع الجديد يتطلب استحداث برامج تعليمية وإدخال التقنيات الجديدة في مواد التعليم بحيث يستوعب الأفراد محتوى المواد المقررة عليهم ويعرفون الأساليب العلمية التي يتم تطبيقها في المستقبل (بوحوش: 187، 2006).

5- المتطلبات التنظيمية والإدارية:-

وهي تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنية التنظيمية والإجراءات والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها، وبما ينسجم مع متطلبات عملية الحوسبة واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، ويندرج في هذا الإطار وضع المعايير والقواعد الناظمة الخاصة بإنتاج البيانات والتعامل معها وضبط تناقلها (الرفاعي: 309، 2009).

ج . إصلاح العملية الإدارية:-

ليست الحكومة الإلكترونية مجرد عملية إلية العمليات أو معالجة التصرفات والأفعال القائمة في الأعمال الحكومية بالمصالح والأجهزة المختصة، بل تختص الحكومة الإلكترونية بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطنين والأعمال، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست مجرد أداة لتحقيق عوائد وتوفير التكلفة المترتبة على تشغيل وتعيين القوى العاملة أوفي استثمار الوقت، كما أنه لا يتحقق بقيام العاملين بإعداد السجلات والوثائق الإلكترونية، بل إن الحكومة الإلكترونية تعتبر من الحلول الجوهرية لو أُحسِن استخدامها بشكل صحيح، على إصلاح العمليات والإجراءات القائمة التي تقوم بأدائها، لذلك يجب عند تطوير الحكومة الإلكترونية البدء في التخطيط السليم لمشروعاتها ودراسة المجال الذي تطبق فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يجب أن توظف لتكوين عمليات جديدة تتسم بالشفافية في حل المشكلات (الهادي : 2006).

د . القيادة الإدارية:-

حتى يمكن تحقيق عملية التحول للحكومة الإلكترونية بنجاح، يصبح من الضروري توافر عدداً من القوى العاملة القادرة على التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة، لذلك فإن الحكومة الإلكترونية تتطلب قيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علنا بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي الذي يُسهّم في إطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية والخلاقة (الهادي : 2006).

هـ . وضوح الاستراتيجية:-

التحول نحو حكومة إلكترونية فعالة وناجحة يتطلب وجود رؤية ورسالة واضحة المعالم وأوليات محددة ودقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة المعالم تتماشى وتتطابق مع التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

6 - التعاون مع المجتمع:-

حيث أن الحكومة الإلكترونية تقوم في الأساس لخدمة المواطنين ومنشآت الأعمال وغيرها من منظمات المجتمع ووحدهاته، لذلك يجب التعاون معها ومشاركتها في بناء وإرساء علاقات متبادلة وتحالفات تعود بالنفع على المجتمع ككل، ولا يقتصر التعاون على العلاقة مع المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع فحسب، وإنما يشمل أيضا علاقة المصلحة الحكومية بإدارتها ووحدهاتها وتنظيماتها المتعددة وعلاقة كل ذلك بالمصالح والأجهزة الحكومية الأخرى على كافة المستويات المركزية والمحلية، كما يجب أن تتعاون منشآت القطاع الخاص مع الحكومة الإلكترونية بحيث لا يقتصر هذا التعاون على

المعاملات الإلكترونية فحسب، بل يجب أن يتضمن أيضاً تبادل الرؤى والأفكار والاستثمارات (الهادي : 2006).

ثانياً : معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:-

بالرغم من أهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية وفائدتها الكبيرة في شتى المجالات، إلا أنه يعد وجود معوقات تمثل في مجملها سلباً تتواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الإدارات الحكومية، نظراً لأنها أكثر المجالات استخداماً لها ومنها:- (حجازي:28،2003).

1 - معوقات تشريعية : والمتمثلة بعدم مواكبة التشريعات القائمة للتطورات العلمية ووسائل التعامل معها مثل التوقيع الإلكتروني وحُجّية المراسلات الإلكترونية وغيرها.

2 - معوقات إدارية : والمتمثلة بجمود الهياكل التنظيمية في المؤسسات، ومقاومة بعض القيادات للتغيير خوفاً على مراكزها القانونية والأدبية والمادية.

3 - معوقات فنية : وتتمثل في نقص الخبرات الإدارية والفنية المتخصصة في مشاريع التحول إلى الحكومة الإلكترونية، كإعداد الأنظمة الإلكترونية التشغيلية اللازمة أو إعداد الحملات الإعلامية والتوعية المطلوبة لجميع المستفيدين.

4 - معوقات مالية : وتتمثل بسوء تقدير الميزانية اللازمة للتحول إلى الحكومة الإلكترونية أو عدم كفاية التقديرات المالية المرجوة لهذه المشاريع، أو سوء التصرف في الميزانية المقررة فعلياً لهذه البرامج الضخمة.

5 - معوقات معرفية : وتتمثل بوجود أُمّية إلكترونية عند بعض شرائح المجتمع من المواطنين والمقيمين.

6 - معوقات أمن المعلومات : والذي يُعتبر من أهم المعوقات التي تُجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية بسبب وجود مجموعة كبيرة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من خصوصية المستفيدين وسريّتهم، حيث إن من مظاهر الأمن المعلوماتي سرّية المعلومات وسلامتها وبقائها وعدم حذفها أو إتلافها (إبراهيم: 2008 ، 47).

المبحث الرابع : استراتيجيات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية:-

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى إحداث تحول في طريقة تفاعل الحكومة مع المواطنين والأعمال، ويتطلب ذلك ضرورة إعداد استراتيجية متماسكة تبدأ بدراسة تنمية الإدارة الحكومية وترشيد مواردها وتهيئة بيئتها القانونية والاقتصادية والنظام الاجتماعي لها، وتعزيز قدرات المواطنين على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتطورة والانتفاع منها.

ويتطلب نجاح الحكومة الإلكترونية قدرا كبيرا من التغيير في أساليب عمل الحكومة وفي نظرة المواطنين إلى الأساليب والطرق التي تتبعها الحكومة في تقديم العون والدعم لهم، ويلاحظ أنه لا توجد استراتيجية واحدة تصلح لكل الحالات والظروف، حيث ينبغي أن تكون الاستراتيجية مفصلة على أساس احتياجات واهتمامات المواطنين المتلقين للخدمة والظروف والأحوال التي يعيشون فيها، ويوضح العرض التالي كل من مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية.

أولا : مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:-

لضمان نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل فعال، يرى العديد من الباحثين أن تمر عملية التطبيق بعدة مراحل، تختلف هذه المراحل حسب اختلاف الدراسات نذكر منها ما يلي:-

أ . مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية حسب دراسة البنك الدولي:- (المهندي:33،2011)

قسمت هذه الدراسة مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى:-

- 1 - مرحلة النشر: في هذه المرحلة يتم نشر كم هائل من المعلومات، مثل التشريعات والأنظمة والنماذج من خلال الانترنت، باعتبارها الوسيلة الأرخص والأوفر لدى الكثير من الدول، حيث إن إنشاء مواقع إلكترونية من أهم خطوات نشر المعلومات الحكومية لأكثر عدد من المستفيدين.
- 2 - مرحلة التفاعل: تتيح هذه المرحلة الاتصال المتبادل بين المواطنين والحكومة، من خلال استخدام البريد الإلكتروني ومشاركة المواطنين في عملية الحكومة.
- 3 - مرحلة التبادل: هذه المرحلة تسمح بعملية التبادل المالي وهي تشبه التجارة الإلكترونية.

ب . مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية حسب دراسة هيئة الأمم المتحدة:- (المهندي:33،2011)

قسمت دراسة هيئة الأمم مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى:-

- 1 - مرحلة الظهور الناشئ: يتم في هذه المرحلة توفير موقع الكتروني على الانترنت يعرض من خلاله معلومات محدودة وأساسية.
- 2 - مرحلة الظهور المتقدم: في هذه المرحلة يتم تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات الأرشيف ومعلومات حالية.
- 3 - مرحلة الظهور التفاعلي: هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات بشكل مباشر، كما يستطيع الفرد الاتصال بالمكاتب عبر البريد الإلكتروني.
- 4 - مرحلة الظهور التبادلي: في هذه المرحلة يتم إجراء التبادل المالي مع مؤسسات الحكومة مثل: دفع الرسوم، المخالفات والضرائب.

5 - مرحلة الظهور الشبكي: تعتبر المرحلة المتقدمة في تطبيق الحكومة الإلكترونية، والتي تتصف بتحقيق التكامل بين مختلف الجهات المعنية، كما تستطيع الحكومة مشاركة المجتمع من خلال

استخدام نماذج الملاحظات على المواقع ونماذج الاستشارة المباشرة والتي تساهم في تشكيل نظام استشاري جماعي يشارك في اتخاذ القرار .

ثانيا : الاستراتيجيات اللازمة للحكومة الإلكترونية:-

يمكن تحديد سبع استراتيجيات أساسية ترشد وتوجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة، وتتمثل هذه الاستراتيجيات في التالي (الهادي ، 2006) .

1 - سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة:-

تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية ، ... إلخ ، كما أن المهارات المُحتاج إليها متجددة ومتغيرة على الدوام ، ولهذا العامل الاستراتيجي يجب التأكد على تنمية الموارد البشرية المُحتاج إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل وتأهيل قوى عاملة جديدة وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية المتباينة والمتعددة .

2 - سد الفجوة الشاسعة بين التوقعات وإدراك المواطنين:-

استراتيجية سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن العادي لخدمات الحكومة الإلكترونية، تحدد برامج التوعية نحو تسويق المعلومات والخدمات المتاحة بالفعل والشفافية المطلوبة في مشاركة الجمهور من المواطنين والأعمال في إدراك نقاط القوة والقصور والفرص الناجمة من الحكومة الإلكترونية والمخاطر التي تمثلها .

3 - الوصول إلى المواطنين:-

استراتيجية الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحتاج إلى إمكانية إمداد هذه الخدمات وإتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكاتب البريد ونوادي رعاية الشباب ونوادي تكنولوجيا المعلومات وغيرها .

4 - التحول في الخدمات:-

تتمثل هذه الاستراتيجية في التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحكومة الإلكترونية، حيث أن الحكومة الإلكترونية تعتبر رؤى متكاملة لإتاحة المعلومات والخدمات الحكومية التي تقدم في الوقت الحقيقي المناسب. ويستدعي ذلك إحداث تغييرات جوهرية وتحولية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون، حيث أنها تعتبر غير مرئية وتتم في الدوائر الحكومية المقدمة لمعلوماتها وخدماتها. وتشتمل هذه الأنشطة والعمليات على كثير من الإجراءات وتدقق العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المختلفة والمتنوعة.

5 - التحول للديناميكية والتفاعل في الأداء:-

استراتيجية التحول من الويب الساكن إلى الويب الديناميكي النشط ترتبط بتفاعل المستخدمين مع الموقع المحدد للحكومة الإلكترونية بطريقة نشطة وإيجابية بحيث تتم التفاعلات وملء النماذج وتسديد الرسوم وغير ذلك بطريقة افتراضية على الويب حتى الحصول على المعلومات أو الخدمات المطلوبة.

6 - إتاحة الخدمات من خلال بوابات مخصصة:-

استراتيجية توفير الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات والأمور المتعلقة بالخصوصية ومشاركة البيانات من خلال تكنولوجيا البوابة حيث يتطلب ذلك تكامل إجراء عمليات أعمال جديدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية.

7 - وضع خريطة واضحة:-

استراتيجية صياغة خريطة واضحة المعالم توضح الوضع الحالي والوضع المستهدف الوصول إليه في المستقبل، تُشرك المستخدمين الحاليين والمتوقعين بأبعاد ومراحل وبرامج الحكومة الإلكترونية.

8 - الدعم والمساندة المطلوبة:-

استراتيجية دعم ومساندة جهود ومتطلبات الحكومة الإلكترونية من خلال توفير أدلة إرشادية ونماذج أعمال مبتكرة ومعلومات مفصلة وبرامج توعية وتدريب مختلفة .

المبحث الخامس : بعض التجارب العربية في مجال الحكومة الإلكترونية:-

بدأت تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية منذ فترة ليست بالبعيدة، حيث تباين استخدام وتطبيق الدول لهذا النوع من الحكومات حسب الكثير من المتغيرات، سواء السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية .. وغيرها، فكان للمتخصصين والفنيين في مجالات علوم الكمبيوتر والاتصالات الدور الكبير في البدء في التطبيق، كما توقف هذا التطبيق على الإمكانيات المادية للدول، وفي هذا المبحث سيتم تناول تجارب بعض الدول العربية، وهي الإمارات، والأردن، والسعودية، وليبيا.

أولاً : تجربة الإمارات العربية المتحدة:-

لقد كانت بداية الحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات في التاسع والعشرين من أكتوبر من عام 2001م عندما تم الإعلان عن ميلاد الحكومة الإلكترونية لإمارة دبي، والتي يتم الإعداد لها لمدة تسعة عشر شهراً من تاريخ الإعلان، وعقب ذلك أعلن (وليعهد دبي) أنهيج بتطوير قدرات الموظفين والمتعاملين، والتوسيع في تطبيق نُظم العمل وفق رؤية عامة بين الدوائر الحكومية.

وعلى هذا الأساس تطلعت دولة الإمارات بداية من سنة 2000م، إلى تحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية على المستوى الاتحادي من أجل تسهيل إلية العمل الإداري، وتحقيق المرونة المطلوبة في

الأداء لرفع مستوى كفاءة الحكومة فيتعامل هم الأفراد وقطاع الاتصال والمؤسسات الحكومية الأخرى (حجازي، 2003، 351).

تُعد الإمارات العربية المتحدة من الدول العربية المتطورة في تطبيقات الحكومة الالكترونية حيث احتلت المركز 42 عالمياً سنة 2005 م بمعدل جاهز الكتروني يقدر 0.5718 / 1 لتقفز إلى المركز 32 عالمياً حسب تقرير صادر عن الأمم المتحدة لسنة 2008م بمعدل استعداد الالكتروني / 1 0.6301 الأمر الذي أكسبها تقديراً دولياً كقطب اقتصاد بعالم يجلب اهتمام المنظمات الاقتصادية العالمية، والمؤسسات العالمية في ميدان التكنولوجيا وخاصة تكنولوجيا المعلومات، ويعود سبب تطور الحكومة الالكترونية لدولة الإمارات العربية إلى العديد من الأسباب السياسية، الجغرافية، والاقتصادية، والاجتماعية، وذلك ما أنتج حكومة الكترونية متميزة عربياً وربما عالمياً. (الشايب: 170، 2009).

تولت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، إعداد وتنفيذ خطط واستراتيجيات الحكومة الالكترونية، والتي تضمنت عدة مبادرات أهمها إدارة وتطوير البوابة الالكترونية الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية وتطوير استراتيجية التحول الالكتروني للخدمات الحكومية وتحديث معايير المواقع الالكترونية للجهات الاتحادية وإجراء التقييم السنوي بالإضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى، حيث بلغ عدد الخدمات المقدمة عبر البوابة الالكترونية 500 خدمة مقدمة من 53 جهة، وما زال تطوير المشروع مستمراً ليشمل خدمات أخرى متطورة (الاسكو ، www.escwa.un.org ، 26) .

ويمكن تلخيص أسباب تقدم التجربة الإماراتية في ثلاثة نقاط وهي:- (الشايب : 170، 2009)

1 - الإرادة السياسية الداعمة لتطبيق الحكومة الالكترونية.

2 - البنية التحتية الجيدة التي تتيح ربط الدوائر والمؤسسات فيما بينها.

3 - الخبرة المتراكمة نتيجة السبق التي تقدمت به حكومة دبي في تجربة الحكومة الالكترونية.

أما فيما يتعلق بالبيئة التشريعية، فقد سنت الجهات المختصة بعض القوانين إلا أنها تحتاج لبعض

القوانين الأخرى التي من شأنها تنظيم العمل الالكتروني كما في الجدول التالي:-

جدول رقم (1) يبين تشريعات وقوانين الحكومة الالكترونية المطبقة بدولة الإمارات:-

الدولة	التوقيع الالكتروني	حماية البيانات	المعاملات الالكترونية	الدفع والتحويل الالكتروني	حماية الخصوصية الفردية	حماية الملكية الفكرية	الجرائم الالكترونية
الإمارات	x	x	✓	✓	✓	x	✓

المصدر : (الاسكو www.escwa.un.org ، 2013 ، 38) .

ثانياً : تجربة المملكة العربية السعودية:-

أطلقت المملكة العربية السعودية برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) في عام 2005م، في مبادرة لتعميق عملية تحديث الإدارة الحكومية وتطويرها، والارتقاء بالخدمات المقدمة إلى المواطنين والمقيمين والقطاع الخاص وفيما بين الجهات الحكومية، وقد اشتملت المبادرة على الاستراتيجية الوطنية وعلى الخطة التنفيذية الأولى للتعاملات الإلكترونية الحكومية التي تغطي الفترة من " 2006 - 2010 م"، وقد عهد بإدارة الاستراتيجية والخطة التنفيذية للبرامج والتعاملات الإلكترونية الحكومية لوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

وبناءً على ما تم تحقيقه خلال فترة الخطة التنفيذية الأولى للتعاملات الإلكترونية الحكومية، فقد طوّر برنامج (يسر) الخطة التنفيذية الثانية للتعاملات الإلكترونية الحكومية من 2012 إلى 2016 بمشاركة من الجهات الحكومية والجامعات والقطاع الخاص وممثلين عن العموم بمساعدة من قبل أحد بيوت الخبرة الاستشارية واستشاريين عالميين للتعاملات الإلكترونية الحكومية.

ومن خلال تطبيق الخطة التنفيذية الأولى تحقق تقدم ملحوظ خلال السنوات الخمس الأولى، حيث ارتفع ترتيب المملكة العربية السعودية مقارنة مع الدول الأخرى وفقاً لتقييم منظمة الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية، إذ عمّد برنامج (يسر) إلى بناء بنية تحتية وطنية مشتركة تتألف من مركز بيانات للتعاملات الإلكترونية الحكومية والشبكة الحكومية الآمنة، وقناة التكامل الحكومية، والبنية التحتية للتصديق الرقمي والبوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية التي أنشأت وفقاً للمعايير العالمية، فضلاً عن إيجاد ضوابط تنظيمية كافية للخدمات، إضافة إلى إلية للتمويل، وبالفعل فقد تمكنت بعض الجهات الحكومية من النجاح في تنفيذ الخدمات الإلكترونية، وتقديم أكثر من 50% من خدماتها إلكترونياً حيث وصل حالياً عدد الخدمات المقدمة إلكترونياً من الجهات الحكومية إلى أكثر من 875 خدمة إلكترونية رئيسية وفرعية (حسب تعريف الأمم المتحدة للخدمات الإلكترونية).

ومن جهة أخرى أسهم دعم القيادات العليا لمبادرة التعاملات الإلكترونية الحكومية في الكثير من الجهات الحكومية في هذا النجاح، كما أسهمت مبادرة القياس لمدى تحول الجهات الحكومية إلى التعاملات الإلكترونية الحكومية في بناء الوعي لدى هذه الجهات بأهمية التعاملات الإلكترونية الحكومية، واستحق برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) اعترافاً على مستوى دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، وكذلك على الصعيدين الإقليمي والدولي حيث حازت كل من قناة التكامل الحكومية ومبادرة القياس للتحول للتعاملات الإلكترونية على جوائز إقليمية ودولية (www.yesser.gov.sa/ar ، 2012 ، 8).

كما تعتبر المملكة العربية السعودية متقدمة خطوات إيجابية نحو تطوير البيئة التشريعية والقانونية من خلال سن وتطوير مجموعة من القوانين، كما يشير إليها الجدول التالي.

جدول رقم (2) يبين تشريعات وقوانين الحكومة الإلكترونية المطبقة في السعودية:-

الدولة	التوقيع الإلكتروني	حماية البيانات	المعاملات الإلكترونية	الدفع والتحويل الإلكتروني	حماية الخصوصية الفردية	حماية الملكية الفكرية	الجرائم الإلكترونية
السعودية	✓	×	✓	✓	✓	✓	✓

المصدر : (الاسكو www.escwa.un.org ، 2013 ، 38) .

ثالثاً : تجربة المملكة الأردنية الهاشمية:-

انطلق مشروع الأردن للحكومة الإلكترونية مطلع العام 2003م حيث قدمت أول إصدار لها، بتقديم بعض الخدمات والمعلومات، ثم قدمت الإصدار المُطور في العام 2008م حيث تولت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات متابعة المشروع ورسم استراتيجياته وخطته، بينما قامت بتنفيذه الوزارة بالمشاركة مع بعض الجهات العامة والخاصة، فقد تضمنت إستراتيجية العام 2013م عدة مبادرات أهمها، مبادرة تكامل الخدمات الحكومية الحوامة الواحدة، والمشاركة الإلكترونية والحكومة النقالة والبيانات المفتوحة.

تعتبر البوابات الإلكترونية نواة الحكومة الإلكترونية وإن الهدف المحوري للحكومة الإلكترونية هو التواصل والمشاركة ما بين الجهات الحكومية ومواطنيها بما فيها القطاع الخاص والمجتمع المدني، ومن جهة أخرى، تمثل البوابة تجسيداً لمبدأ حصر المعاملات مع الحكومة عبر نافذة واحدة ومن هنا كان هذا السبب الأساسي الذي دعي الأردن إلى إنشاء البوابة الإلكترونية التي عرضت عليها بعض الخدمات قبل طرح الخطط العامة واستراتيجيات الحكومة الإلكترونية، فقد قدمت خدمات إلكترونية على البوابة الإلكترونية، والتي وصلت إلى 1800 خدمة مقدمة من 117 جهة، كما عملت الوزارة على تقديم بعض الخدمات المتطورة منها مشروع الشبكة الإلكترونية الآمنة، ومشروع بوابة الدفع الإلكتروني، ومشروع نظام الربط البيني للأنظمة والخدمات، ومشروع مركز الاتصال الوطني، ومشروع تطبيق خدمات إلكترونية في دائرة الإقامة والحدود، ومشروع بوابة الهاتف النقال، ومشروع خدمات دائرة المكتبة الوطنية، ومشروع خدمة إصدار شهادة عدم المحكومة إلكترونياً.

(الاسكو www.escwa.un.org ، 2013 ، 26) .

كما كان لتأسيس الأطر القانونية والتشريعية الخاصة بتنظيم خدمات الحكومة الالكترونية في الأردن بالغ الأثر حيث صدرت مجموعة من القوانين والتشريعات المبينة بالجدول التالي.

جدول رقم (3) يبين تشريعات وقوانين الحكومة الالكترونية المطبقة في الأردن:-

الدولة	التوقيع الالكتروني	حماية البيانات	المعاملات الالكترونية	الدفع والتحويل الالكتروني	حماية الخصوصية الفردية	حماية الملكية الفكرية	الجرائم الالكترونية
الأردن	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓

المصدر : (الاسكو www.escwa.un.org ، 2013 ، 38).

رابعا : تجربة ليبيا:-

تعتبر ليبيا من الدول المتأخرة جداً في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث دخل هذا المشروع إلى حيز التنفيذ مع نهاية العام 2013 م من خلال تصميم البوابة الالكترونية الحكومية، إلا أن مشروع الحكومة الالكترونية في ليبيا يفتقر إلى جُلّ المقومات المطلوبة للتطبيق، من بنية تحتية، وتشريعات قانونية، وموارد بشرية، حيث تولت وزارة الاتصالات والمعلوماتية مسؤولية التخطيط والتنفيذ، إلا أن الاستراتيجية الرئيسية للحكومة الالكترونية الليبية مازالت قيد الإعداد، فضلاً عن كون البوابة الالكترونية تقدم بعض الخدمات أو المعلومات الاستعلامية فقط للمواطن، كما أن التشريعات والقوانين التي من شأنها تنظيم المعاملات الالكترونية لم تصدر، والجدول التالي يبين مدى تطبيق قوانين تنظيم المعاملات الالكترونية (الاسكو www.escwa.un.org ، 2013 ، 26).

جدول رقم (4) يبين تشريعات وقوانين الحكومة الالكترونية المطبقة في ليبيا:-

الدولة	التوقيع الالكتروني	حماية البيانات	المعاملات الالكترونية	الدفع والتحويل الالكتروني	حماية الخصوصية الفردية	حماية الملكية الفكرية	الجرائم الالكترونية
ليبيا	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗

المصدر : (الاسكو www.escwa.un.org ، 2013 ، 38)

وعلى الرغم من أن هناك العديد من التحديات والمشاكل في طريق بناء ليبيا الحديثة، كضعف البنية التحتية وارتفاع البطالة وخصوصاً بين الشباب، البيروقراطية الخانقة في غالبية القطاعات الحكومية، عدم توافق مخرجات قطاع التعليم مع متطلبات سوق العمل وغيرها... إلا أن وزارة الاتصالات والمعلوماتية تدرس طرح مبادرة ليبيا الالكترونية للمساهمة في بناء ليبيا الحديثة، والتي تعمل على ثلاث عناصر أساسية وهي:-

- 1- العنصر البشري : وهذا يشمل الفنيين المكلفين ببناء البنية التحتية للمشاريع ، المشغلين الذين سيشرفون على أعمال المشاريع، وأخيراً المستخدمين والمنتفعين من خدمات ليبيا الالكترونية.
- 2- البنية التحتية : وتشمل البنية التحتية لخدمات الاتصالات، مراكز المعلومات وغيرها.
- 3-آليات العمل : اللوائح وقوانين التنظيم الخاصة بالمشاريع.

خامسا : مكونات مبادرة ليبيا الالكترونية:-

تتكون مبادرة ليبيا الالكترونية من أربعة محاور هي (وزارة الاتصالات ، <http://cim.gov.ly>):-

1- الحكومة المفتوحة : تهدف مبادرة الحكومة المفتوحة لرفع مستوى الشفافية والمحاسبية في مؤسسات الدولة المبدأ الرئيسي للحكومة المفتوحة هو أن المواطن له الحق للإطلاع أو الحصول على تقارير واليات الحكومة ومؤسساتها للتمكن من مراقبة القطاع العام، بالإضافة إلى رفع مستوى الشفافية والرقابة فإن تطبيق الحكومة المفتوحة سيساعد من رفع الكفاءة في مؤسسات الدولة.

2 - الحكومة الالكترونية : في ليبيا يعتمد المواطنين على الدولة في غالبية الخدمات الأساسية بالإضافة إلى إدارة الإجراءات الحكومية اليومية مثل استخراج شهادات الميلاد ورخص قيادة السيارات والضمان الاجتماعي وغيرها من الخدمات الحكومية. غالبية هذه الخدمات تقدم حالياً من خلال إجراءات بيروقراطية معقدة معتمدة بشكل كبير على المعاملات الورقية ، مما يجعل هذه المعاملات عرضة للتزوير والفساد الإداري والهدف من مبادرة الحكومة الالكترونية هو الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية ورفع كفاءة آليات مؤسسات الدولة.

3 - التجارة الالكترونية : إن التعاملات التجارية الالكترونية في ليبيا لا تكاد تذكر ،على الرغم من أن التجارة الالكترونية بإمكانها الرفع من قيمة التجارة الاقتصادية في ليبيا بأحجام كبيرة. إن الهدف الأساسي من مبادرة التجارة الالكترونية هي خلق سوق تجاري جديد ودفوع عجلة الاقتصاد الليبي لتسهيل العمليات التجارية داخل وخارج ليبيا.

4 - التعليم الالكتروني : إن أحد أهم عوامل النجاح في بناء ليبيا الجديدة هي التعليم، تطوير المنظومة التعليمية وربطها بسوق العمل لإخراج كوادر علمية ومهنية ذو كفاءة عالية هي إحدى أهم وأصعب التحديات التي تواجه بناء ليبيا الحديثة، إن مبادرة التعليم الالكتروني تسعى للاستفادة من التطورات التكنولوجية الحديثة لدعم وتطوير المنظومة التعليمية في ليبيا.

سادسا : تقييم التجربة الليبية في الحكومة الالكترونية:-

من خلال الاستناد إلى الدراسات التي قامت بها منظمة الإسكو التابعة للأمم المتحدة، والخاصة بدراسة وتقييم التجارب العربية في الحكومة الالكترونية، تبين أن ليبيا متأخرة جداً عن الدول العربية فضلاً عن

الدول المتقدمة في مجال الحكومة الالكترونية، حيث تناولت الدراسة عدة محاور أظهرت في مجملها تأخر ليبيا عن باقي الدول العربية الأخرى، ويمكن عرض ملخص الحالة الليبية الواردة بالتقرير في بعض النقاط:-
(الاسكو www.escwa.un.org، 2013).

1 - تتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية إرادة سياسية قوية، حيث شكل غياب الاستقرار في الجهاز الإداري لمؤسسات الدولة الليبية عائق في وضع مشروع الحكومة الالكترونية موضع التنفيذ حيث لم تتوفر حتى الخطط والاستراتيجيات التي يمكن الاعتماد عليها في التحول نحو تطبيق المشروع حتى تاريخ إعداد التقرير.

2 - الغياب التام للمشاركة في إنجاح مشروع الحكومة الالكترونية من جهات استشارية وفنية متخصصة، ومؤسسات القطاع الخاص والجهات والوزارات المعنية بتقديم خدماتها من خلال البوابات الالكترونية، والجهات الإقليمية والدولية ذات العلاقة.

3 - التأخير في الدخول للمرحلة الأولى والخاصة بوضع قواعد بيانات يمكن الرجوع إليها من قبل مستحقيها عبر بوابة الحكومة الالكترونية، واقتصار تقديم بعض البيانات والمعلومات والخدمات على مواقع الخاصة بكل جهة لوحدها.

4 - غياب تام لتقديم القوانين والتشريعات التي تنظم العمل من خلال البوابات الالكترونية والتي تتعلق بالتوقيع الالكتروني، وحماية البيانات، والمعاملات الالكترونية، والدفع والتحويل الالكتروني، وحماية الخصوصية الفردية، وحماية الملكية الفكرية، والجرائم الالكترونية.

المبحث السادس : الاستنتاجات والتوصيات:-

أولاً : الاستنتاجات:-

من خلال الاطلاع ومراجعة أدبيات موضوع الحكومة الالكترونية والتعرض لعدة محاور رئيسية، وطرح بعض التجارب العربية التي تتفاوت في مراحل التطبيق ، يمكن استنتاج ما يلي:-

1 - ظهرت الحكومة الالكترونية نتيجة لتغيرات وتطورات متسارعة في عالم المعلومات والاتصالات، ويتطلب وضعها موضع التنفيذ مجموعة من المقومات أهمها البنية التحتية المناسبة، والإرادة السياسية والقيادات الإدارية الفاعلة لضمان نجاحها وتطبيقها.

2 - يحتاج مشروع الحكومة الالكترونية لغطاء قانوني من خلال سنّ قوانين وتشريعات تنظم المعاملات الالكترونية، ووضع استراتيجية واضحة تشارك فيها كل الجهات المعنية بتقديم خدماتها عبر البوابات الالكترونية.

3 - بالإضافة إلى التحديات، المادية والبشرية والتقنية والإدارية والقانونية، التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، هناك تحديات أخرى منها تخلي مؤسسات القطاع الخاص والجهات الاستشارية والفنية والمؤسسات الدولية ذات العلاقة، بدعم بعض الدول النامية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

4 - تختلف فرص نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية باختلاف البيئة التي تطبق فيها، حيث تكون إمكانية النجاح في التطبيق أكبر في المناطق ذات البنية التحتية الجيدة ونسبة التعليم العالي ومواكبة التطورات بسبب الفجوة الرقمية التي تتسع في الدول النامية بشكل أكبر.

5 - من خلال دراسة التجربة الليبية تبين أنها تفتقر لأغلب مقومات تطبيق الحكومة الإلكترونية، من حيث البنية التحتية والإرادة السياسية والتشريعات القانونية، الأمر الذي يجعل عملية تطبيقها في الأجل القريب صعب و محفوف بمخاطر الفشل.

التوصيات :-

1 - العمل على إنشاء البنية التحتية اللازمة لتبني الحكومة الإلكترونية ونجاحها في أداء أعمالها، ودعم نظم الاتصالات والشبكات الإلكترونية، وتصميم البوابات الإلكترونية بشكل يسير وواضح يسهل استخدامه وفهمه من الجميع ، من خلال التنسيق مع الجهات الفنية والاستشارية، العامة والخاصة والاستفادة من التجارب الدولية الناجحة، واستشارة الجهات الدولية المتخصصة.

2 - التوجه التدريجي في عملية الإحلال بين الخدمات والمعاملات التقليدية بالمعاملات الإلكترونية ، لتفادي الأخطاء والتحديات التي تواجه المستخدمين والمنظمات، وتحديد إطار زمني لكل مرحلة يصاحبه حملات توعية وتنقيف تتناسب مع مختلف الفئات والشرائح.

3 - قد يواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية تحديات قانونية، تتعلق إما بشرعية المستندات والتوقيعات الإلكترونية، أو معارضتها لبعض اللوائح والقوانين، أو حماية المعاملات وخصوصية العملاء، وبالتالي يجب تشكيل لجان رسمية متخصصة لدراسة الجانب القانوني والتشريعي الذي يمس ممارسة الحكومة الإلكترونية لزيادة الثقة في التعامل مع الحكومة الإلكترونية وضمان رضاء المتعاملين معها.

4 - العمل على سد الفجوة الرقمية الموجودة بين الدول المتقدمة والنامية، أو حتى بين المناطق الريفية والصحراوية والحضرية من ناحية أخرى، حيث تتمثل الفجوة في إمكانية الحصول على التكنولوجيا من انترنت وأجهزة، عليه يجب توجيه برامج الحكومة الإلكترونية باتجاه المناطق المنعزلة والمحرومة أصلا من الخدمات الحكومية لتسهيل وصول الخدمات إليهم.

5 - لتطبيق الحكومة الإلكترونية في ليبيا يجب اختيار الوقت المناسب للعمل على دعم التجربة من خلال صياغة استراتيجية واضحة و شاملة تأخذ بالحسبان الاعتبارات الخاصة بالبيئة الليبية من حيث

الاستقرار السياسي والاقتصادي وتوفر القوانين والتشريعات اللازمة ومشاركة جميع الأطراف ذات العلاقة لضمان نجاح التجربة وتجنب تكاليف الفشل.

قائمة المراجع:-

أولاً : الكتب:-

- 1 - أحمد محمد غنيم : الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، القاهرة، مصر، 2004م.
- 2 - إيمان عبد المحسن زكي : الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، مصر، 2009م.
- 3 - خالد ممدوح إبراهيم : الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008م.
- 4 - سامي عطا الله: الحكومة الإلكترونية، ترجمة هدى يعقوب، الكويت، مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، 2001 م.
- 5 - سوسن زهير المهدي : تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2011م.
- 6 - طارق المجنوب: الإدارة العامة والوظيفة العامة والإصلاح الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2005م.
- 7 - عبد الفتاح بيومي حجازي : النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2003م.
- 8 - عصام عبد الفتاح مطر : الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008م.
- 9 - عمار بوحوش: نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، لبنان، 2006م.
- 10 - فهدبن ناصر العبود: الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005م.
- 11 - محمد الصيرفي : الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007م.
- 12 - محمد سمير احمد : الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م.

ثانياً : المجالات والبحوث العلمية:-

- 1 - الشايب محمد : الحكومة الإلكترونية كإلية لتوطيد الحكم الجيد، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق، جامعة الحاج لخضر، الجزائر، 2009م.
- 2 - سحر الرفاعي : الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق، 2009م.

- 3 - محمد محمد الهادي : الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، دورية الالكترونية محكمة، العدد الحادي عشر، 2015م. <http://www.journal.cybrarians.org>
- 4 - بركات العتيبي : مرحلة ما بعد الحكومة الالكترونية، مجلة التنمية الإدارية، العدد مائة وخمسة وعشرون، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2010م. <http://www.tanmia-idaria.ipa.edu.sa/Article.aspx?Id=280>
- 5 -البنك الدولي www.worldbank
- 6 - الاسكو : استراتيجية الحكومة الالكترونية في الدول العربية : الواقع وأفاق التطور، الإسكو الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، ورشة العمل حول الممارسات المثلى للحكومة الالكترونية، عمان، الأردن، 2013م. <http://www.escwa.un.org/information/meetingdetailsAR.asp?referenceNUM=3233a>
- 7 - وزارة الاتصالات والمعلوماتية، مبادرة ليبيا الالكترونية، <http://cim.gov.ly>، 2012م.
- 8 -يسر ، برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية: الخطة التنفيذية الثانية للتعاملات الالكترونية الحكومية، المملكة العربية السعودية، 2012م. <http://www.yesser.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>

قياس جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات في ليبيا من وجهة نظر المرضى

دراسة تطبيقية على بعض المستشفيات في مدينة طرابلس

أ. عبدالمنعم ناجم أمحمد

د.الدويني محمد احمد الشيخ

جامعة سبها

جامعة طرابلس

مقدمة:

تواجه المؤسسات العديد من التحديات التي تتمثل في انخفاض مستويات الإنتاجية، وزيادة تكاليف التشغيل، ونقص في الموارد المالية، وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة، وتدني مستوى الرضا لدى المستفيدين ومستوى الرضا الوظيفي والولاء لدى العاملين، إلى جانب المنافسة الحادة على المستوى المحلي والعالمي، ويزيد من حدة هذا التحدي التقيد في سلوك المستفيد الذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لاختيار المنتج أو الخدمة بغض النظر عن مصدر ذلك المنتج أو الخدمة.

وعلى الرغم من أن مفاهيم الجودة قد نشأت أساسا في إطار تحسين السلع والمنتجات للارتقاء بها وفي القطاع الاقتصادي الهادف للربح، إلا أن تلك المفاهيم قد امتدت إلى المؤسسات لخدمية من أجل الارتقاء بالجودة في الخدمات، وأصبح بالإمكان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية باعتبارها منهجا إداريا جديدا يحرص على إخراج هذه المؤسسات من دائرة الأساليب البيروقراطية التي تركز على تحقيق الأهداف بغض النظر عن نوعية الإنجاز . وتعتبر المؤسسات الصحية من أكثر المؤسسات حساسية للجودة، لأنها تهتم بتقديم خدمات لأعلى ما تمتلكه المجتمعات، وهو الإنسان، وهي تؤمن أن هذا الأخير (الإنسان) هو الوسيلة الأولى لعمليات التنمية، وهو الذي يعتمد عليه في نجاح هذه العمليات واستقرارها، حيث أن الإنسان المريض لا يمكنه أن يعمل أو يخطط أو حتى يفكر في خدمة مجتمعه حتى يشفى وتحل مشاكله الصحية . وقد شجع النجاح الذي حققته إدارة الجودة الشاملة في دول أوروبا الغربية وبعض الدول العربية وعدد من المؤسسات الخدمية على محاولة تطبيقها في المؤسسات الصحية . وتركز هذه الدراسة على استطلاع إمكانية تطبيقها في بعض المستشفيات العامة بمدينة طرابلس.

مشكلة الدراسة :

منذ فترة أصبحت إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات من المقومات الأساسية لنجاح أي مستشفى ، ذلك انه يأخذ في الاعتبار مشاركة جميع موظفي المستشفى في اتخاذ القرارات ، كما انه يركز على فتح قنوات اتصال في كافة الاتجاهات ، مما يؤدي التخلص من أية معوقات قد تؤثر على رضا

المرضى ، وتعطي الدافع للمستشفى للتركيز على احتياجات المرضى طبقاً لما يريدونه أو لمصلحتهم وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة ، ولهذا النظام أسس يرتكز عليها وعلى كل مستشفى يريد هذا النظام أن يعمل على توفير هذه الأسس وتعميمها كنظام في المستشفى .

وقد تناول الباحث مدي تطبيق الجودة الشاملة في المنشآت الصحية ومدى التزام العاملين بها وقياس رضا المرضى في ظل تطبيق الجودة الشاملة أو عدم تطبيقها.

لذا من المفترض أن يكون هناك علاقة بين الجودة الشاملة و رضا المرضى حيث أن أحد أهداف الجودة الشاملة هو رفع مستوي رضا المرضى ، لذلك لا بد من التأكد من جودة مثل هذه العلاقة من خلال بحث ميداني.

وتحدد مشكلة الدراسة في التعرف على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و رضا المرضى في هذه المستشفيات باعتبارهم احد العناصر التي لها علاقة بتحقيق أهداف المستشفى لدي مؤسسات القطاع الصحي بطرابلس .

أهداف الدراسة:

- 1- تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الليبية.
- 2- بيان اثر أداء الجودة في رضاه (المرضى) ودراسة العوامل التي تؤثر في مدركات المرضى لجودة الخدمة المقدمة.
- 3- محاولة توضيح كيفية إدماج مبادئ وأساليب هذا المنهج الإداري الحديث داخل المستشفيات بما يحقق الأهداف المرجوة في استخدامه.

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً حيوياً ، حيث إن دراسة موضوع الجودة الشاملة يساعد المؤسسات في التعرف على الدور الذي تقوم به تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية على رضا المرضى فيها . لذا فإن هذه الدراسة سوف تسهم في تقديم إيضاحات حول دور تطبيق برامج الجودة الشاملة في المستشفيات الليبية والذي من خلاله ينعكس على أداء العاملين .

1. التزامها بتحسين الجودة والذي يعد من أهم عوامل نجاح المؤسسة .
2. يقوم البحث على دراسة جودة الخدمة الطبية بالمستشفيات في اطار احد الأساليب الإدارية الحديثة وهو أسلوب إدارة الجودة الشاملة ، وبالتالي يستمد البحث احد جوانب أهميته من عملية الربط بين الخدمة الصحية المقدمة للمواطنين بأساليب إدارية حديثة ثبت نجاحها في العديد من الدول والمؤسسات وبصورة خاصة المستشفيات.

فرضيات الدراسة:

لا يدرك العاملون في المستشفيات الليبية أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والمتمثلة في: (رضا المريض).

منهجية الدراسة:

من هذا المنطلق فقد أعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي لتحديد مدى إسهام كل من (المستوى التعليمي ، المستوى الوظيفي ، الخبرة العملية و السن) في تحسين الجودة الشاملة برضا المرضى ، حيث يعد هذا المنهج من المناهج الواسعة الاستخدام في الدراسات الإدارية التي تهدف إلى قياس العلاقة بين المتغيرات ، ويعتمد هذا المنهج على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ، ثم وصفها وصفاً دقيقاً وذلك بجمع أوصاف ومعلومات دقيقة عنها ثم تصنيفها وتنظيمها للوصول إلى استنتاجات وتعميمات تساهم في فهم الواقع المدروس وتطويره .

مجالات الدراسة :

- 1 - المجال المكاني (الجغرافي) : المستشفيات الحكومية الكبرى في مدينة: طرابلس (المركز الطبي، المستشفى المركزي شارع الزاوية، مستشفى على عمر عسكر السبيعة)
- 2- المجال الزمني : يتمثل المجال الزمني لهذه الدراسة في الفترة التي تم فيها جمع بيانات الدراسة من المستشفيات الحكومية للفترة الزمنية بين 2014 لغاية 2015. نظرا لحصول الباحث على البيانات خلال هذه الفترة.

مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من المرضى في بعض المستشفيات العامة في مدينة طرابلس، ونظراً إلى كبر حجم هذا المجتمع ، إضافة إلى انه ولأسباب عملية عديدة تتعلق بصعوبة استهداف جميع مفردات مجتمع الدراسة، فقد تم حصر مفردات مجتمع الدراسة من (3) مستشفيات لتكون عينة الدراسة، وذلك وفقاً لمعيار الحجم ، ووفق هذا المعيار تم اختيار المستشفيات مرتبة تنازلياً حسب معيار الحجم.

مصادر البيانات ووسيلة جمعها:

تمثلت المصادر التي اعتمد عليها في الحصول على البيانات اللازمة للدراسة في نوعين رئيسيين هما:

- 1- المصادر الثانوية : تمثلت في القيام بإجراء مسح مكتبي للأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة، والذي تمخض عن الحصول على بيانات نظرية من خلال المصادر و المراجع والكتب والدوريات والدراسات السابقة وغيرها.

2- المصادر الأولية : تمثلت في مفردات العينة التي تم اختيارها من مجتمع الدراسة ،حيث حرص الباحث على ان تكون كافية وممثلة له تمثيلاً جيداً.

اما وسيلة جمع البيانات التي اعتمد عليها بشكل رئيس في جمع البيانات الاولية للدراسة ، فقد تمثلت في الاستبانة(صحيفة استبيان) التي تم تطويرها "تصميمها" خصيصاً لهذا الغرض. عليها بشكل رئيس في جمع البيانات الأولية للدراسة، فقد تمثلت في الاستبانة(صحيفة استبيان) التي تم تطويرها "تصميمها" خصيصاً لهذا الغرض.

مصطلحات الدراسة:

الجودة الشاملة :

عرفها الدرادكة على أنها (منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل ، إذ يتم استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات (الدرادكة،2006 ص،17)

جودة الخدمة الصحية :

عبارة عن الاستراتيجية الشاملة التي تهدف من ورائها المؤسسة الصحية إلى تحقيق التغيرات في الخصائص والصفات التي تجعل الأفراد جميعهم (المهنيين وهم الأطباء وكوادر التمريض والفنيين والمرضى على حد سواء) قادرين على استخدام طرق وأساليب الجودة بالشكل الذي يحقق الوفرة بالتكاليف بالإضافة إلى تلبية متطلبات المرضى والزبائن الآخرين الذين يطلبون الرعاية الصحية. (زيدان،2009،ص205).

الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى:- دراسة (المنصور، 1997) بعنوان "مدي تطبيق عناصر الجودة الشاملة في المستشفيات" فهدفت إلى استكشاف مدى تطبيق كل عنصر من عناصر الجودة الشاملة في كل من مستشفى البشير كممثل للقطاع العام، والمستشفى الإسلامي كممثل للقطاع الخاص، وقد توصلت الدراسة إلى أن العنصر الوحيد الذي حصل فيه تطبيق جيد هو عنصر القيادة، مثل (التحسين المستمر، والتركيز على الزبون، واندماج الموظفين) في حين ظهرت بمستوى تطبيق منخفض في مستشفى البشير، إلا إن تطبيق كل هذه العناصر كان جيداً في المستشفى الإسلامي. كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الخصائص الوظيفية والشخصية لموظفي مستشفى البشير وعناصر إدارة الجودة الشاملة.

*الدراسة الثانية:- دراسة (Mosadegh Rad, 2005) بعنوان "معوقات ونجاح إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية" هدفت إلى اختبار نجاح إدارة الجودة الشاملة ومعوقات نجاح تطبيقها في

منظمات الخدمات الصحية في إيران (إقليم أصفهان)، وقد أظهرت النتائج أن نجاح إدارة الجودة الشاملة في منظمات الخدمات الصحية كان عالياً، كما بينت نتائج الدراسة أن أكثر المعوقات إعاقة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح هي الموارد البشرية، والمشاكل الهيكلية، والاستراتيجية.

***الدراسة الثالثة:** - دراسة أجراها (Miller&Yasin, 2005) بعنوان تحسين الجودة في المستشفيات الربحية وغير الربحية" هدفت إلى إلقاء الضوء على ممارسات تحسين الجودة لعينة بلغت (110) من المستشفيات الربحية وغير الربحية في ولاية تينيسي الأمريكية، وقد توصلت الدراسة إلى أن المستشفيات الربحية وغير الربحية كانتا أكثر تشابهاً من حيث الاختلافات التي تتعلق بالاستعمال الفعال لمبادرات تحسين الجودة، بالرغم من الاختلافات في الخصائص التشغيلية، والاستراتيجيات والمحددات التشغيلية.

الاطار النظري:

مفهوم جودة الخدمة والأهمية ونماذج قياس جودة الخدمة

جودة الخدمات الصحية : (نصيرات، 2008، ص 388)

تعتبر جودة الخدمات الطبية كمفهوم من أعقد المفاهيم سواء من حيث التعريف أو القياس، ويعتبر تحديد وتعريف دونا بدين (Donabedian) لمكونات جودة الخدمات الطبية ومداخل قياسها جزءاً لا يتجزأ من معظم محاولات تعريف وقياس الجودة كمفهوم، وقد حدد دونا بدين ثلاثة مكونات للجودة هي: المكونات الفنية (Technical) والمكونات المرتبطة بالعلاقات الشخصية (Interpersonal) والمكونات البيئية والهيكلية، وتشير المكونات الفنية إلى درجة حسن تطبيق العلوم والمعارف الطبية لأغراض تشخيص ومعالجة المشاكل الصحية . وتشير المكونات المرتبطة بالعلاقات الشخصية للجودة إلى الاستجابة لحاجات وتوقعات المرضى والمعاملة الجيدة والاهتمام من جانب منتجي ومقدمي خدمات الرعاية الطبية عند تعاملهم وتفاعلهم مع المرضى. كما تشير المكونات البيئية للرعاية إلى البيئة الكلية التي يتم ضمنها إنتاج وتقديم خدمات الرعاية الطبية ويتضمن ذلك جاذبية المؤسسة الصحية ومدى توفير مستلزمات الراحة والاطمئنان للمرضى في هذه المؤسسة، والخصائص الهيكلية والتنظيمية لها. ورغم التحديد الواضح والدقيق لمكونات الجودة كما حددها دونا بدين فإن الجودة كمفهوم واسع ومعقد تعني أشياء مختلفة للأطراف المتعددة المشاركة في عملية إنتاج، وتقديم و تمويل واستهلاك خدمات الرعاية الطبية ، فقد تعني المدراء المستشفيات توظيف أفضل العناصر البشرية والتسهيلات (أبنية وأجهزة ومعدات) لتقديم الخدمة الاستشفائية ، وقد تعني الجودة للمرضى تلقي رعاية تتصف بالموودة والاحترام والشعور بأنهم محور اهتمام والتركيز من قبل مقدمي هذه الخدمات ، كما أن الجودة من وجه نظر الأطباء قد تعني توفير وتقديم أعلى مستوى ممكن من المعارف والمهارات الطبية

خدمة مرضاهم , كما قد ينظر مشتري التأمين الصحي والجهات المحولة للخدمة (صناديق التأمين وأرباب العمل) إلى الجودة كهدف لكافة هذه الخدمات , .(فيلد، 2006،ص261)

مفهوم : الجودة في الخدمات الصحية : -

ويرى الباحث أن جودة الخدمة الطبية أو الصحية هي عنصر الجذب الأساسي للعملاء من المرضى للاقبال على تلقي الخدمة الطبية في أحد المستشفيات دون غيرها . وأن أهم عناصر جودة الخدمة الطبية المقدمة هم العاملين بالصف الأمامي أي من هم على اتصال مباشر بالمريض وذلك من زاوية مهاراتهم ولباقتهم وتقديرهم للمريض ، إلى جانب قدرتهم وكفاءتهم في تقديم الخدمة ذات الجودة . فإذا تكاملت عناصر تقديم الخدمة الطبية للمريض بالشكل الذي يفي باحتياجاته للعلاج ، ويتفق مع توقعاته، فإنه يتحقق للمريض درجة عالية من الرضا عن جودة الخدمة المقدمة ، ويكون الرضا في أعلى الدرجات عندما تتوافق الخدمة الطبية المقدمة مع توقعات المريض . وإن مثل هذا المريض يتكون لديه الولاء لهذا المستشفى دون غيره ويتحول إلى وسيلة متحركة للدعاية لهذه المستشفى . ويحدث العكس في حال عدم رضاه عن مستوى الخدمة الطبية المقدمة . فعملية تقديم الخدمة الطبية بالجودة التي يرضى عنها العملاء (المرضى) هو مطلب ذا أولوية بالنسبة لتكوين صورة ذهنية جيدة عن المستشفى وبالتالي الاحتفاظ بالعملاء.

إن جودة الخدمة الصحية يمكن اختصارها بأنها الدرجة التي تبلغها الخدمات الصحية المقدمة للأفراد والجماعات، في زيادة الحصيلة الصحية المرغوبة، ضمن إطار اقتصادي معين وموازنة للمخاطر بالفوائد ، وبما يتماشى مع المعرفة المهنية الراهنة ومن المفاهيم الشائعة للجودة في الرعاية الصحية . هو التمشي مع المعايير والأداء الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة من المجتمع وبتكاليف معقولة وبحيث تؤدي إلى إحداث تأثير على معدلات المرضى والوفيات والإعاقة وسوء التغذية. (عبد العزيز ،2005، ص 30).

كما أنا الجودة من وجهة نظر الأطباء قد تعني توفير وتقديم أعلى مستوى ممكن من المعارف والمهارات الطبية لخدمة مرضاهم. (نصيرات، مرجع سبق ذكره ، ص 389).

العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية:

هناك عدة عوامل تؤثر في جودة الخدمات الصحية وتتمثل هذه العناصر في التالي:-

1- تحليل توقعات المريض: تحتاج المستشفيات إلى فهم اتجاهات المرضى عند تصميمهم للخدمة الصحية بحيث يكون هذا التصميم متفقاً على توقعات المريض لأنها الطريقة الوحيدة تمكنهم من تحقيق جودة عالية للخدمة المقدمة.

التي ويمكن للمرضى أن يحققوا إدراكاتهم للخدمة المقدمة من خلال التمييز بين المستويات المختلفة للنوعية وهي: (البكري، 2005، 87، 223).

- الجودة المتوقعة: وهي تلك الدرجة من الجودة التي يرى المريض وجوب وجودها، وهذا المستوى من الجودة يصعب تحديده في الغالب إذ يختلف باختلاف خصائص المرضى وحالاتهم العلاجية فضلا عن اختلاف الخدمات التي يتوقعون وجودها في المستشفى.

- الجودة المدركة: وهي إدراك المريض لجودة الخدمة الصحية المقدمة له من قبل المستشفى، أي تصور المريض لجودة الخدمات الصحية المقدمة له.

- الجودة القياسية: ذلك المستوى من الخدمة المقدمة والتي تتطابق مع المواصفات المحددة أساسا للخدمة والتي تمثل بذات الوقت إدراكات إدارة المستشفى.

- الجودة الفعلية: وهي تلك الدرجة من الجودة والتي اعتاد المستشفى تقديمها للمرضى.

2- تحديد جودة الخدمات: عندما يفهم المستشفى حاجات المرضى فإنه يجب أن يضع التوصيف المناسب للمساعدة في ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة الصحية المقدمة. وهذا التوصيف عادة ما يكون مرتبطا مع أداء العاملين في المستشفى ومستوى وكفاءة الأجهزة والمعدات المستخدمة في إنجاز الخدمة الطبية. (زهران، 2008، ص549)

أداء العاملين: عندما تضع إدارة المستشفى معايير الجودة للخدمة الصحية المقدمة ويتحقق الالتزام في تنفيذها من قبل الكادر الطبي في المستشفى فإنها في المقابل يجب أن تعمل على إيجاد الطرق المناسبة التي تضمن من خلالها الأداء المناسب.. ، ويكون من المهم أن تتوقع إدارة المستشفى تقييم المرضى لجودة الخدمة الصحية المقدمة لهم ، و أن تكون هذه التوقعات عقلانية ويمكن تحقيقها ،وهنا يكون من الضروري أن لا تقدم الإدارة وعودا لا تستطيع الوفاء بها لأي سبب كان. (السامرائي،، 2000، 11، 23).

تطبيقات إدارة الجودة في المؤسسات الصحية

أن نجاح تطبيق مدخل الجودة يؤدي بالضرورة إلى تحسين جودة الخدمة في نظام الرعاية الصحية حيث لا بد من توفر العوامل الضرورية التالية : (زيدان، 2009 ، ص 207).

1- الدعم الملموس الفعال من قبل قيادات المراكز الطبية وكذلك القيادات الإدارية نحو تحقيق

التحسين المستمر للجودة .

2- التركيز على العمليات الإدارية باعتبارها هدف التحسينات

الخصائص المميزة للخدمة الصحية

- 1- تتميز خدمات المستشفى بكونها عامة للجمهور وتسعى من تقديمها إلى تحقيق منفعة عامة ولمختلف الجهات والأطراف المستفيدة منها سواء كانوا أفراد أو منظمات أو هيئات أخرى.
- 2- الخدمة الطبية المقدمة تتميز بكونها على درجة عالية من الجودة لأنها مرتبطة بحياة الإنسان وشفائه، وليس بأي شيء مادي آخر يمكن تعويضه أو إعادة شرائه لذلك فإن معيارية الأداء للخدمة الصحية تكون عالية. (الاحمدي، 2004، 120)
- 3- معظم المبالغ التي تنفق من إدارات المستشفيات وبخاصة ذات العلاقة بالخدمة الصحية المقدمة للمواطنين. يتم تحويلها من طرف ثالث (الدولة، شركات التأمين، مؤسسات خيرية ... الخ) وبالتالي فإن ما يدفعه المريض لا يساوي حقيقة المنافع الطبية التي حصل عليها، وإنما أكثر من ذلك . لذلك فإن هذا الأمر جعل المرضى أقل حساسية تجاه الأسعار لما هو عليه من الخدمات الأخرى .
- 4- نظراً لكون الخدمة الصحية مرتبطة بالإنسان وهو أعلى شيء فإنه يكون من الصعوبة في كثير من الأحيان على إدارة المستشفيات أن تعتمد المعايير نفسها والمفاهيم الاقتصادية التي تطبق في خدمات أخرى على عملها.

الجانب العملي

يتضمن الجانب العملي (الميداني) للبحث ، الإجراءات أو الأساليب المنهجية التي رأى الباحث إنه من المناسب توظيفها في هذه الدراسة المتعلقة بقياس جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات في ليبيا من وجهة نظر المرضى ، فكان لابد من وضع تصميم منهجي للدراسة من البداية حتى تتمكن من الوصول إلى الهدف المرجو منها وتتمثل هذه الأساليب المنهجية والإجراءات في تحديد نوع الدراسة ومنهجها والإجابة على فرضية الدراسة .

الاتساق الداخلي لاستبيان رضا المرضى:

وقد كانت معاملات الارتباط كما هو موضح في جدول رقم (1) والذي يبين النتائج المتعلقة بالاتساق الداخلي، و أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.01) وبذلك يعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (1) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الفرعية لمرضا المرضى (ن =20)

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يصغي الأطباء إلي بشكل جيد بخصوص حالتي المرضية	0.868	0.000
2	تستجيب الممرضات لمتطلباتي بشكل جيد وسريع	0.909	0.000
3	يجيب الأطباء على استفساراتي وأسئلتني بشكل واضح ومفهوم	0.891	0.000
4	إن خدمة التمريض ذات جودة فديماً أشعر بتحسّن صحي وبراحة نفسية.	0.937	0.000
5	يقوم المستشفى بالاتصال بالمرضى بخصوص العلاج والمواعيد	0.490	0.000
6	تعتبر علاقتي مع الأطباء في المستشفى جيدة	0.875	0.000
7	تعتبر فترة الانتظار لتلقي المعالجة مقبولة في المستشفى	0.761	0.000
8	وجود عدد كافي من الأطباء لعدد المرضى.	0.793	0.000
9	تعتبر المرافق والمعدات في المستشفى حديثة	0.701	0.000
10	أشعر بالرضا عن النظافة والغذاء المقدم في المستشفى	0.759	0.000
11	لا مانع لدي من العودة إلى هذا المستشفى مرة أخرى عند الحاجة	0.849	0.000
12	يوفر المستشفى عوامل الأمان والسلامة للمرضى بشكل جيد وفعال	0.879	0.000
13	تتم معاملة المرضى كأنهم أولوية من جانب العاملين بالمستشفى.	0.880	0.000
14	يوجد التزام من جانب الممرضات بالنسبة لمواعيد تلقي الأدوية وغير ذلك من خدمات مرتبطة بالعلاج.	0.921	0.000
15	تبدي الممرضات دائماً السماحة وطيب النفس عند تقديم الخدمات الخاصة للمرضى.	0.915	0.000
16	توفير الخدمات المساندة بشكل متكامل لأداء الخدمة الطبية.	0.923	0.000
17	تظهر الممرضات وكافة القائمين على الخدمات المساندة بالمظهر النظيف اللائق.	0.915	0.000
18	دقة وحرص الأطباء في كافة مراحل تقديم الخدمة الطبية.	0.694	0.000
19	إن أماكن الانتظار للمرضى وذويهم مناسبة ومريحة	0.577	0.000
20	يتوفر الهدوء والراحة والنظافة بغرف المرضى.	0.820	0.000

يتضح من الجدول رقم (1) والذي يظم (20) عبارة تعود إلى بُعد رضا المرضى، أن العبارات جميعها كانت دالة عند مستوى (0,01) ، يجمع بينها عناصر مشتركة تجعلها أكثر تجانساً مما يُعدّ مؤشراً على صدق.

ثبات استمارة الاستبيان

الثبات : هو عبارة عن الاتساق بين وحدات المقياس المطورة في الاستمارة، كما يعنى الاستقرار، بمعنى لو كررت عمليات القياس للفرد الواحد لأظهرت النتائج شيئاً من الاستقرار، بمعنى أن إذا أعيدت استخدام وحدة القياس لمرات متتالية لقياس صفة معينة ، سيتم التوصل إلى نفس النتائج ، أو على نتائج على درجة كبيرة من التقارب.(مصطفى عمر التير ، 1995، ص 173).

قام الباحث بحساب معامل ثبات الاستبانة رضا المرضى و نجد أن قيمة ألفا للمقياس بلغت (0.973) وهذا يبين أن الارتباط بين الإجابات كان مرتفع ومقبول إحصائياً وفيما يتعلق بثبات العينة فيلاحظ من الجدول أن أغلب معاملات ألفا الفردية والمتعلقة بالمفردات كل علي حدة كانت اقل من قيمة اختبار ألفا العام وهذا ما يدل علي أن أغلب المفردات الموجودة في هذه المجموعة مهمة وان أي حذف أو شطب لمفردة منها سوف يؤثر سلباً علي ثبات ومصادقية العينة .

أما فما يتعلق بمقياس الصدق والذي يتعلق بقياس درجة ارتباط المفردة بالمقياس العام فان نتائجه تعتبر مقبولة إحصائياً كما يعتبر تبيان المقياس بالنسبة للمفردات ليس كبير كما أن متوسط درجات المقياس تعتبر متقاربة ، وبالتالي فانه يمكن الاعتماد علي المجموعة بأكملها دون حذف أي من المفردات للوصول إلي نتائج مجدية في هذا الدراسة .

جدول (2) نتائج اختبار ألفا للصدق والثبات لعبارات محاور الاستبيان

ت	محاور الدراسة	متوسط المقياس	تباين المقياس	مؤشر الصدق	مؤشر الثبات
1	يصغي الأطباء إلي بشكل جيد بخصوص حالتي المرضية	55.755	423.008	0.851	0.971
2	تستجيب الممرضات لمتطلباتي بشكل جيد وسريع	55.714	424.329	0.898	0.970
3	يجيب الأطباء على استفساراتي وأسئلتي بشكل واضح ومفهوم	55.823	419.953	0.876	0.970
4	إن خدمة التمريض ذات جودة فدائماً اشعر بتحسن صحي وبراحة نفسية.	55.575	422.121	0.929	0.970
5	يقوم المستشفى بالاتصال بالمرضى بخصوص العلاج والمواعيد	56.683	452.317	0.454	0.974
6	تعتبر علاقتي مع الأطباء في المستشفى جيدة	55.811	431.762	0.862	0.971
7	تعتبر فترة الانتظار لتلقي المعالجة مقبولة في المستشفى	56.050	433.194	0.735	0.972
8	وجود عدد كافي من الأطباء لعدد المرضى.	56.121	431.608	0.771	0.971
9	تعتبر المرافق والمعدات في المستشفى حديثة	56.320	439.234	0.673	0.972

0.972	0.733	433.032	56.071	اشعر بالرضا عن النظافة والغذاء المقدم في المستشفى	10
0.971	0.832	428.652	56.043	لا مانع لدي من العودة إلى هذا المستشفى مرة أخرى عند الحاجة	11
0.970	0.862	420.485	56.233	يوفر المستشفى عوامل الأمان والسلامة للمرضى بشكل جيد وفعال	12
0.970	0.865	422.511	56.000	تتم معاملة المرضى كأنهم أولوية من جانب العاملين بالمستشفى.	13
0.970	0.912	424.450	55.708	يوجد التزام من جانب الممرضات لمواعيد تلقي الأدوية وغير ذلك من خدمات مرتبطة بالعلاج.	14
0.970	0.903	416.563	55.885	تبدي الممرضات دائماً السماحة وطيب النفس عند تقديم الخدمات الخاصة للمرضى.	15
0.970	0.913	424.258	55.705	توفير الخدمات المساندة بشكل متكامل لأداء الخدمة الطبية.	16
0.970	0.903	416.830	55.879	تظهر الممرضات وكافة القائمين على الخدمات المساندة بالمظهر النظيف اللائق.	17
0.973	0.650	424.304	55.848	دقة وحرص الأطباء في كافة مراحل تقديم الخدمة الطبية.	18
0.975	0.521	432.344	56.292	إن أماكن الانتظار للمرضى وذويهم مناسبة ومريحة	19
0.971	0.797	424.092	56.245	يتوفر الهدوء والراحة والنظافة بغرف المرضى.	20
			0.973	قيمة ألفا الاستبيان	21

ترميز وتحليل البيانات .

تم جمع الإجابات وترميزها حسب طبيعة العبارة حيث تم استخدام مقياس ليكرت للإجابات, وقد وضعت خمسة مستويات للإجابة موزعة على فقرات الاستبيان ويمثل كل مستوى وزناً للإجابة تتدرج من (5:1) وذلك لغرض التحليل الإحصائي كما هو موضح أدناه:

جدول (3) يبين مستويات الإجابة على أسئلة الاستبيان

وزن الإجابة	نوع الإجابة
5	موافق تماماً
4	موافق
3	لا أعرف
2	غير موافق
1	غير موافق مطلقاً

وقد تم تحديد علاقة الجودة الشاملة برضى المرضى في القطاع الصحي للفقرات الواردة بالاستبيان من خلال متوسط إجابات الفقرات وقوة تأثيرها وهي كالتالي:

جدول رقم (4) متوسط إجابة المبحوثين لعلاقة الجودة الشاملة برضا المرضى في القطاع الصحي

الدرجة (قوة وضعف)	النسبة المئوية	متوسط الإجابة
ضعيف	30% - 48%	1.5 - 2.4
متوسط	50% - 58%	2.5 - 2.9
جيد	6% - 76%	3.0 - 3.8
جيد جداً	78% - 84%	3.9 - 4.2
ممتاز	86% - 100%	4.3 - 5.0

اعتبر الباحث إن كافة الإجابات التي تقع ضمن الفئة الأولى والثانية على أنها مؤشرات لوجود ضعف يتراوح بين ضعيف ومتوسط في الاعتبارات المتعلقة بمدى علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، واعتمد الباحث على وسط فرضي مقداره (3) وهو الحد الأدنى للدرجة الجيدة والتي يمكن إن يقبل بها الباحث لقياس مدى أهمية المعلومات.

وفيما يلي عرض تفصيلي للتحليلات التي تم القيام بها والنتائج التي تم التوصل إليها.

عرض وتحليل البيانات

القسم الأول : البيانات الأساسية لعينة الدراسة.

لمعرفة إجابات المبحوثين سيتم عرض المعلومات الوصفية وحسب ما جاء في الاستبيان وكما يلي :

1. الجنس :

يبين الجدول رقم (5) والشكل البياني النتائج الخاصة بالجنس عينة المرضى ، حيث نجد أن نسبة الذكور بلغت 74.22% ، في حين تبلغ نسبة الإناث 25.78%.

وهذه النسبة تبين أن غالبية المرضى كانوا من الذكور.

جدول رقم (5) يبين توزيع العينة بحسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	239	74.22
أنثى	83	25.78
المجموع	322	100

2-الجنسية.

يبين الجدول رقم (6) والشكل البياني النتائج الخاصة بالجنسية ، حيث نجد أن نسبة الليبيين هي الأكبر بين الفئات حيث بلغت 72.98% ، وهذه نتيجة طبيعية لو نظرنا للعينة المستهدفة، في حين تبلغ نسبة الغير للبيين 27.02%.

جدول رقم (6) يبين توزيع العينة بحسب الجنسية

الجنسية	التكرار	النسبة المئوية
ليبي	235	72.98
غير ليبي	87	27.02
المجموع	322	100

3- الفئات العمرية.

يبين الجدول رقم (7) والشكل البياني النتائج الخاصة بالفئات العمرية ، حيث نجد أن نسبة الفئة العمرية 35 - 45 سنة هي الأكبر بين الفئات العمرية حيث بلغت 57.14% ، في حين تبلغ نسبة من كانت أعمارهم من 25 - 35 سنة 6.83%، تليها الفئة العمرية الأكبر عمراً من 45 - 55 سنة بلغت 13.98%، تليها الفئة العمرية الأقل عمراً حيث بلغت 7.45%، وهي أقل من 25 سنة وهي النسبة الأقل في الفئات، أما الفئة العمرية اكبر من 55 سنة فكانت نسبتهم 14.60%.

جدول رقم (7) يبين توزيع العينة بحسب الفئات العمرية

الفئات العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	24	7.45
25 - 35 سنة	22	6.83
35 - 45 سنة	184	57.14
45 - 55 سنة	45	13.98
أكبر من 55 سنة	47	14.60
المجموع	322	100

4- طبيعة العمل الممارس:

يبين الجدول رقم (8) النتائج الخاصة بطبيعة العمل لعينة البحث، حيث نجد الغالبية كان يعمل في القطاع العام حيث بلغت نسبتهم 39.13% ، تليها من كانوا متقاعدون ونسبة 27.02%، ثم الذين يعملون مع القطاع الخاص بنسبة بلغت 25.47%، وأخيراً من هم ضمن فئة "لا يعمل" وكانت نسبتهم 8.39%.

الجدول رقم (8) يوضح توزيع العينة حسب طبيعة العمل

النسبة	التكرار	طبيعة العمل
8.39	27	لا يعمل
39.13	126	قطاع عام
25.47	82	قطاع خاص
27.02	87	متقاعد
100.01	322	المجموع

5- المؤهل العلمي :

يبين الجدول رقم (9) النتائج الخاصة بالمؤهل العلمي لعينة البحث، ويلاحظ أن أعلى نسبة هم من حملة البكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم 62.11%، تليها الذين تحصلوا على التعليم الأساسي وبنسبة 25.16%، تليها الحاصلين على التعليم الثانوي أو المتوسط حيث بلغت نسبتهم 10.56%، و الحاصلين على الماجستير أو الدكتوراه بنسبة 2.17%.

الجدول رقم (9) يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
2.17	7	فوق الجامعي
62.11	200	جامعي
10.56	34	تعليم ثانوي أو متوسط
25.16	81	تعليم أساسي
100	322	لمجموع

6- الراتب الشهري :

يبين الجدول رقم (10) النتائج الخاصة بالراتب الشهري لعينة البحث، حيث نجد أن غالبية كانت حدود مرتباتهم من 500- 1000 دينار وبنسبة بلغت 46.89% ، تليها فئة الراتب أقل من 500 دينار وبنسبة 25.47% ، وبلغت نسبة الذين يتقاضون مرتبات من 1000 - 1500دينار

18.94%، والذين يتقاضوا أكثر من 1500 دينار بنسبة 0.62%، ثم الذين ليست لهم مرتبات بنسبة بلغت 8.07% .

الجدول رقم (10) يوضح توزيع العينة حسب حدود الراتب

النسبة	التكرار	حدود الراتب الشهري
25.47	82	أقل من 500 دينار
46.89	151	500 - 1000 دينار
18.94	61	1000 - 1500 دينار
0.62	2	أكثر من 1500 دينار
8.07	26	لا يوجد
99.99	322	المجموع

7- مقر الإقامة:

يبين الجدول رقم (11) النتائج الخاصة بمقر إقامة لعينة البحث، حيث نجد الغالبية كان يسكنون في مدينة طرابلس حيث بلغت نسبتهم 80.12% ، تليها من كانوا يقيمون في مدينة الزاوية وبنسبة 16.15%، ثم الذين يقيمون في مدين ترهونة بنسبة بلغت 3.73%.

الجدول رقم (11) يوضح توزيع العينة حسب مقر الإقامة

النسبة	التكرار	مقر الإقامة
80.12	258	طرابلس
16.15	52	الزاوية
3.73	12	ترهونة
100	322	المجموع

8- قسم الإيواء:

يبين الجدول رقم (12) النتائج الخاصة بقسم الإيواء لمرضى عينة البحث، حيث نجد الغالبية كان في قسم الجراحة حيث بلغت نسبتهم 43.48% يليها قسم العظام وبنسبة 30.43%، ثم قسم المسالك البولية بنسبة بلغت 14.91%، وقسم الجلدية بنسبة 8.70%، وأخيرا قسم الباطنية وكانت نسبتهم 2.48%.

الجدول رقم (12) يوضح توزيع العينة حسب قسم الإيواء لمرضى

النسبة	التكرار	قسم الإيواء لمرضى
43.48	140	الجراحة
8.70	28	الجلدية
30.43	98	العظام
2.48	8	الباطنية
14.91	48	المسالك البولية
100	322	المجموع

9. الأيام التي مكثها في المستشفى:

يبين الجدول رقم (13) النتائج الخاصة بالأيام التي مكثها في المستشفى لعينة البحث، حيث نجد الغالبية كان بقائهم لأقل من 5 أيام حيث بلغت نسبتهم 63.35% ، تليها من كانوا يمكثون من 10 - 30 يوماً ونسبة 16.46%، ثم الذين يمكثون من 5 - 10 أيام بنسبة بلغت 14.60%، و الذين يمكثون من 30 - 60 يوماً كانت نسبتهم 4.97%. وأخيراً من طال مكوثهم عن 60 يوماً وكانت نسبتهم 0.62%.

الجدول رقم (13) يوضح توزيع العينة حسب الأيام التي مكثها في المستشفى

النسبة	التكرار	أيام البقاء في المستشفى
63.35	204	أقل من 5 أيام
14.60	47	5 - 10 أيام
16.46	53	10 - 30 يوم
4.97	16	30 - 60 يوم
0.62	2	أكثر من 60 يوماً
100	322	المجموع

10- الأيام التي يتوقع أن يمكثها في المستشفى:

يبين الجدول رقم (14) النتائج الخاصة بالأيام التي يتوقع أن يمكثها في المستشفى لعينة البحث، حيث نجد الغالبية كان يتوقع بقائهم من 5 - 10 أيام حيث بلغت نسبتهم 39.13% ، تليها من

كانوا يتوقع بقائهم لأقل من 5 أيام وبنسبة 37.89%، ثم الذين يمكثون من 10 - 30 أيام بنسبة بلغت 4.04%، و الذين لا يعرفون كانت نسبتهم 18.94%.

الجدول رقم (14) يوضح توزيع العينة حسب الأيام التي يتوقع أن يمكثها في المستشفى

النسبة	التكرار	الأيام المتوقع بقائها
18.94	61	لا يعرف
37.89	122	أقل من 5 أيام
39.13	126	5 - 10 أيام
4.04	13	10 - 30 يوم
100	322	المجموع

الإجابة على فرضية الدراسة :

لا يدرك العاملون في المستشفيات الليبية أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والمتمثلة في: رضا الزبون (المريض).

قام الدارس باستخدام النسب المئوية للإجابات واستخدام اختبار " ت " لعينة واحدة " One-Sample T-test " لمقارنة متوسط العينة بمتوسط مجتمع معروف (مفترض) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$).

يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية لإجابات عينة الدراسة في رضا المرضى تطبيق الجودة الشاملة

م	العبارات	متوسط	انحراف معياري	النسبة المئوية
1	إن خدمة التمريض ذات جودة فداًشماً أشعر بتحسناً صحي وبراآة نفسية.	3.36	1.28	67.20
2	يوجد التزام من جانب الممرضات بالنسبة لمواعيد تلقي الأدوية وغير ذلك من خدمات مرتبطة بالعلاج.	3.23	1.24	64.53
3	توفير الخدمات المساندة بشكل متكامل لأداء الخدمة الطبية.	3.23	1.25	64.60
4	تستجيب الممرضات لمتطلباتي بشكل جيد وسريع	3.22	1.26	64.41
5	يصغي الأطباء إلي بشكل جيد بخصوص حالتني المرضية	3.18	1.37	63.60
6	تعتبر علاقتني مع الأطباء في المستشفى جيدة	3.12	1.11	62.48
7	يجيب الأطباء على استفساراتني وأسئلتني بشكل واضح ومفهوم	3.11	1.41	62.24
8	دقة وحرص الأطباء في كافة مراحل تقديم الخدمة الطبية.	3.09	1.70	61.74
9	تظهر الممرضات وكافة القائمين على الخدمات المساندة بالمظهر النظيف اللائق.	3.06	1.46	61.12
10	تبدي الممرضات دائماً السماآة وطيب النفس عند تقديم الخدمات الخاصة للمرضى.	3.05	1.47	60.99
11	تتم معاملة المرضى كأنهم أولوية من جانب العاملين بالمستشفى.	2.93	1.36	58.70
12	تعتبر فترة الانتظار لتلقي المعالآة مقبولة في المستشفى	2.89	1.24	57.70
13	لا مانع لدي من العودة إلى هذا المستشفى مرة أخرى عند الحاجة	2.89	1.23	57.83
14	أشعر بالرضا عن النظافة والغذاء المقدم في المستشفى	2.86	1.25	57.27
15	وجود عدد كافي من الأطباء لعدد المرضى.	2.81	1.24	56.27

54.04	1.42	2.70	يوفر المستشفى عوامل الأمان والسلامة للمرضى بشكل جيد وفعال	16
53.79	1.42	2.69	يتوفر الهدوء والراحة والنظافة بغرف المرضى.	17
52.86	1.73	2.64	إن أماكن الانتظار للمرضى وذويهم مناسبة ومريحة	18
52.30	1.14	2.61	تعتبر المرافق والمعدات في المستشفى حديثة	19
45.03	1.01	2.25	يقوم المستشفى بالاتصال بالمرضى بخصوص العلاج والمواعيد	20
58.93	1.09	2.95	متوسط محور رضا المرضى	21

الجدول (15) 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 تشير إلى تحقيق نسب متدنية في رضا المرضى، حيث أن أغلب العبارات كانت الإجابة عليها بنسبة "متوسطة" ، وهناك عبارة كانت أجابتها بدرجة "ضعيفة" وهي العبارة "20" وهذا واضح من خلال مجمل المحور فقد بلغ المتوسط الحسابي "2.95" وبنسبة مئوية "58.93%" والذي يشير إلى درجة "متوسطة" وتقترب من الدرجة "الجيدة" في الإجابات من وجهة نظر عينة الدراسة على تلك العبارات.

جدول رقم (16)

اختبار " ت " لعينة واحدة "One-Sample T-test" لمقارنة متوسط العينة بمتوسط مجتمع معروف (مفترض)

ت	العبارات	الفرق بين متوسطات	مدى فترة الثقة عند مستوى 95 %		مستوى الدلالة
			الصغرى	الكبرى	
1	يصغي الأطباء إلي بشكل جيد بخصوص حالتي المرضية	0.18	0.03	0.33	0.019
2	تستجيب الممرضات لمتطلباتي بشكل جيد وسريع	0.22	0.08	0.36	0.002
3	يجيب الأطباء على استفساراتي وأسئلتي بشكل واضح ومفهوم	0.11	-0.04	0.27	0.157
4	إن خدمة التمريض ذات جودة فدانماً اشعر بتحسن صحي وبراحة نفسية.	0.36	0.22	0.50	0.000
5	يقوم المستشفى بالاتصال بالمرضى بخصوص العلاج والمواعيد	-0.75	-0.86	-0.64	0.000
6	تعتبر علاقتي مع الأطباء في المستشفى جيدة	0.12	0.00	0.25	0.045

7	تعتبر فترة الانتظار لتلقي المعالجة مقبولة في المستشفى	-0.11	-0.25	0.02	-1.66	0.098
8	وجود عدد كافي من الأطباء لعدد المرضى.	-0.19	-0.32	-0.05	-2.70	0.007
9	تعتبر المرافق والمعدات في المستشفى حديثة	-0.39	-0.51	-0.26	-6.05	0.000
10	اشعر بالرضا عن النظافة والغذاء المقدم في المستشفى	-0.14	-0.27	0.00	-1.96	0.051
11	لا مانع لدي من العودة إلى هذا المستشفى مرة أخرى عند الحاجة	-0.11	-0.24	0.03	-1.58	0.115
12	يوفر المستشفى عوامل الأمان والسلامة للمرضى بشكل جيد وفعال	-0.30	-0.45	-0.14	-3.77	0.000
13	تتم معاملة المرضى كأنهم أولوية من جانب العاملين بالمستشفى.	-0.07	-0.21	0.08	-0.86	0.390
14	يوجد التزام من جانب الممرضات بالنسبة لمواعيد تلقي الأدوية وغير ذلك من خدمات مرتبطة بالعلاج.	0.23	0.09	0.36	3.27	0.001
15	تبدى الممرضات دأماً السماحة وطيب النفس عند تقديم الخدمات الخاصة للمرضى.	0.05	-0.11	0.21	0.61	0.543
16	توفير الخدمات المساندة بشكل متكامل لأداء الخدمة الطبية.	0.23	0.09	0.37	3.31	0.001
17	تظهر الممرضات وكافة القائمين على الخدمات المساندة بالمظهر النظيف اللائق.	0.06	-0.10	0.22	0.69	0.492
18	دقة وحرص الأطباء في كافة مراحل تقديم الخدمة الطبية.	0.09	-0.10	0.27	0.92	0.359
19	إن أماكن الانتظار للمرضى وذويهم مناسبة ومريحة	-0.36	-0.55	-0.17	-3.71	0.000
20	يتوفر الهدوء والراحة والنظافة بغرف المرضى.	-0.31	-0.47	-0.15	-3.93	0.000
21	متوسط محور رضا المرضى	-0.05	-0.17	0.07	-0.88	0.380

، وبالتالي فإن كلّ العبارات ذات دلالة إحصائية، عليه فإن الفرق الظاهر هو فرق حقيقي وغير خاضع للصدفة وبالتالي ينبغي رفض الفرض العدمي وقبول بالفرض البديل، والذي ينص على أنه توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين متوسط العينة والمتوسط المفترض للمجتمع. ويمكن أيضاً التثبت من صحة النتائج وذلك بالنظر لمدى فترة الثقة حيث أن قيمة الصفر هي ليست من ضمن القيم الفاصلة،

علية للإجابة على الفرض: لا يدرك العاملون في المستشفيات الليبية أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والمتمثلة برضا المرضى في بتطبيق الجودة.

نعم تحقق الفرض وذلك بسبب عدم تحقيق الرضا المطلوب للمرضى في تطبيق الجودة الشاملة.

توصلت الدراسة لمجموعة نتائج أهمها:

1-تثبتت صحة الفرض الذي ينص على انه لا يدرك العاملون في المستشفيات الليبية لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة برضاء المرضى في تطبيق الجودة.

2--تبين من خلال الدراسة أن بعض المرضى لا يرون ان هناك اهتمام بهم من قبل إدارة المستشفى وذلك من خلال إجابات المبحوثين من المرضى والذين يؤكدون أن لا نية لهم بالعودة إلى هذه المستشفيات لعدم رضاهم عن النظافة وقلة عوامل الأمان والسلامة والراحة.

3- تشير الدراسة أن المستشفيات ليس لديها اتجاهات بشكل مستمر لتوفير احداث النظم وتوفير التقنيات الحديثة لمواكبة التطورات التكنولوجية في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بهدف رفع مستوى الأداء الوظيفي ، وهذا يشير إلى عدم اهتمام المستشفيات بمواكبة التقنيات والأنظمة الحديثة بهدف تحقيق رضا المرضى، من خلال تقديم أفضل الخدمات المتميزة للمواطن.

4- أشارت الدراسة إن هناك بعض الرضا من قبل المرضى ويفسر ذلك مستوى الرضا المتوسط لذي مفردات عينة الدراسة من المرضى بوجود بعض العناصر وليست كلها ايجابية ربما يعود ذلك إلى مجانية تقديم الخدمات في المستشفيات الليبية.

توصيات الدراسة:

1- في إطار ادراك المرضى نحو المتغيرات المرتبطة بجودة الخدمة الطبية المقدمة فعلياً للمرضى ، لوحظ مستوى الموافقة كان متدنياً ولبعض المتغيرات كانت الإجابات تميل إلى المحايدة ، وهذا يعطي فكرة أن مستوى جودة الخدمة الطبية متدنية مما يتطلب بذل جهود كبيرة لتطوير كافة متغيرات البحث في الواقع العملي من جانب المستشفيات .

2- الاهتمام برفع مستوى كفاءة وفاعلية المعلومات والاتصالات وتقنياتها المستخدمة بمستشفيات قيد الدراسة بكل ما يرتبط بأداء الخدمة الطبية المقدمة فعلياً ، وذلك بإعداد دراسة للتعرف على كيفية إحداث ذلك ومن ثم اتخاذ القرارات اللازمة وتوفير الاعتمادات المالية والتدريب ، ويمكن أن ينعكس ذلك إيجابياً على تحسين جودة الخدمة الطبية للمستشفى .

3- في إطار الحرص على العميل الخارجي (المرضى) والاهتمام به من جانب العميل الداخلي (العاملين بالمستشفى بمختلف فئاتهم) ، فإنه يجب أن نبدأ أولاً بالاهتمام بالعميل الداخلي من خلال العمل على تطوير أداء الأفراد واتجاهاتهم ومهاراتهم إلى جانب سلوكهم وكذلك تحفيزهم بالشكل

الإيجابي الفعال ، وتوفير كافة أدوات وإمكانات العمل المطلوبة . وهذا يتطلب تطوير إدارة الموارد البشرية بالمستشفى لتمارس مختلف الوظائف بفعالية بالنسبة للعاملين .

4- العمل على إجراء دراسات وأبحاث عن مستوى رضا متلقو الخدمات الطبية عن مستوى جودتها بكل مستشفى على حده ، والتشجيع على التعرف على آراء وملاحظات وشكاوى المرضى نحو جودة الخدمة الطبية ، ومن ثم التفاعل بإيجابية معها من جانب إدارة المستشفى. هذا بالإضافة إلى الاهتمام أيضاً بالتعرف على توقعات المرضى بالنسبة لجودة الخدمة الطبية بالمستشفى .

5- التوعية بأهمية المريض وضرورة إعطائه حقه من الرعاية والمعاملة الطبية ، فلا شك أن إدراك ذلك والعمل على تدريب مختلف فئات العاملين على كيفية التعامل بإيجابية مع العملاء (المرضى) هو من الجوانب الهامة في التطبيق الناجح للجودة الشاملة للخدمات الطبية .

المراجع :

1- نصيرات ،فريد توفيق،(2008) إدارة المستشفيات ، الطبعة، إثراء للنشر والتوزيع ، عمان- الأردن.
2- نصيرات ،فريد توفيق،(2011) إدارة منظمات الرعاية الصحية ، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان- الأردن .

3- العمر، بدران بن عبد الرحمن ،(2004) مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في متشفيات مدينة الرياض من وجهة نظر ممارسي مهنة التمريض ، مجلة الإدارة العامة ، المجلد الثاني والأربعون ، العدد الثاني ، ، وزارة الصحة ، الرياض- السعودية .

4- نياز ،عبد العزيز بن حسين،(2004) جودة الرعاية الصحية ، الأسس النظرية والتطبيق العلمي ، الطبعة الأولى ، ، وزارة الصحة ، الرياض- السعودية .

5- السامرائي، منير جاسم (2000)، " تسعير الخدمات الصحية بالتركيز على خدمات طب الأسنان "، بحث دبلوم عالي لإدارة المستشفيات، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد- العراق..

6- البكري ،ثامر ياسر ، " (2005)تسويق الخدمات الصحية "، دار اليازوري العلمية للطباعة . والنشر، عمان، الأردن..

7- زهران ،مضر ،(2008) إدارة المستشفيات والرعاية الصحية ، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان- الأردن .

8- ذيل بشر فيلد ، ترجمة راشد بن محمد الجمالي ، (2006)إدارة الجودة الشاملة ، الطبعة الثانية، جامعة الملك سعود للنشر العلمي ، الرياض - المملكة العربية السعودية .

- 9- هيوكوش , ترجمة طلال بن عايد الأحمدي , (2002) إدارة الجودة الشاملة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية وضمان استمرار الالتزام بها , الطبعة الأولى, معهد الإدارة العامة مركز البحوث , الرياض - المملكة العربية السعودية .
- 10- لأحمدي ،طلال بن عايد ا , (2004) إدارة الرعاية الصحية , الطبعة الأولى, معهد الإدارة العامة , مركز البحث, الرياض- المملكة العربية السعودية .
- 11- الداركة، مأمون سليمان, (2006) إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء , الطبعة الأولى, دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان- الأردن .

12- Elke Loffler , Defining Quality in public Administration , .
university of the west of England : Nispacee Conference . May
. 1013-2001 . p. 9

أثر المحددات التنظيمية ومحددات وسائل تقنية المعلومات والمحددات البيئية على فعالية نظام المعلومات المحاسبية بقطاع النفط (دراسة تطبيقية على شركة الزيتينة بطرابلس)

د. نجيب سالم محمد بيوض (جامعة الجبل الغربي)

المقدمة:

إن المعلومات المحاسبية النابعة عن النظام المحاسبي، وكما هو معروف يجب أن تتمتع بجودة عالية وفقاً للخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية كي يستطيع أصحاب المصالح اعتمادها لأجل اتخاذ القرارات المختلفة وفقاً لحاجة كل منهم.

كما أن المعلومات المحاسبية تعد عنصراً هاماً من عناصر الإنتاج التي لها دور هام في تحديد فعالية وكفاءة المنشآت، لذلك سعت المنشآت إلى تصميم وبناء أنظمة متطورة من أجل السيطرة على الكم الهائل من المعلومات الضرورية لإدارة المنشآت، وذلك لضمان وصول المعلومات الجيدة والدقيقة إلى كافة المستويات الإدارية بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب من أجل استخدامها في اتخاذ القرارات الرشيدة.¹

وتؤدي نظم المعلومات دوراً حيوياً في دعم الأنشطة للمنشآت سواء أكانت أنشطتها تهدف أو لا تهدف إلى تحقيق الأرباح.

والآن ومع تقدم العلم، ودخولنا في عصر تكنولوجيا المعلومات بدأت جميع المنشآت تسعى وبشتى الطرق للحصول على أحدث ما توصل إليه العلم من تقنيات متطورة عليها تساعدها في الخوض في عالم العولمة، والدخول والمنافسة في الأسواق العالمية، وبات من الضروري أن تحدث آليات نظم المعلومات المحاسبية بشتى الطرق والوسائل التكنولوجية كي تلبى رغبات أصحاب المصالح بشكل عام، ورغبات الإدارة في الاستثمار بشكل خاص.²

تشكل نظم المعلومات المحاسبية مورداً هاماً من موارد المنظمة حيث تعمل على تزويد الإدارة بالمعلومات المالية اللازمة لاتخاذ القرارات كما أنها تلعب دوراً رئيسياً في توفير الرؤية المتكاملة للمنظمة للمواعمة بين

¹ أحمد يحي عياصرة ، نظم المعلومات المحاسبية ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض، سنة 2013 ، ص 23 .

² السالمي علاء وعبد الرزاق محمد حسن ، تكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان، سنة 2002 ، ص

الإمكانات والموارد المتاحة لها ومجاملات عملها لغرض تحقيق الاستخدام الأمثل لهذه حتى أصبحت البيانات والمعلومات في حالة استخدامها بشكل كفاء وفعال أحد أصول المنظمة.

ونظرا لأهمية تلك المعلومات ودورها المتزايد في الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ومجتمع المعلومات أصبح البديل الجديد للمجتمع الصناعي ، وأن العالم يتجه نحو التكتلات المعلوماتية أو ما يعرف (بالثورة المعلوماتية التقنية)¹.

من هنا تظهر طبيعة العلاقة المترابطة بين نظم المعلومات المحاسبية والبيئة المحيطة بها ، وأصبح بالتالي الوقوف علي العوامل المؤثرة في تلك المعلومات أساسا مفيدا في دعم الأداء المالي للمنظمة وخصوصا المحوسبة منها.

وبطبيعة الحال فقد انعكس هذا التطور التقني في نظم المعلومات علي مختلف الأنشطة والقطاعات الاقتصادية المختلفة ، الأمر الذي يفرض علي الإدارة المالية اهتماما واضحا لتقييم مدى فاعلية وكفاءة العوامل المؤثرة في تلك النظم ومدى ملائمتها بتوفير احتياجات المستخدمين².

ستهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العوامل التنظيمية ووسائل تقنية المعلومات والعوامل البيئية على فعالية نظام المعلومات المحاسبية بقطاع النفط ، لعله يسهم في إلقاء الضوء على حقائق جديدة وبالتالي اقتراح التوصيات المناسبة.

مشكلة الدراسة:

تتمحور مشكلة الدراسة حول العوامل التي تؤثر على استخدام نظم المعلومات المحاسبية في قطاع النفط ومدى قدرة نظم المعلومات المحاسبية على توفير البيانات المالية الواجب تقديمها لإدارة الشركة التي تمكنها من المحافظة على بقائها واستمرارها، حيث تسعى الشركة إلى توفير المعلومات الملائمة و في الوقت المناسب وبالقدر المطلوب للمساهمة بشكل كبير في مساعدة الإدارة لحل واتخاذ القرارات الهامة ولاسيما في ظل التحديات التي فرضها تطور وسائل تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على الشركة .

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول موضوع يخص قطاع كبير ومهم جدا في الاقتصاد الليبي كذلك فهي تعالج موضوع على قدر كبير من الأهمية سواء كان للمؤسسات العامة أو الخاصة، و بما أن عملية اتخاذ القرارات لا تتم بالصورة المطلوبة بدون قاعدة من المعلومات بشكل عام، و من المعلومات المحاسبية بشكل خاص إذا مما لا شك فيه أن من أهم الواجبات الملقاة على الإدارة هو تصميم نظام

¹ ثناء علي القباني ، نظم المعلومات المحاسبية ، دار العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، سنة 2000 ، ص 14.

² السالمي علاء و عبد الرزاق محمد حسن ، تكنولوجيا المعلومات ، سنة 2002، مرجع سبق ذكره ، ص 23.

محاسبي فعال، ومن هنا تبرز أهمية دراسة العوامل المؤثرة في نظام المعلومات المحاسبي فمعرفة هذه العوامل وطبيعة تأثيرها يساعد في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف الأمر الذي يسهم في تفعيل دور نظام المعلومات المحاسبي في توفير المعلومات الصحيحة و الملائمة و المناسبة لغرض اتخاذ القرارات الاستراتيجية الداعمة لبقاء الشركة و استمرارها .

أهداف الدراسة:

- تهدف هذا الدراسة إلي ما يلي :
- التعرف على العوامل التي تؤثر على فعالية استخدام نظام المعلومات المحاسبية في الشركة.
- تقديم التوصيات التي يمكن أن تساهم في تحسين استخدام نظام المعلومات المحاسبية في الشركة .

فرضيات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة المحددة سالفًا فإن الباحث إقترح الفرضيات التالية:

- 1- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية وفاعلية نظام المعلومات المحاسبية المستخدمة في الشركة.
- 2- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين العوامل البيئية وفاعلية نظام المعلومات المحاسبية المستخدمة في الشركة.
- 3- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين وسائل تكنولوجيا المعلومات وفاعلية نظام المعلومات المحاسبية المستخدمة في الشركة.

حدود الدراسة:

تتمثل في تحديد نوع العلاقة بين العوامل التنظيمية ووسائل تقنية المعلومات والعوامل البيئية مع فعالية نظام المعلومات المحاسبية بقطاع النفط في شركة الزيتية أو تحديد أثر المحددات التنظيمية ومحددات وسائل تقنية المعلومات والمحددات البيئية على فعالية نظام المعلومات المحاسبية بقطاع النفط ونطاق الدراسة ستركز على المحاسبين العاملين في الإدارة المالية بشركة الزيتية.

منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس من خلال تحليل آراء المستجوبين في وسيلة الأستبيان، كما هي دون تدخل في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفاها ويحللها.

تتقسم منهجية الدراسة الى جانبان وهما:

الجانب النظرى: ويأخذ المنهج التحليلى والأستقرائى فى شقة الثانى بالإعتماد على الدراسات النظرية السابقة المتوافرة فى الكتب والدوريات.

الجانب العملى أو التطبيقى: وإعتمد بشكل كامل على إستمارة الأستبيان التى وجهها الباحث الى المحاسبين العاملين فى شركة الزويتينة بالادارة المالية. إستمارة الإستبيان المستخدمة فى هذه الورقة تنقسم الى جزئين وهما المعلومات العامة التى تحتوى خمسة مؤشرات (المؤهل الأكاديمي، التخصص، سنوات الخبرة، الشهادات المهنية، والمستوى الوظيفي)، والمحددات المؤثرة على فعالية نظام المعلومات المحاسبي التى تتضمن المحددات تنظيمية، ومحددات وسائل تكنولوجيا المعلومات والمحددات البيئية. مجموع الاسئلة التى يحتويها الإستبيان كان 31 سؤال.

إعتمد الباحث فى تحليل الإجابات الأساليب الإحصائية من خلال البرنامج الإحصائي SPSS على قياس مصداقية موثوقية البيانات بإستخدام إختبار ألفا كرونباخ وقياس التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام كولموغوروف - سميرونوف (Kolmogorov-Smirnov) وقياس وجود أو عدم وجود علاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة باستخدام اختبار بيرسون (Person Test)، وقد تم تحديد نوع العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة باستخدام معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression).

الإطار النظرى للدراسة:

أولاً: نظام المعلومات المحاسبي:¹

تعريف نظام المعلومات المحاسبية :

يمكن تعريف نظام المعلومات المحاسبي بأنه 'ذلك الجزء الأساسي والهام من نظام المعلومات الإداري في الوحدة الاقتصادية في مجال الأعمال الذي يقوم بحصر وتجميع البيانات المالية من مصادر خارج وداخل الوحدة الاقتصادية ثم يقوم بتشغيل هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات مالية مفيدة لمستخدمي هذه المعلومات خارج وداخل الوحدة الاقتصادية' .

أهمية دراسة نظم المعلومات المحاسبية:

اصبحت دراسة نظم المعلومات الحديثة امراً هاماً وضرورياً خلال الفترة القليلة الماضية . حيث أنه في ظل عدم تواجد المعالجة الألية للبيانات من خلال الحاسبات، كان امر تشغيل النظام المحاسبي يتحقق من خلال تقنية المعالجة اليدوية للبيانات بصورة سهلة وميسرة . غير انه نتيجة التطور السريع في

¹ خميس عبد السلام محمد، مقدمة في نظم المعلومات المحاسبية، دار الحكمة للنشر، القاهرة، سنة 2013 ، ص ص

عالم الحاسبات وظهور الحاسبات الشخصية ونظمها وذبوع انتشار استخدامها في كافة المجالات , فقد أصبح تشغيل نظام المعلومات المحاسبي من خلال الحاسبات الآلية أمرا عمليا وممكنا حتى بالنسبة للمنظمات صغيرة الحجم , وحيث أن هذا الأمر قد أصبح واقعا ملموسا في معظم المنظمات الاقتصادية حتى في مجتمعاتنا النامية , فإنه من الضروري لدارسي علوم المحاسبة التعرف على المفاهيم التي يتم الاستناد إليها في التشغيل الآلي لنظم المعلومات المحاسبية , بل أنه من الضروري أيضا تفهم التقنيات الآلية الحديثة التي يتم من خلالها تشغيل تلك النظم , ويمكن للمحاسب أن يتعامل مع تلك النظم من خلال عدة جوانب . فهو يمكنه أن يتعامل معها بوصفه مراجع للحسابات , ومن ثم فإن عليه ان يتفهم طبيعة تلك النظم التي تستند الى الحاسبات لكي يتمكن من تخطيط برنامج المراجعة الذي يلائم تلك النظم و خصائصها . وقد يواجه المحاسب مشكلة التعامل مع تلك النظم بوصفه محاسبا اداريا , ومن ثم فإنه ستقع عليه مهمة مواجهة تلك النظم بصفة دائمة و مستمرة طوال عمله اليومي في اعداد التقارير اللازمة للوفاء باحتياجات الادارة من البيانات و المعلومات وتطوير هذه التقارير وتمييزها من خلال فريق عمل يتعامل بصفة مستمرة مع تلك النظم التي تستند الى الحاسبات . كذلك فان الكثير من دارسي علوم المحاسبة يمكن ان يعملوا في مجالات تحليل وتصميم نظم المعلومات من خلال المكاتب والهيئات الاستشارية التي تعمل في هذا المجال , وهؤلاء عادة يواجهون بصفة مستمرة ودائمة مشاكل تطوير نظم المعلومات وتحديثها لمواكبة التطورات التقنية الحديثة , وهذا امر يتطلب بالضرورة تفهم تلك التقنيات بل و التعمق في دراسة جوانبها ولكي يمكن توفير هذه المعلومات و يستوجب الأمر أن تمتلك إدارة الوحدة المحاسبية (المنشأة) نظاما(محاسبيا) لإسكاف الدفاتر المحاسبية لإثبات أو لتسجيل البيانات بالأحداث و العمليات المالية اليومية التي تمارسها الوحدة المحاسبية , و تحويل و معالجة هذه البيانات لتصبح معلومات مناسبة لتوصيلها إلى الأطراف الخارجية و الداخلية , و لهذا تسمى عملية معالجة وتحويل البيانات المحاسبية بالدورة المحاسبية. هذا الجزء يقوم بشرح أسباب المعرفة المحاسبية التي لا تكتمل إلا بفهم نظام المعلومات المحاسبي , ويوضح ذلك من خلال :-

دراسة نظام المعلومات المحاسبي كأساس للمحاسبة:

تعرف المحاسبة على أنها نظام من المعلومات, وان الهدف الرئيسي من المحاسبة هو تقديم المعلومات المفيدة لصانعي القرار , ان العملية المحاسبية يجب ان تقدم للطلاب فهما كاملا لثلاث محتويات اساسية:

- استخدام المعلومات و البيانات في صنع القرار .
- طبيعة وتصميم واستخدام وتطبيق نظام المعلومات المحاسبي .

- تقدير تقارير ومعلومات محاسبية .

امتلاك مهارات نظام المعلومات المحاسبي مهمة لنجاح حياتك العملية¹

يمكن أن تتوفر لك الرغبة في أحد الأيام لأن تعمل في مجال المحاسبة . المدققين بحاجة إلي تقييم دقة المعلومات والبيانات المتوفرة في نظام المعلومات المحاسبي ومن أجل ذلك يجب عليهم أن يتفهموا كيف يعمل هذا النظام وكيف يمكن التحكم به وكيف تم تطويره ويجب عليهم أيضا أن يتفهموا نقاط القوة والضعف في هذا النظام فعلي سبيل المثال إذا كنت ترغب أن تعمل في مجال تحصيل الضرائب أو إذا احببت الاختصاص في الضرائب فإن عليك أن تتفهم طبيعة زبائنك لكي تتأكد من أن المعلومات والبيانات التي تقوم بأخذها هي دقيقة كاملة .معظم الطلاب يعملون في القطاع الخاص أو في مؤسسات غير ربحية، إن الأنظمة المحاسبية هي من أهم النشاطات التي يقوم باستخدامها أصحاب العمل ورجال الأعمال ومن النشاطات المهمة الأخرى تصميم نظام تدقيق داخلي وتخطيط الاستراتيجيات المرحبة علي المدى البعيد، ومن خيارات العمل الأخرى المتوفرة هي الاستشارات الإدارية حيث أنها تعد من أسرع القطاعات والأعمال التي تستخدم وتطبق نظام المعلومات المحاسبي الجديد.

نظام المعلومات المحاسبي مكمل للأنظمة الأخرى: ²

هناك العديد من الأنظمة التي تساعدك في تطوير مهارات متخصصة في مناطق معينة كالتخطيط وقواعد البيانات والأنظمة الخبيرة والاتصالات ،ويختلف نظام المعلومات المحاسبي في أنه يركز علي الدقة والتحكم حيث أن هذه النقاط مهمة جدا لأنه في معظم الأحيان فإن المدراء هم ليسوا أصحاب العمل أو المالكين حيث أن المالكين أو أصحاب العمل يحملون المدراء مسؤولية ممتلكاتهم والمحافظة عليها واستخدامها بشكل مناسب وتعتبر المعلومات والبيانات من اعلي واهم أصول أي منظمة .فعلي سبيل المثال ماذا تتوقع إن يحدث غدا فقدت المؤسسة معلومات عن زبائنها وحساباتهم ومن المؤكد انه يجب أن يحتوي نظام المعلومات المحاسبي علي أدوات مراقبة وتحكم للتأكد من توفر المعلومات عند طلبها وأنها تقوم بإرضاء العملاء وأصحاب القرار وللتأكد أيضا من أنها دقيقة ويمكن الاعتماد عليها أن هذه المواضيع تلاقي قليل من الرعاية في الأنظمة الأخرى لذا فإن صف نظام المعلومات المحاسبي يكمل الصفوف الأخرى التي تقوم بأخذها وهي جزء مهم من صف المحاسبة .

تأثير نظام المعلومات المحاسبي في استراتيجيات العمل والثقافة:

¹ أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية (الإطار الفكري و النظم التطبيقية) ، مكتبة الإشعاع للنشر ، الإسكندرية، سنة 2013.31، ص

² السيد عطا الله السيد ، نظم المعلومات المحاسبية ، دار الراجحة للنشر والتوزيع ، الرياض ، سنة 2008، ص 22.

هناك ثلاث عوامل تؤثر في تصميم وعمل نظام المعلومات المحاسبي وهي التطور في تكنولوجيا المعلومات , الاستراتيجية , وثقافة المنظمة . فعندما تتغير تكنولوجيا المعلومات تتغير طريقة المحاسبة والأنشطة الأخرى وطريقة تأديتها ومن اجل ذلك يجب أن نفهم أن عملية استيعاب استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلي تطوير أداء نظام المعلومات المحاسبي.

أهداف نظام المعلومات المحاسبي :

أوضحنا فيما سبق أن النظام المحاسبي يعتبر شبكة الاتصال الرسمية في المشروع ومن ثم فان من مهامه الرئيسية إنتاج البيانات و تقديمها الى المنفذين في المشروع و ذلك لمعاونتهم في أداء مهامهم الأساسية و الفرعية , وعلى ذلك فان النظام المحاسبي يجب أن يتم تصميمه بصورة تمكن من إنتاج البيانات التي تساعد على :

1- ربط الأهداف الأساسية و الفرعية في المشروع بوسائل وأدوات تحقيقها , و تتمثل هذه الوسائل و الأدوات في التقارير المالية الدورية و الموازنات التخطيطية و المعايير و التقارير المرتبطة بالقرارات الخاصة.

2- عرض و تحليل نتائج أعمال المشروع بحيث يتمكن القائمين على إدارته من تقييم أداء الأنشطة المختلفة به .

وتأسيسا على ذلك فإن النظام المحاسبي بمكوناته من سجلات و مستندات يعتبر وسيلة أو أداة لإنتاج البيانات ممثلة في التقارير .

و حتى تتحقق فاعلية النظام المحاسبي المصمم لإنتاج هذه التقارير فإنه يجب أن يرتبط بالأهداف التالية :

(أ) إنتاج التقارير اللازمة لخدمة أهداف المشروع .

(ب) يجب أن تتوافر في بياناته وتقاريره الدقة في الإعداد والنتائج .

(ج) يجب أن تقدم التقارير في الوقت المناسب .

وظائف نظام المعلومات المحاسبية:

لأي نظام معلومات محاسبي مجموعة من المهام يمكن حصرها بصورة عامة في أربع مهام هي:

- تجميع البيانات.

- معالجة البيانات.

- الرقابة علي البيانات(بما في ذلك من إجراءات الأمن والحماية).

- توليد المعلومات وإنشاءها.

ومن الممكن النظر إلي كل واحدة من هذه المهام الأربع علي أنها نظام فرعي يعمل داخل نظام المعلومات المحاسبي ،ويتكون كل نظام فرعي من مجموعة من العناصر التي تتفاعل طبقا لمجموعة معينة من القواعد النظرية والإجراءات والخطوات التنفيذية من اجل تحقيق الأهداف الخاصة بهذه النظم الفرعية وتتوف كفاءة أداء نظام المعلومات الكلي لوظائفه علي كفاءة أداء النظم الفرعية لمهامها.

فعالية نظام المعلومات المحاسبية :-¹

تعريف فعالية نظام المعلومات المحاسبية بأنه " قدرة النظام المحاسبي على تحقيق أهدافه و الذي أهمها توفير المعلومات التي تتصف بالملائمة و الموثوقية و التي تساعد متخذي القرارات من داخل وخارج المنشأة في تحقيق أهدافها.

ويكون النظام فعالا من خلال خصائص فعالية النظام وهي :

1- مواءمة نظام المعلومات المحاسبية للبيئة التي تعمل فيها المنشأة والقيود التي تواجه إدارة هذه المنشأة.

2- تكامل نظام المعلومات المحاسبية مع غيره من النظم الفرعية وذلك من خلال وجود وحدات مركزية خاصة :- باستخلاص مدخلات البيانات.

- بتشغيل البيانات .

- بإعداد مخرجات المعلومات .

3- مفاصلة النظام بين الأغراض المختلفة لتوليد المعلومات من ناحية :

- الوقت : فالمعلومات المطلوبة للتخطيط وتكوين السياسات تأخذ في الاعتبار الاتجاهات طويلة الأجل علي خلاف معلومات الرقابة التي يجب أن تتدفق علي فترات قصيرة .

- التنظيم : حيث أن وظيفة الرقابة تركز علي خطوط محددة للسلطة والمسؤولية بالشكل الذي يعكس السلطات والوظائف الفردية في حين أن مهام وظيفة التخطيط لا تتبع خطوات التنظيم .

4- مراعاة التنظيم لمجموعة التغيرات السلوكية التي تحكم العنصر البشري يعتبر جزءا أساسيا من النظام. وذلك علي أساس أن تدفق البيانات والمعلومات تتأثر بالآتي :

- بقرارات أفراد أعضاء الهيكل التنظيمي .

- برغبة كل فرد الشعور بأهميته داخل التنظيم.

- بالبواعث الشخصية التي قد تتفق أو قد تتعارض مع أهداف التنظيم.

- برغبة كل فرد من أن يعامل بصفة فردية وليس كجزء مادي من النظام.

¹ عبد الرزاق محمد قاسم ، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية ، دار الثقافة ، عمان ، سنة 2009 ، ص 37.

5- ارتكاز النظام علي الأسلوب العلمي من خلال استخدام النماذج الرياضية التي تساعد علي توفير المعلومات الدقيقة للإدارة في مجال التنبؤ والمفاضلة بين البدائل والرقابة .

6- مرونة نظام المعلومات المحاسبية فالنظام يجب أن يستجيب للتغيرات التي تطرأ علي الهيكل التنظيمي أو البيئة الاقتصادية المحيطة بالمنشأة أو المحيط التنافسي .

7- استجابة النظام لمطلب المعلومات بصفة مستمرة من خلال توليد المعلومات وقت الحاجة إليها كنتيجة لوجود بنك المعلومات يحتفظ بالبيانات أو المعلومات إلي حين الحاجة إليها علي أن يتم تحديث هذه البيانات بصفة مستمرة طبقا للتغير في الظروف المحيطة للنظام .

المحددات المؤثرة علي فاعلية نظام المعلومات المحاسبية :

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في تطبيقات نظم المعلومات المحاسبية :-

1- المحددات التنظيمية :

هي مجموعة العوامل التي تقرر موقع المستفيد في المنظمة التي يتواجد فيها نظام المعلومات وأيضا احتياجاته من معلومات والذي في ضوءها تتحدد علاقة المستفيد لنظام المعلومات .

ويمكن تعريف التنظيم بأنه الإطار الذي يتم بموجبه ترتيب الجهود الجامعية لمجموعة من الأفراد، وتنسيقها في سبيل تحقيق أهداف محددة .

وما يهمننا في هذا الجانب هو العوامل التنظيمية الآتية:-

1- درجة الرسمية : تتمثل في مدى وجود وصف وظيفي مكتوب يحدد المهام والإجراءات المتبعة لتنفيذ العمل ، وكذلك التأكد من أن الموظفين ملتزمون بالمعايير الموضوعية في الوصف الوظيفي .

2- المركزية : يقصد بها درجة تدخل الإدارة العليا في عملية جمع المعلومات التي تستخدم لاتخاذ القرارات الإدارية في المنظمة ومدى مساهمة الإدارة العليا في تفسير مدخلات المعلومات ، ومدى متابعة الإدارة العليا المباشرة لتنفيذ القرارات الإدارية ودرجة حرية المشرف المباشر في وضع موازنة وحدته ، وفي تقييم الأداء وفي إجراءات تعيين الموظفين وفصلهم ومكافأتهم .

3- اللامركزية : هي درجة السلطة أو انتشارها في مستويات المنظمة كافة ويترتب علي تطبيقها مزايا عديدة .

4- التكامل بين الأقسام : يؤدي التنوع في ضوء خطوط الخدمة داخل الشركة إلي ضرورة استخدام أدوات أو وسائل لإحداث نوع من التكامل بين الأقسام المختلفة في الشركة وذلك لتجنب التعارض في ما بينها خلال أداءها للعمل .

¹ محمود العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، عمان، سنة 2002 ، ص ص 36-35.

5- البيروقراطية : هي حكم المكتب، ولها معاني كثيرة مرتبطة بالجهود والروتين في العمل، والأداء البطيء، وتركيز الصلاحيات في أيدي أشخاص غير مناسبين ، كما تعني الفشل في تحديد الصلاحيات والمسؤوليات المنظمة بوضوح ، للتهرب من المسؤولية ، أو نقلها أو التخلص منها، وكذلك التعارض بين التوجيهات والإجراءات وازدواجية الجهود.

وهناك عوامل تنظيمية أخرى تؤثر في نظام المعلومات المحاسبي وهي :-

موقع المستفيد في الهيكل التنظيمي¹:

يتعلق هذا العامل بمعرفة أثار الموقع (المركز) الذي يشغله المدير في سلوكه كمستفيد من مخرجات نظام المعلومات وبهذا العدد توصلت مختلف المخرجات التي أجريت في مجال استخدام المدراء لأنظمة المعلومات القائمة لهذه الأنظمة من قبل الإدارات العليا مكن سواء من خلال المحطات الطرفية (النهايات) أو من خلال تلقي المخرجات المحاسبية المعدة في صيغة تقارير مطبوعة.

ان الجوانب المتعلقة بصنع القرارات عند مستوى الإدارة العليا و التي يمكن مساعدتها من قبل أنظمة المعلومات(مراحل تحديد المشكلة ، تحليلها ، تقييم البدائل) يتم تحويل صلاحية التصرف بها من قبل الإدارة العليا إلى الإدارة الوسطي ، من هنا فإن الإدارة الوسطي تساهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالإدارة العليا وعليها أن تتزود بالتقارير والتوصيات النهائية التي تعتمد علي مخرجات نظام المعلومات الأمر الذي يعني أن منافع نظام المعلومات تكون متاحة للإدارة العليا بصورة غير مباشرة لأن الإدارة العليا تعد المستفيد غير المباشر من نظام المعلومات من خلال تحسين عملة اتخاذ قراراتها كمحصلة للعمل الجيد المنجز من قبل الإدارة الوسطي كما يعني أيضا أن الاستخدام المباشر لنظام المعلومات من قبل الإدارة العليا يكاد يكون غير محدد (غير معروف).

احتياجات المستفيدين من المعلومات²:

يمكن القول بأن احتياجات المستفيدين ترتبط بشكل دقيق بالخصائص الأساسية لنظام المعلومات فاحتياجات المستفيدين هي عبارة عن المعلومات المطلوبة من قبلهم والتي تساعدهم علي انجاز وظائفهم الإدارية معبرا عنها (أي المعلومات) بالمحتوي ، المجال ، النوعية ، الدقة ، التكرار ، التوقيت المناسب وقد تترجم هذه الاحتياجات مباشرة وبعد تعديلها إل مواصفات وخصائص عند بناء نظام المعلومات ولأجل تحقيق الهدف المنشود من تحديد احتياجات المستفيدين والمتمثل بتجنب الحصول

¹ اسمهان ماجد الطاهر ، مها مهدي الخفاف ، مقدمة في نظم المعلومات الادارية ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ، سنة 2011، ص 47.

² محمد عبد حسين ال فرج الطائي ، نظم المعلومات الادارية المتقدمة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، سنة 2004، ص¹¹

علي المعلومات الغير الضرورية وما يترتب عليها من زيادة في التكاليف وضياح في الوقت والجهد ..الخ ، فإن كل المداخل الأساسية المستخدمة لبناء أنظمة المعلومات تؤكد علي ضرورة التحديد المسبق والدقيق لاحتياجات المستفيدين قبل الشروع ببناء النظام.

وفي ظل هذا الافتراض فإن هناك ثلاثة طرق أساسية لتحديد احتياجات المستفيدين :

1- طريقة الاستفسار (سؤال المستفيدين).

2- طريقة تحليل المعلومات (أخبار المستفيدين) .

3- طريقة تحليل القرار (المعايشة لبيئة المستفيدين).

محددات وسائل تكنولوجيا تكنولوجيا المعلومات:-

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في العصر الحالي في تطوير أنظمة المعلومات وقد جاءت تلك الأدوات لتضيف قيمة لمخرجات نظم المعلومات المحاسبية بشكل خاص من خلال رفع كفاءة وفاعلية إنتاج المعلومات المحاسبية الملائمة للمستخدمين . حيث نلاحظ ان الفكر المحاسبي الحديث أضحي غنيا بالبحوث التي ركزت على هذا المجال وقدمت الحلول لمجموعة المشاكل المرتبطة باستخدام التقنيات المذكورة .

وتشمل تكنولوجيا المعلومات كما هو معروف على وحدات الإدخال للبيانات ووحدات المعالجة ووحدات نقل المعلومات والبرمجيات التشغيلية وتقنيات حفظ المخرجات والمدخلات حيث جاء تطور تلك الأدوات والتقنيات بشكل أدى إلى كشف لعديد من المشاكل المرتبطة بتصحيح وتشغيل أنظمة المعلومات ومنها المحاسبية على وجه الخصوص.

إن الدور الذي لعبته أدوات تكنولوجيا المعلومات المشار إليها في رفع كفاءة وفاعلية أنظمة المعلومات المحاسبية يتمثل في تغيير هيكلية الاستقبال والحفظ لسعات الأحداث المالية وانعكاس ذلك على شكل المخرجات مما حدا بالمحاسبين ومصممي نظم المعلومات المحاسبية من تغيير هيكل حفظ البيانات لتتوافق مع التطور الحاصل وبالنتيجة تسهيل عمليات المعالجة وإخراج المخرجات بصورة تمكن المستخدم من تعظيم عوائد قراراته.

تأثير محددات وسائل تكنولوجيا المعلومات على نظام المعلومات المحاسبية:¹

يؤدي استعمال تكنولوجيا المعلومات المتطورة إلى تغيير مستمر في تكنولوجيا التجميع والمعالجة ونشر البيانات والمعلومات المحاسبية وقد أدت تلك التطورات إلى تغييرات أساسية للأدوات التقليدية للتعامل مع البيانات و المعلومات المحاسبية ، وبالتالي ساهمت في رفع كفاءة وقدرة النظام المحاسبي في معالجة البيانات والحصول على معلومات المحاسبية .
وتمتاز بالسرعة والموضوعية والتفصيل والملائمة . أي أن تكنولوجيا معلومات وفرت إمكانات كبيرة وهائلة لتحسين أداء نظام المعلومات المحاسبية وتطوير جميع عناصرها من أفراد وهاكل وأدوات بفضل الميزات الكبيرة لها مثل التعددية وتنوع الاستعمالات والتكلفة المنخفضة نسبياً ، كما نتجت عن تكنولوجيا المعلومات إمكانات كبيرة لتطوير نظام المعلومات المحاسبية وجعلها أكثر مرونة واستجابة وقدرة على التكيف مع التغييرات البيئية التي يعيشها العالم اليوم ، و يمكن تلخيص أهم اتجاهات تأثير تكنولوجيا المعلومات على نظام المعلومات المحاسبية على النحو الآتي:

- إن تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة لتخفيض حجم النفقات وإعادة تنظيم ، و كذلك تخفيض حجم الجهاز الإداري و بالأخص الإدارة الوسطى فضلاً عن العمالة المستخدمة في الإنتاج ، و كل ذلك يؤدي إلى تخفيض تكاليف المعالجات المحاسبية .
- يساعد استعمال تكنولوجيا المعلومات على توسيع مجال رقابة الإدارة العليا مع التوسع في توزيع عملية اتخاذ و القرارات في الإدارة التنفيذية وهذا الاتجاه يعني مركزية الرقابة و لامركزية اتخاذ القرارات وهو أسلوب يجمع بين مزايا الأسلوبين في وقت واحد ويحقق مرونة ودرجة استجابة عالية في المعلومات التي ينتجها نظام المعلومات المحاسبية
- ساعدت تكنولوجيا المعلومات على خلق قنوات اتصالات جديدة من خلال شبكة الاتصالات سواء على مستوى النظم الفرعية في الوحدة الاقتصادية (على مستوى الوطني أو العالمي) وقد مكن ذلك من زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أدوات حديثة لتبادل المعلومات كالاتصالات والنقاوض وعقد الصفقات عن طريق الشبكات و الاتصال عن البعد أو الأدوات الأخرى ، وكل ذلك يؤدي إلى زيادة كفاية وفاعلية نظام المعلومات المحاسبي.
- ساهمت تكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة نظام المعلومات المحاسبية على التكيف والتأقلم السريع مع بيئة العمل في الوحدة الاقتصادية و ذلك من خلال توفير أدوات اقتصادية فعالة لخرن واسترجاع ومعالجة البيانات وتقديمها إلى متخذي القرار في الوقت المناسب وقد انعكس ذلك بوضوح

¹ طه الطاهر إبراهيم ، تصميم النظم المحاسبية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان، سنة 1995 ، ص 43.

على زيادة فاعلية نظام المعلومات المحاسبية وأتاح لها مرونة كبيرة في التعامل مع المتغيرات السريعة و الاستجابة لها.

- تقليل مساحات تخزين البيانات المختلفة التي يتم الحصول عليها و تحويلها إلى ملفات يمكن استدعاؤها مباشرة من قاعدة البيانات المركزية وكذلك إمكانية تحديث هذه البيانات المخزنة أولاً بأول وذلك من خلال مواقع الوحدة الاقتصادية على الانترنت أو غيرها من الشبكات .

- إمكانية تحقيق التكامل مع نظم المعلومات الأخرى من خلال تسهيل عملية التبادل الالكتروني للبيانات فيما بينها .

- الاستفادة من القدرات التي توفرها الوسائل الالكترونية في تسهيل أداء العمليات والمعالجات المحاسبية المختلفة وخاصة تلك المعتمد على تطبيق الأساليب الرياضية والإحصائية.

تأثير الكمبيوتر علي نظم المعلومات المحاسبية:-¹

- قبل مناقشة تأثير الكمبيوتر علي نظم المعلومات المحاسبية نحتاج إلي تحديد الفروق فيما بين البيانات والمعلومات، فالبيانات هي مجموعة من الحقائق، أما المعلومات فهي بيانات مشغلة تساعد متخذ القرار علي الاختيار فيما بين البدائل وتساعد المدير علي رقابة أنشطة مشروعة (بينما لا تشمل البيانات ذلك).

- لا يقوم الكمبيوتر بتغيير أهداف أو وظائف نظم المعلومات المحاسبية (وهي التزويد بالمعلومات المناسبة لاحتياجات مستخدم المعلومات) ولكن الكمبيوتر يقوم بتغيير الأسلوب الذي تستخدمه نظم المعلومات المحاسبية في تشغيل البيانات للحصول على المعلومات مما يؤدي إلى تطوير أساليب نظم المعلومات المحاسبية.

- أدى وجود الكمبيوتر في نظام المشروع إلى تطوير الإجراءات التي يتبعها المراجع الخارجي المستقل لتقييم الرقابة الداخلية في المشروع من خلال تطوير خطط و طرق و إجراءات الحفاظ على أصول المشروع و التأكد من صحة التقارير المالية و كفاءة الأداء.

يؤثر الكمبيوتر بشكل هام على الأسلوب الذي تستخدمه نظم المعلومات المحاسبية في تشغيل البيانات.

¹سليمان مصطفى الدلاهمة ، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،

عمان ، سنة 2013، ص 87.

المحددات البيئية :-¹

تمثل نظم المعلومات المحاسبية شكل من أشكال النظم التفاعلية التي ترتبط بالبيئة المحيطة بعلاقات تأثيرية متبادلة حيث تعمل نظم المعلومات المحاسبية في أجواء ديناميكية متغيرة تفرضها البيئة المحيطة.

وتصنف نظم المعلومات المحاسبية ضمن النظم المفتوحة التي تتداخل مع البيئة المحيطة و تتفاعل معها ، وتتمثل في البيانات الأولية القادمة من النظم الأخرى ضمن نطاق الشركة بالإضافة إلي التغييرات التي تفرضها الأحداث التشريعية والاقتصادية والتكنولوجية ، وتمثل المعلومات المحاسبية التدفقات الخارجة من النظام إلي البيئة المحيطة.

يمكن تعريف العوامل البيئية بأنها : الظروف والعوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية والقانونية وتكنولوجيا المعلومات المحيطة بالنظام والتي تعد ذات تأثير علي تحقيق أهدافه ، باعتبار نظم المعلومات نظم مفتوحة تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة مثل التشريعات والقوانين وحالة المنافسة وثقافة أفراد المجتمع .

يعد مفهوم المسؤولية البيئية والاجتماعية للمشروع مفهوما حديثا نسبيا في الفكر المحاسبي وقد أوضحت العديد من الكتابات تأثر النسق المحاسبية علي مر الزمن بالتغيرات البيئية التي تواجه المشروع التي هي محصلة والظروف والأحداث المحيطة بها والمؤثرة فيه ، ويعتقد البعض أن التطورات في الفكر المحاسبي والتطبيق العملي ارتبطت أساسا ببيئة المشروع في جانبين، فمن ناحية تأثر النظام المحاسبي من حيث أساليب التسجيل والقياس استجابة للمتغيرات البيئية، ومن ناحية أخرى فقد استجابت العمليات المحاسبية الخاصة بتجميع وتوصيل المعلومات لهذه المتغيرات.

وحسب نظرية النظم فإن أي منظمة وباعتبارها نظاما قائما في حد ذاته تعيش في نظام مفتوح يتأثر بالبيئة المحيطة ويؤثر فيها ،ولذلك فإن أي تغير في البيئة المحيطة لا بد أن يكون له تأثيرا سواء بشكل مباشر أو غير مباشر علي المنظمة .

البيئة العالمية والتحديات الإدارية الحديثة :

لقد شاهد عالمنا المعاصر مجموعة من التحديات البيئية والمتلاحقة في مختلف المجالات الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والعلمية ،ويشكل خاص إعادة تأهيل وتطوير المنظمات العامة والخاصة ،

¹ محمد عباس بدوي ،فؤاد ،السيد المليجي ، المحاسبة عن التأثيرات البيئية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، سنة 2010 ، ص 109-112.

واستخدام تكنولوجيا الإدارة واللامركزية وتقليص حجم الإدارات الحكومية وإعادة النظر بأدوارها التقليدية، والأنشطة المتزايدة للخصخصة، فأصبح علي المنظمات أن تتأقلم مع هذه التحديات والمتغيرات العالمية والإقليمية التي لم يسبق لها وجود من قبل . مما يستلزم التعامل معها بمهارات إدارية وفكرية جديدة تتناسب مع أبعاد هذه المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية وهذا يعني أنه من الضروري إعادة صياغة الوظائف التقليدية للمنظمات صياغة عصرية يساعدها علي مواجهة التحديات التي تواجهها .

يمكن تسليط الضوء علي بعض هذه التحديات فيما يلي :

- الاقتصاد العالمي الجديد الذي تسوده حرية التجارة وانتشار الشركات المتعددة الجنسيات ، والمنافسة الشديدة فيما بينها بالإضافة إلي انهيار الحدود التقليدية التي تواجه التجارة بفعل اتفاقية الجات وما صاحبها من استراتيجيات وعمليات العولمة الاقتصادية والنزعة الإقليمية والتحرر الاقتصادي .

- التحول من المجتمع الصناعي إلي مجتمع المعلومات ، و التحول من التكنولوجيا المحدودة إلى التكنولوجيا العالية، و التحول من النظم المركزية إلي النظم اللامركزية، ومن التنظيمات الهرمية إلى التنظيمات الشبكية، و غيرها .

- انتشار الخصخصة لكل من المجالات الإنتاجية و الاجتماعية و السياسية ، و هذا يتضمن منح القطاع الخاص دورا اكبر في تفعيل آليات المنافسة ، وتتم الخصخصة باتخاذ أحد الأساليب من أهمها: تحويل المؤسسات الحكومية إلى مؤسسات عامة تعمل وفق اقتصاديات السوق ، أو نقل ملكية هذه المؤسسات إلى القطاع الخاص سواء تم ذلك بتمليكها للعاملين بها ، أو بيعها للقطاع الخاص .

- انتشار استخدام الكمبيوتر و أثار هذا الانتشار على كثير من الجوانب التعليمية و السياسية و استراتيجيات (تكنولوجيا الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات) .

- ظهور فلسفة إدارية حديثة كإدارة الجودة الشاملة و إعادة هندسة الإدارة وتكثر النظريات التي طرحها الأدب الإداري في موضوع البيئة التنظيمية و تحدياتها ويعتبر تحليل (SWOT) من أكثر النظريات شيوعا في هذا الصدد .

تحليل الفرص ، نقاط القوى ، التحديات و التهديدات :

يهدف هذا التحليل إلى مقارنة نقاط القوة و الضعف في المنظمة بالفرص و التهديدات التي تطرحها البيئة ، ويعد تحليل أداة تستخدمها المنظمات للتعامل مع التغيرات البيئية ، حيث يتم تقييم ظروف البيئة الداخلية و الخارجية سواء كانت مناسبة أم غير مناسبة ، وذلك من خلال نقاط القوة النسبية و نقاط الضعف النسبية و الفرص و التهديدات الخارجية المستقبلية ويمكن تقسيم بيئة المنظمة إلى:

- البيئة الداخلية :

وهي بيئة المنظمة الداخلية بما فيها النظام الإداري الداخلي ، الموظفين ، تقسيم العمل ، سلطة اتخاذ القرارات ... الخ وتتضمن البيئة الداخلية للمنظمة .

- نقاط الضعف : وهي العوامل الداخلية التي تعاني منها المنظمة مثل : نظام بيروقراطي معقد ، مركزية في اتخاذ القرارات ، ضعف مستوى العاملين ... ويجب على المنظمة هنا أن تغير هذه العوامل و تحاول القضاء عليها .

- نقاط القوة : وهي العوامل التي تتميز فيها المنظمات من الداخل على سبيل المثال لا لحصر : نظام إداري مرن ، سلطة اتخاذ قرارات ممكنة لموظفين في الإدارة الوسطى أو الدنيا ، موظفين كفؤين أو مميزين ... ويجب على المنظمة هنا أن تقوم بتعزيز هذه النقاط و الإبقاء عليها .

- البيئة الخارجية :

وهي كافة العوامل البيئية التي تحيط بالمنظمة من الخارج ممثلة بالسوق ، المنافسين ، الوضع الاقتصادي وتتضمن البيئة الخارجية للمنظمة .

فبعد أن تقوم المنظمة بتحديد التحديات التي تواجهها في البيئة الخارجية التي ستعمل بها يجب عليها القيام بالخطوات التالية:

- رسم إستراتيجية واضحة تحدد ما يلي :

أ- كيفية وطريقة المنافسة في السوق العالمية .

ب- كيفية الاستجابة للعوامل البيئية .

ج- الجهة المستهدفة من التسويق .

- تحديد شكل الهيكل التنظيمي الذي يجب أن يتناسب مع الإستراتيجية الجديدة التي تتبناها المنظمة، وتتضمن هذه المرحلة تحديد تقسيم العمل ، سلطة اتخاذ القرارات ، توزيع الأقسام الإدارية: قسم المورد البشرية ، قسم المالية والمحاسبة .. الخ.

- الاهتمام بالقضايا الإدارية التي تنفذ الإستراتيجية الجديدة ، وتتضمن هذه المرحلة الاهتمام بتصميم الأعمال الإدارية ، كيفية اكتشاف حاجات مستخدم النظام ، كيف يمكن لوحدات العمل في المنظمة الاستجابة للمتطلبات العالمية كيف يمكن إعادة هندسة المنظمة لتصبح عالمية ، وما هي الإستراتيجية التي يجب استخدامها من أجل تحقيق التكامل بين الأنظمة الحديثة .

- القضية الأخيرة التي يجب الاهتمام بها من أجل تطوير هيكل نظام معلومات عالمي هي القاعدة التكنولوجية المستخدمة في المنظمة ، حيث تعتبر التكنولوجيا المستخدمة في المنظمات الحديثة العامل الرئيسي لنجاح تطوير النظام.

أنواع المحددات البيئية :

- البيئة التنظيمية والإدارية الداعمة للنظام: مثل الموارد البشرية الكفوة والفعالة وكذلك المستلزمات البرمجية المستخدمة في تشغيل وإدارة الأجهزة وتطبيقاتها والتي تلعب دورا كبيرا في تشغيل واستغلال الحاسب والشبكات وتنظيم عمل وحداته، بالإضافة إلي توفير الأجهزة والشبكات وما يرتبط بها من وسائل إدخال وإخراج ومعالجة وتخزين، هذا فضلا عن توفير الإطار التنظيمي الذي يشمل علي تحديد المستويات الإدارية والهياكل الوظيفية التابعة لها.

- البيئة القانونية والضوابط المهنية المطبقة: وتتمثل في القوانين والأنظمة الحاكمة للعمل كالنظام الأساسي للشركة وقانون السلطة النقدية والقانون المصرفي والضوابط والتعاميم المنظمة للعمل والتي تؤثر علي نظم المعلومات المحاسبية ، وبطبيعة الحال فإن البيئة القانونية والأنظمة والضوابط المتعلقة بها تعتبر من المتغيرات الهامة التي تؤثر علي سير العمل ونظم المعلومات المحاسبية المتعلقة بها.

- البيئة التقنية : ويقصد بها توفر البيئة التقنية الداعمة وتتضمن الأجهزة ومكوناته المادية والعناصر القادرة علي جمع وتخزين البيانات ومعالجتها وتوصيل المعلومات اللازمة إلي مستخدميها ومن الجدير بالذكر أن القطاع النفطي هو القطاع الأكثر استفادة من التطورات المتسارعة وذلك نتيجة لارتفاع حدة المنافسة بين مفردات ومكونات الشركة التي تستدعي مسايرة هذا التطور والتوسع في استخدام أدوات العصر .

- البيئة الاجتماعية والثقافية: تؤثر البيئة الاجتماعية والثقافية المحيطة بالشركة علي نظم المعلومات المحاسبية وتشمل الأنماط السلوكية والرضا الوظيفي للعاملين داخل الشركة والرضا من قبل مستخدمي مخرجات النظام ، مما يستوجب مراعاة العديد من تلك العوامل مثل القيم الاجتماعية والأخلاقية والفنية السائدة في المجتمع، بالإضافة إلي الإطار الثقافي والاتجاه الفكري نحو التعامل مع المنتجات النفطية وتقنياتها المتطورة، وبالتالي فإن هذه العوامل سيكون لها تأثيرا مباشرا علي أداء الشركة ومن ثم علي نظم المعلومات المحاسبية كمخرجات لهذا الأداء.

الإطار العملي للدراسة:

مجتمع الدراسة:

تم إجراء الدراسة على قطاع النفط بشركة الزويتينة بطرابلس/ ليبيا. حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة تقريبا 73 محاسب في الإدارة المالية.

عينة الدراسة:

بلغت عينة الدراسة 51 محاسب ، وتم توزيع الإستبيانات على معظم أفراد مجتمع العينة. حيث أنه تم توزيع ورقة الإستبيان على معظم المحاسبين العاملين في الإدارة المالية بشركة الزويتينة بطرابلس وذلك

لصغر حجم مجتمعهم وسهولة توزيع إستمارات الإستبيان نتيجة تواجدهم معظمهم فى مبنى واحد. وقد تم توزيع 70 إستمارة إستبيان استعيدت منها 54 استمارة إستبيان، 55 إستمارة صالحة للتحليل وأستبعدت 3 إستمارات إستبيان. يمكن استنتاج ان نسبة الردود على إستمارة الإستبيان بلغت حوالى 77% وهذه النسبة تعتبر مقبولة لإجراء بعض الإختبارات الإحصائية، كما أنها تعتبر صالحة من أجل تعميم نتائج هذه الدراسة.

أداة الدراسة:

لقد إعتد الباحث على أسلوب الإستبيان من أجل جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بهذه الدراسة، وقد تم إعداد الإستبيان على النحو التالى:

- تم الإعتماد على ماجاء فى الكتب والدوريات التى تناولت هذا الموضوع.
- لقد تم توزيع أسئلة الإستبيان الى قسمين:

القسم الاولى يحتوى على أسئلة المعلومات العامة حول عينة الدراسة والذى يتضمن خمسة أسئلة حول المؤهل الأكاديمي، التخصص، الشهادات المهنية، المستوى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة.

القسم الثانى يحتوى على مجموعة أسئلة مرتبطة بقياس محددات فعالية النظام المحاسبى بشركة الزيوتينة (المحددات التنظيمية (7 أسئلة)، وسائل تكنولوجيا المعلومات (6 أسئلة)، والمحددات البيئية (7 أسئلة) و أسئلة أخرى مرتبطة بقياس فاعلية نظام المعلومات المحاسبى المطبق فى شركة الزيوتينة (6 أسئلة) من أجل تحديد أثر هذه المحددات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبى بالشركة، وقد مجموع الأسئلة يساوى 26 سؤال.

وقد تم إعتماد مقياس ليكارت الخماسى (Likert) المكون من خمس درجات لتحديد درجة أهمية كل فقرة من فقرات الإستبيان، وذلك كما هو موضح فى الجدول رقم (2):

الجدول (1): مقياس ليكارت الخماسى (Likert).

التصنيف	موافق بشدة	موافق	لاادرى أو محايد	لاوافق	لاوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

وبالتالى كلما إقتربنا من الدرجة (5) كلما إزدادت شدة تحقق العبارة والعكس صحيح إذا إقتربنا من الدرجة (1) أما إذا إقتربنا من الدرجة (3) فإن ذلك يكون محايد.

خصائص عينة الدراسة:

الجدول (2) يبين أن حملة البكالوريوس يشكلون ما نسبته 68.6% من الأفراد المشاركين فى عينة الدراسة، أما الأفراد من فئة المحاسبين فيشكلون ما نسبته 82.3% من عينة الدراسة فى حين بلغ نسبة

المشاركين من العاملين في مجال إدارة الأعمال والمالية والاقتصاد والمجالات الأخرى 17.7% وبذلك فإن تنوع مجال الخبرات فضلا عن مستويات التعليم العالية للمشاركين يعطي هذه الدراسة بعدا مهنيا وأكاديميا مفيدا في تعزيز نتائجها العملية كما شكل المستوى الوظيفي لدى المشاركين من المحاسبين ما نسبته 78.4% وتوزعت النسبة الباقية والتي تبلغ 21.6% علي المستويات الوظيفية الأخرى والمتمثلة في مدير الإدارة المالية ورئيس القسم ومستويات أخرى، كما شكل عامل الخبرة لدى المشاركين التي نقل خبراتهم عن 10 سنوات ما نسبته 37% والعاملين الذي تزيد خبراتهم عن 10 سنوات ونقل عن 15 سنة تشكل ما نسبته 27.4% والعاملين التي تزيد خبراتهم عن 15 سنة ونقل عن 20 سنة تشكل ما نسبته 17.6% أما العاملين الذين لديهم خبرة تزيد عن 20 سنة فيشكلون ما نسبته 17.6% ، الأمر الذي يضيف مزيدا من الثقة في دقة إجابات المشاركين.

الجدول (2): توزيع مجتمع الدراسة

النسبة المئوية	العدد	البدائل	البيان
1.96%	1	ثانوية عامة أو أقل	المؤهل الأكاديمي
19.6%	10	دبلوم	
68.6%	35	بكالوريوس	
7.84%	4	ماجستير	
1.96%	1	دكتوراه	
100%	51	المجموع	
82.3%	42	محاسبة	التخصص
3.92%	2	إدارة أعمال	
0%	0	مالية ومصرفية	
7.84%	4	اقتصاد	
9.80%	5	أخرى	
100%	51	المجموع	
17.6%	9	محاسب قانوني	الشهادات المهنية
5.88%	3	أخرى	
76.4%	39	لا يوجد	

%100	51	المجموع	
%1.96	1	مدير الإدارة المالية	المستوي الوظيفي
%9.80	5	رئيس قسم	
%78.4	40	محاسب	
%9.80	5	أخري	
%100	51	المجموع	
%37.2	19	أقل من 10 سنوات	سنوات الخبرة
%27.4	14	من 10 سنوات إلى 15 سنة	
%17.6	9	من 15 سنة إلى 20 سنة	
%17.6	9	أكثر من 20 سنة	
%100	51	المجموع	

صدق وثبات الإستبيان (Validity and Reliability of Questionnaire):

لقد تم التأكد من صدق الإستبيان بإعتبار أن هذا الإستبيان أستخدم سابقا فى دراسة سابقة مع إجراء بعض التعديلات البسيطة التى تخدم الهدف من تحقيق هذه الدراسة. كما قام الباحث بإستخدام طريقة ألفاكرونباخ لقياس ثبات أسئلة الأستبيان والتى كانت معاملات الثبات فيها مرتفعة كما هو موضح فى الجدول (3):

الجدول (3): معاملات الثبات حسب إختبار ألفاكرونباخ

معامل ألفاكرونباخ للثبات	عدد الأسئلة	المتغيرات
0.842	7	المحددات التنظيمية
0.622	6	محددات وسائل تكنولوجيا المعلومات
0.764	7	المحددات البيئية
0.808	6	فاعلية نظام المعلومات المحاسبى
0.847	26	جميع المتغيرات

▪ إختبار التوزيع الطبيعي (Test of Normality):

إستخدم الباحثان إختبار كولموغوروف - سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) من أجل التحقق من أن البيانات المستخدمة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وبما أن إختبار كولموغوروف - سميرنوف يستخدم عندما تكون حجم العينة المستخدمة أكثر من 50، تم إختيار هذا الإختبار في هذه الدراسة. كما انه هذا الإختبار ضروري لإن معظم الاختبارات المعلمية تشترط ان يكون توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي. الجدول (4) يوضح نتائج الإختبار حيث ان قيمة مستوى الدلالة لكل مبدى أو معيار أكبر من 5% (Sig. > 5%) ، فيما عدا محددات وسائل تكنولوجيا المعلومات وهذا الإستثناء لن يؤثر في صحة النتائج المستخرجة من هذا الدراسة، وهذا يدل على أن البيانات الموجودة في العينة تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول (4): إختبار التوزيع الطبيعي

المتغيرات	عدد الأسئلة	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة (Sig)
المحددات التنظيمية	7	0.946	0.333
محددات وسائل تكنولوجيا المعلومات	6	1.541	0.017
المحددات البيئية	7	1.175	0.126
فاعلية نظام المعلومات المحاسبى	6	0.916	0.371

إختبار صحة الخطية المتعددة (Test of Multicollinearity)

بالإضافة إلى إختبار التوزيع الطبيعي، قام الباحث بإستخدام مصفوفة الارتباط في الجدول (5) للمتغيرات المستقلة التابعة للتحقق من مشكلة تواجد الخطية المتعددة، فإذا كانت معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة مستمرة تتجاوز 0.800، وهذا هو مؤشر على خطورة الخطية متداخلة على النتائج المستخرجة من معادلة الإنحدار الخطى المتعدد. وتبين مصفوفة الارتباط أن الارتباط بين المتغيرات المستقلة تكون منخفضة، مما يعني عدم وجود مشكلة في الخطية المتعددة. وبالإضافة إلى ذلك، توضح الإحصاءات خطية متداخلة لا توجد مشكلة مع الخطية المتعددة، لأن أعلى عامل التضخم التباين (VIF) في الانحدارات هو أقل من 3. وتعتبر أنه بناء على VIF، الخطية المتعددة هي مشكلة خطيرة في حالة إذا كانت المتغيرات المستقلة تتجاوز 3.

جدول (5): الارتباط بين المتغيرات المستقلة

المتغيرات	القياس	المحددات التنظيمية	محددات وسائل تكنولوجيا المعلومات	محددات العناصر البيئية	VIF
المحددات التنظيمية	Pearson Correlation	1	-0.057	.369**	1.199
محددات وسائل تكنولوجيا المعلومات	Pearson Correlation	-0.057	1	.295°	1.134
محددات العناصر البيئية	Pearson Correlation	.369**	.295°	1	1.309

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

من خلال ماتم سابقا نستطيع القول أن البيانات المجمعّة في هذا الدراسة سليمة وقابلة للتحليل، ولذلك قام الباحث باستخدام معادلة الانحدار الخطى المتعدد للعينة (Multiple Linear Regression) لتحليل أسئلة الإستبيان، وتحديد العلاقة ما بين محددات نظام المعلومات المحاسبي (المحددات التنظيمية، تكنولوجيا تقنية المعلومات، المحددات البيئية) و نظام المعلومات المحاسبية المستخدم في شركة الزويتينة. كما أن تطبيق إختبار T للعينة عند استخدام معادلة الانحدار الخطى المتعدد للعينة (Multiple Linear Regression) لتحليل أسئلة الإستبيان يوضح أن هناك علاقة طردية خطية بين المتغير التابع والمستقل إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوى 1.97 (أو مستوى المعنوية أقل من 5%)، ولاتوجد علاقة طردية خطية إذا حدث العكس عندما تكون قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوى -1.97 (أو مستوى دلالة أقل من 5%).

من خلال الجدول (6) يتضح أن معامل الارتباط بين متغير فعالية نظام المعلومات المحاسبي ومحددات نظام المعلومات المحاسبي (المحددات التنظيمية، وسائل تكنولوجيا المعلومات، المحددات البيئية) قد بلغ $R=0.506$ بينما بلغ معامل التحديد $R^2=0.256$ وهذا يعنى أن معادلة الانحدار

المتعدد إستخدمت وفسرت حوالي 26% من البيانات التي تم إدخالها لتفسير العلاقة ما بين المتغيرات التابعة والمستقلة في هذه الدراسة. كما أن الجدول (6) يوضح مدى ملائمة معادلة الانحدار المتعددة المستخدمة في هذه الدراسة حيث أن يعتبر ملائم و مهم عند مستوى 0.01 ($F=5.389$).

الجدول (6): ملخص النموذج (Model Summary)

النموذج Model	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	F	Sig.
1 Regression	a0.506	0.256	5.389	.003b

الجدول (7) يبين حول مدى وجود علاقة خطية بين المتغير التابع والمتمثل في فعالية نظام المعلومات المحاسبى المطبق في شركة الزيتية والمتغيرات المستقلة المتمثلة في المحددات التنظيمية ومحددات وسائل تكنولوجيا المعلومات والمحددات البيئية في الشركة. حيث يتضح من الجدول أن هناك علاقة خطية بين فعالية نظام المعلومات المحاسبى المطبق بالشركة مع المحددات التنظيمية.

- تحليل نتائج العلاقة الإحصائية بين المتغير التابع فعالية نظام المعلومات المحاسبى مع المتغير المستقل المتمثل في المحددات التنظيمية، حيث تبين من خلال الجدول (7) أن إختبار T يبين أن قيمة t المحسوبة (3.599) أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوى (1.97)، ومستوى الدلالة كانت أقل من 1%، كما أن قيمة Beta الموجبة تساوى (0.496) وهو يعنى أن هناك علاقة خطية إيجابية (طردية) بين فعالية نظام المعلومات المحاسبى المطبق في شركة الزيتية والمحددات التنظيمية الموجودة في الشركة.

من خلال هذه النتيجة نستطيع القول أنه تم قبول الفرضية الأولى والتي تقول:
هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية وفاعلية نظام المعلومات المحاسبية المستخدمة في الشركة.

نظرا لأهمية العوامل التنظيمية في فاعلية نظام المعلومات المحاسبى، نوصي بأهمية تحديد مسارات واضحة لتوجهات الشركات الصناعية ومن ثم العمل على تفويض الصلاحيات والمسؤوليات للإدارات الوسطى لاتخاذ القرارات، والتقليل من البيروقراطية الإدارية وتطبيق اللامركزية وأسلوب المشاركة. كما يوصي الباحث بضرورة فهم وإدراك هذه العوامل التنظيمية التي من شأنها إحداث التكامل في المعلومات مثل أساليب الإدارة بالمشاركة واستخدام السياسات الواضحة التي تعدد الأساس والمورد في جميع نشاطات الشركة

- تحليل نتائج العلاقة الإحصائية بين المتغير التابع فعالية نظام المعلومات المحاسبي مع المتغير المستقل المتمثل في محددات وسائل تكنولوجيا المعلومات، حيث تبين من خلال الجدول (7) أن إختبار T يبين أن قيمة t المحسوبة (1.404) أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوى (1.97)، ومستوى الدلالة كانت أكبر من 1%، كما أن قيمة Beta الموجبة تساوى (0.188) وهو يعنى أنه لا توجد علاقة خطية بين فعالية نظام المعلومات المحاسبي المطبق في شركة الزيتية ومحددات وسائل تكنولوجيا المعلومات الموجودة في الشركة.

من خلال هذه النتيجة نستطيع القول أنه تم رفض الفرضية الثانية والتي تقول: هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين محددات وسائل تكنولوجيا المعلومات وفاعلية نظام المعلومات المحاسبية المستخدمة في الشركة.

- تحليل النتائج المتعلقة بالعلاقة الإحصائية بين المتغير التابع فعالية نظام المعلومات المحاسبي مع المتغير المستقل المتمثل في المحددات البيئية في شركة الزيتية. حيث كانت قيمة t المحسوبة تساوى (-0.231) وهو أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوى (1.97)، وتحصلت على مستوى دلالة (0.819) وهى أقل من 5%، كما أن قيمة Beta السالبة تساوى (-0.033). بصفة عامة فإنه نستطيع القول من خلال التحليل أن لوجود علاقة خطية بين فعالية نظام المعلومات المحاسبي والمحددات البيئية.

إذن فإن الدراسة قامت برفض الفرضية الثالثة والتي تقول:

هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المحددات البيئية وفاعلية نظام المعلومات المحاسبية المستخدمة في الشركة.

الجدول (7): العلاقة الخطية بين فعالية نظام المعلومات المحاسبي مع المحددات التنظيمية ومحددات وسائل تكنولوجيا المعلومات والمحددات البيئية.

Standardized Coefficients	T إختبار	Sig.	النموذج
Beta			
0.496	3.599	0.001	المحددات التنظيمية
0.188	1.404	0.167	محددات وسائل تكنولوجيا المعلومات
-0.033	-0.231	0.819	المحددات البيئية

التوصيات :

هذه الدراسة توصى بالنقاط التالية:

1. بما أن المحددات التنظيمية لها دور كبير في أن يكون نظام المعلومات المحاسبية فعال، نوصي بأهمية الإستمرار في التركيز والعمل على تفويض الصلاحيات والمسؤوليات للإدارات الوسطى لاتخاذ القرارات، والتقليل من البيروقراطية الإدارية وتطبيق اللامركزية وأسلوب المشاركة.
2. ينبغي على الشركات التركيز وتكثيف الجهود الاستثمارية في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات بوصفها أدوات استثمارية رئيسية بما يتناسب مع البيئة الاستثمارية للبيئية والعالمية. 3. نظرا لأهمية المحددات البيئية في الشركات العالمية من أجل الإستفادة من معلومات النظام المحاسبى ينبغي التكيف مع العوامل البيئية غير المتوقعة من خلال التمييز بين القرارات الاستراتيجية وغير الاستراتيجية، لأن ذلك الفصل سيحدد العوامل الأساسية التي تحكم الشركات للتنبؤ بها.
4. توصي الدراسة بأهمية اختبار النموذج المستخدم في هذه الدراسة في الشركات الصناعية والخدمية الأخرى، من أجل التأكد من سلامة وإمكانية تطبيقه مع إمكانية إدخال مجموعة أخرى من المحددات التي قد تؤثر بشكل كبير في فعالية النظام المحاسبى مثل شكل النظام السياسى أو الإقتصادي في الدولة.
5. توصى الدراسة أيضا بإستخدام معادلة الإنحدار الغير خطى المتعدد من أجل تحديد العلاقة ونوعه بين المتغيرات المستقلة المستخدمة والمتغير التابع .

المرجعية الفلسفية لحرية التعبير عن الرأي في الإسلام

د. عارف التير

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة بني وليد

"إنني عندما أعيد قراءة قصة إبليس في القرآن الكريم اغبطه على نعمة الحرية الكاملة التي كان يتمتع بها لقد استطاع أن يوحد بين تفكيره وقوله، وعبر عن ما في نفسه من أفكار بأنه لن يسجد لهذا المخلوق، وكان الله قادراً على مسحه من الوجود، ولكن الله منحه الحرية الكاملة وأخرجه من زمرة الملائكة، وأمهله إلى يوم يبعثون بناء على طلبه ((الدكتور عرفان عبدالحميد، الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا))، فالحوار الذي دار بين إبليس وبين الله يعكس مدى حرية التعبير التي منحها الله لجميع مخلوقاته والتي لا أشك مطلقاً في أن الله قد منحها للإنسان الذي كرمه، قال تعالى: ﴿وَقُلِ الْحَقُّ مِنْ رَبِّكُمْ فَمَنْ شَاءَ فَلْيُؤْمِنْ وَمَنْ شَاءَ فَلْيُكْفُرْ﴾ .

أولاً - مقدمة الدراسة:

إن حق الشعوب في التعبير عن الرأي منحه الله لتنظيم عمل الاجتماع الإنساني بطريقة تجعل الحوار والرأي والتعبير عنه أساس العلاقات بين الأفراد على كافة المستويات، بين الأفراد فيما بينهم ، وبين السلطة والأفراد ، وبين المجتمعات، فحق التعبير عن الرأي لجميع الشعوب جاء نتيجة لأطر ومرجعيات فلسفية أفرزتها الطبيعة البشرية ودعمتها ونظمتها الأديان السماوية ، وهي في كثير منها تعبر عن القيم التي يحملها هذا الاجتماع، بهدف خلق حوار بناء وهادف وصادق وصريح ومبني على احترام حرية الرأي والرأي الآخر بين كافة الأفراد والأمم والمجتمعات.

فحق الشعوب في التعبير عن الرأي في الإسلام ينطلق من كرامة الإنسان وفطرته التي فطر الله عليها البشر منذ بداية خلقه¹، ولا آتي بجديد إن قلت إن الله قد كرم الإنسان وجعله أفضل مخلوقاته،

1 . قدم الدكتور محمد على الشهرستاني تفسير مخالف لمتنع الإنسان بالكرامة : فهو يرى أن الإنسان الذي منحه الله الكرامة هو ذلك الإنسان الذي يلتزم بطاعة الله وأوامره ونواهيه، أما غير هذا الإنسان فليس له حق الكرامة لأنه بمخالفة خالقه تتغير مرتبته ويصبح في مرتبة الحيوان الناطق، وعل ذلك بان الله قد وصف الإنسان في القرآن بصفات مذمومة مثل الكفور ، والظلم ، والجھول ، والعجول ، والهلع ، والبؤس ، والقنور ، ولربه لكنود ، وأكثر شي جدلا ، وهذه الصفات مذمومة لا يستحق الإنسان إذ اتصف بها الكرامة من الله، فالكرامة يستحقها الإنسان الذي يلتزم بما عليه هو، وينسبة التزامه يترتب له هذا الاستحقاق، وأني سأبين جزئية واحدة حول ما ذكر تاركاً بقية التعليل لما سيتناوله البحث، إن الله تعالى قال : ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ﴾ ، ولم يقل يا مؤمنون، أو يا مسلمون، حيث لم يتم تحديد من هو المخاطب، وإنما كان الخطاب لجميع بني آدم، حول رأي الدكتور محمد على الشهرستاني يمكن الرجوع إلى : ندوة حقوق الإنسان بين الخصوصية والعالمية . الرباط 22-10/20/1997م.

فتعددت مظاهر التكريم باعتباره خليفة الله، قال تعالى: ﴿وَأَذِ قَالَ رَبِّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً¹﴾، ونفخ فيه من روحه بقوله: ﴿فَإِذَا سَوَّيْتُهُ وَنَفَخْتُ فِيهِ مِنْ رُوحِي فَقَعُوا لَهُ سَاجِدِينَ²﴾، وأسجد له الملائكة: ﴿وَأَذِ قُلْنَا لِلْمَلَائِكَةِ اسْجُدُوا لِآدَمَ³﴾، وانه سخر له كل ما في الأرض والسموات لخدمته قال تعالى: ﴿أَلَمْ تَرَوْا أَنَّ اللَّهَ سَخَّرَ لَكُمْ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ وَأَسْبَغَ عَلَيْكُمْ نِعَمَهُ ظَاهِرَةً وَبَاطِنَةً وَمِنَ النَّاسِ مَنْ يُجَادِلُ فِي اللَّهِ بِغَيْرِ عِلْمٍ وَلَا هُدًى وَلَا كِتَابٍ مُنِيرٍ⁴﴾، وأعظم مظاهر التكريم الإلهي للإنسان أن منحه العلم والمعرفة قال الله تعالى: ﴿وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ⁵﴾.

وأكثر من عبر عن هذا التكريم الدكتور محمد عبد الله دراز بقوله: "إن الكرامة التي ميز بها الله الإنسان عن غيره من المخلوقات تتعدد وتتوحد، فهي كرامة عصمة وحماية، لأن هذا المخلوق له سباج من الحصانة لدمه أن يسفك، وعرضه أن ينتهك، وماله أن يغتصب، ومسكنه أن يُقتحم، ونسبه أن يبدل، ووطنه أن يطرد منه أو يزاحم عليه، وضميره أن يتحكم فيه قسراً، هذه الكرامة شاملة للذكر والأنثى، والأبيض والأسود، والضعيف والقوي، والغني والفقير، من أي نحلة أو ملة كان فله من الله التكريم، وهي كرامة استحقاق وجدارة، فالإنسان منذ أن كان جنيناً في بطن أمه يتمتع بهذه الكرامة التي لم يؤد لها ثمن لا مادياً ولا معنوياً، ولكنها منحة الله التي منحها لهذا المخلوق الذي خلقه، ولا يقف التكريم الإلهي عند هذا الحد بل يمتد إلى وفاته بتعجيل دفنه، والدعاء له بالمغفرة والرحمة بعد موته، كذلك فهي كرامة عزة وسيادة، فهو حمى محمي وحرم محرم، ما لم يخالف أوامر وتعاليم خالقه، وحتى إن خالفها فباب التوبة مفتوح ورحمت خالقه وسعت كل شيء⁶، فجميع البشر متساوون في هذه الكرامة وبالتالي متساوون في الحقوق والواجبات بعكس الحضارات السابقة واللاحقة عليه، حيث الحقوق تمنح وفق الطبقة التي ينتمي إليها الفرد، فيقول الأستاذ عباس محمود العقاد: "لم تعلن في ثورات العالم الدينية حقوق عامة للإنسان قبل ثورة الإسلام في القرن السادس الميلادي، لأن الإنسان نفسه لم يكن عاماً فيوليه الدين حقوقاً عامة، وإنما ولد هذا الإنسان العام يوم آمن الناس بإله يتساوى لديه كل إنسان، ويوم أنيطت حقوقه وواجباته بغير تفرقة بين قبيل وقبيل⁷".

1 . سورة البقرة : 2 . الآية : 30 .

2 . سورة الحجر : 15 . الآية : 29 .

3 . سورة البقرة : 2 . الآية : 34 .

4 . سورة لقمان : 31 . الآية : 20 .

5 . سورة البقرة : 2 . الآية : 31 .

6 . دراز ، محمد عبدا الله . 1972 . نظرات في الإسلام . تحقيق محمد موفق أبو البشر . حلب : مكتبة الهدى ، ط 2 . ص 165 .

7 . العقاد ، عباس محمود . 1957م . حقائق الإسلام وأباطيل خصومه . القاهرة : مطبعة مصر . ط 1 . ص 60 .

ثانياً منهجية الدراسة :

1- إشكالية الدراسة:

إن الإشكالية الرئيسية التي ستحاول الدراسة الإجابة عنها هي: هل حق التعبير عن الرأي كحق سياسي للفرد له أسانيده وقواعده وثوابته في الشريعة الإسلامية؟ وكيف أطّر الإسلام لهذا الحق جاعلاً منه احد أهم الحقوق السياسية التي يمكن أن تساهم في خروج الأفكار والتصورات والرؤى من مجال الفكر إلى مجال الواقع؟

2- فرضية الدراسة :

لقد كان الإسلام سباقاً إلى منح البشر احد أهم حقوقهم الطبيعية السياسية وهو حق التعبير عن الرأي ، فكفل للإنسان حقه في إبداء ما يجول في خلجات قلبه ونفسه وعقله.

3- أهمية الدراسة :

تبرز أهمية الدراسة من خلال التأصيل لحق التعبير عن الرأي في القرآن والسنة النبوية وسيرة الخلفاء الراشدين والفكر السياسي الإسلامي بصفة عامة ، هذه الأهمية تبدو من خلال إن حرية التعبير عن الرأي نادى بها واصل لها الإسلام قبل أن يطرحها مفكرو أوروبا مثل هوبز وجون لوك وجان جاك روسو، حيث أن الإسلام في طرحه لهذا الحق كان أكثر شمولاً وأعمق تأصيلاً واكبر تعميماً .

4- أهداف الدراسة :

- تهدف الدراسة لمحاولة إيجاد إطار مفاهيمي واضح لحق التعبير عن الرأي وفق الرؤية الإسلامية.
- محاولة التأصيل لحق التعبير عن الرأي في الإسلام .
- إيجاد أسانيد واضحة من مصادر التشريع الإسلامي تدعم إبداء الإنسان لرأيه واعتباره حق مقدس له .
- الوقوف على الضوابط والمقيدات الشرعية لحق التعبير عن الرأي في الإسلام، وكيف إن الإسلام لم يترك هذا الحق على إطلاقه .

ثالثاً تقسيمات الدراسة :

- المحور الأول : حق التعبير عن الرأي " المفهوم والأسس".
- المحور الثاني : مرتكزات حق التعبير عن الرأي في الإسلام.
- المحور الثالث: ضوابط حق التعبير عن الرأي في الإسلام.

المحور الأول

حق التعبير عن الرأي " المفهوم والأساس "

1 - التعبير والرأي لغة:

عَبَّرَ بمعنى أفصح وبيَّن عما في نفسه، وَعَبَّرَ عن فلان: تكلَّم عنه؛ واللسان يُعبر عما في الضمير، وعبرت عن فلان أيضاً إذا تكلمت عنه، أما الرأي فهو : من رأى يري رؤية بمعنى النظر؛ يقال: رأى زيداً عالماً ورأى رأياً ورؤية، وقال ابن سيده: الرؤية النظر بالعين والقلب، والرأي جمعه أراء، والمحدثون يسمون أصحاب القياس أصحاب الرأي يعنون أنهم يأخذون بأرائهم فيما يُشكل من الحديث أو ما لم يأت فيه حديث ولا أثر، والرأي الاعتقاد¹.

2 - حق التعبير عن الرأي اصطلاحاً:

يعرّف حق التعبير عن الرأي بأنه إبداء الفرد لأفكاره والإعراب عن مبادئه ومعتقداته بالصورة التي يراها وذلك في حدود القانون، أو هو حق الفرد في التعبير عن الإرادة بمفهومها القانوني الذي يشمل الفكر والرأي، سواء ترتب على هذا الرأي آثار قانونية أم لم تنترب، أو هو الإفصاح عن الإرادة بإخراجها من نطاق الظواهر النفسية إلى مجال الحقائق العلمية²، والرأي يعني أن يظهر الفرد استعداداه الداخلي للناس، فهو تعبير علني لاتجاه ما كامن في داخل نفس الإنسان³.

حق التعبير عن الرأي مثبت في كل مواثيق حقوق الإنسان منذ أكثر من عقدين من الزمن إلا أن تعريفه ما زال من أكثر الحقوق السياسية نسبية، لأنه يتعلق بالخصوصية الثقافية لكل مجتمع، ومع ذلك أجمعت العلوم الإنسانية على عمق هذا الحق في الطبيعة البشرية، باعتباره وسيلة سلمية لإخراج ما في الذات عبر الكلام أو الكتابة⁴.

وهناك ارتباط وثيق بين حق التعبير عن الرأي وحرية الفكر والاعتقاد، فحرية الفكر هي حركة داخل الإنسان يتولد عنها الاعتقاد بفكرة معينة، وعندما تتجاوز الفكرة إلى مرحلة إشراك الآخرين فيها

1 . لسان العرب . مادة عبر . ومادة رأي .

2 . بدوي ، ثروت . النظم السياسية . ص 426.

3 . طلعت ، شهيناز . الرأي العام . القاهرة:

4 . مناع ، هيثم . محاضرة أقيمت في الدوحة في 2009/10/25 في ورشة عمل "حرية الرأي والتعبير في الدول العربية التي نظمتها اليونسكو مع اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان ومركز الدوحة لحرية الإعلام وقسم الحريات العامة وحقوق

الإنسان في قناة الجزيرة. موقع الدكتور هيثم مناع على الربط التالي:

<http://www.haythammanna.net/lectures/aljazeera%202.htm>.

بعرضها عليهم نصبح أمام ممارسة حق التعبير عن هذه الفكرة أو بمعنى أصح حق التعبير عن الرأي.

فالتعبير عن الرأي يعني: التعبير عن الأفكار والخواطر والأحاسيس التي يشعر بها الإنسان، عبر وسائل التعبير المختلفة، والتي من بينها الكلام المباشر أو الكتابة في الصحافة والدوريات، أو الحديث في وسائل الإعلامية الأخرى، التي من شأنها العمل على إيصال ما يُطرح من أفكار ورؤى إلى الآخرين أو حتى لمجرد التعبير عما يدور في الذهن من أفكار.

3 - أسس حق التعبير عن الرأي :

يقوم التعبير عن الرأي على أسانيد وقواعد تطورت وتبلورت عبر مسيرة حياة البشر من خلال التعاليم الدينية وكتابات المفكرين، حتى ترسخ في العصر الحديث أن الحق في التعبير عن الرأي من الحقوق السياسية التي يجب المحافظة عليها وصيانتها واحترامها، هذا الترسيخ وهذا التبلور تطورا عبر أسس عديدة نحاول أن نتناولها بشيء من الإيجاز:

1 - الأساس الفلسفي:

يعتمد هذا الأساس على أن الإنسان هو أسمى المخلوقات بما له من إرادة حرة عاقلة قادرة على التفكير، والتي تمكنه من الاتصال بالآخرين، هذه الإرادة لا يمكن فهمها وإخراج مكنونها إلا بالتعبير والقول، ولهذا فإن الإنسان خلق في هذه الحياة من أجل تحقيق ذاته، وهذا لا يكون إلا بالإفصاح عما يختلج في مكنون صدره¹.

وتقيد هذه المرجعية أن الحق في التعبير عن الرأي هو الوسيلة الأولى للمعرفة الإنسانية، لأنه لا يمكن معرفة الذات الإنسانية إلا بالتعبير عنها، ومن أجل أن يكون هذا التعبير حقيقياً ونابعاً من داخل هذه الذات، فلا بد أن يكون حراً، بحيث لا يكون هناك سلطة أو قوة تُكْرِه الفرد على التعبير عما يريد أو تمنعه من قول ما يريد، ولهذا فقد ارتبطت هذه المرجعية بمرتكزات الحرية الفردية التي تتمثل في حرية التفكير والإحساس بالمسئولية وصيانة واحترام حرية الكلام والنقد².

كما يرتكز هذا الأساس على أن وجود الإنسان يرتكز على قدرته على تكوين ماهيته وفهم ذاته وفهم الآخرين المحيطين به، وهذا لا يتم إلا بما أودع الله من عقل لهذا الإنسان، وإن هذا العقل يجب

1 . حمادة ، احمد جلال . 1987 . حرية الرأي في الميدان السياسي في ظل مبدأ المشروعية . بحث مقارنة بين في الديمقراطية الغربية والإسلام . المنصورة : دار الوفاء . ص98 .

2 . فريدمان . الثورة العالمية ومستقبل الغرب . ترجمة روفائيل جرجس . القاهرة : دار النصر للنشر والتوزيع . ص94 .
- مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية - (194) - السنة الرابعة - العدد السابع - مارس 2016م -

استعماله استعمالاً حراً مريداً مختاراً بدون قهر، وأعظم تلك الاستعمالات هو حالة التعبير الحر عن الإرادة بالقول أو بالعمل، حيث يمثل القول هو الأساس قبل العمل¹.

ب- الأساس الطبيعي:

جوهر هذا الأساس أن الله خلق الإنسان وأمدّه بالعقل واللسان، فاستعمال العقل لا يكون إلا بالتفكير، وهذا التفكير وهب الله له اللسان ليكون أداة للتعبير عنه، فهذا الحق يعتبر من الحقوق المتأصلة في طبيعة الإنسان، وهو ملتصق به منذ ميلاده وحتى مماته، وإن هذا الحق يجب إن لا يفقد إلا إذا ارتكب الإنسان جرماً يعاقب عليه القانون، فجون لوك (John Locke 1632م - 1704م)، يقول عن حق التعبير عن الرأي: إن هذا الحق هو من الحقوق الطبيعية التي لا يجوز التنازل عنها، أما جان جاك رسو (Jean Jacques Rousseau 1712م - 1778م)، فيقول: من يتنازل عن حريته يتنازل عن حقه في حرية التفكير، فحرية الرأي فكر، والفكر وظيفة المخ والعقل الذي وهبه الله للبشر ويميزهم به عن جميع الكائنات الأخرى².

و يقول باروخ سبينوزا (Baruch Spinoza 1632م - 1677م)³: "إنه يستحيل على أحد سلب حق الأفراد في التعبير عما يعتقدون، لأن ذهن الإنسان لا يمكن أن يقع تحت سيطرة إنسان آخر، لأن هذا حق خاص بكل فرد ولا يمكن لأحد أن يسلبه، فإذا لم يكن من الممكن أن يتخلى الفرد عن حقه في التعبير عن الرأي وفي التفكير كما يشاء، وإذا كان كل فرد قد شيد تفكيره بناء على حق طبيعي أسمى، فإن أي محاولة لإرغام أناس ذوي آراء مختلفة، بل أحياناً متعارضة على أن لا يقولوا إلا ما تقرره السلطة العليا يؤدي إلى أوحم العواقب"⁴.

ج - الأساس النفعي:

1 . النجار، عماد عبد الحميد . 1977 . النقد المباح . القاهرة : دار النهضة العربية . ص 51.

2 . بدوي ، ثروت . 1964 . أصول الفكر السياسي والنظريات والمذاهب السياسية الكبرى . القاهرة : دار النهضة العربية . ط 1 . ص 73

3 . باروخ سبينوزا Baruch Spinoza (1632م . 1677م) مفكر هولندي من اصل يهودي، درس الكتب الدينية اليهودية، وانتقد الأفكار الدينية وقال ما هي إلا عبارة عن كلمات مهمتها أن تعرّف الناس بالطبيعة الإلهية، ونتيجة لأفكاره طرد من الجالية اليهودية ، نشر أهم كتبه في سنة 1670 وهو "رسالة في اللاهوت والسياسة" والذي ضمنه آرائه حول التفلسف والفلسفة والدين والسياسة.

4 . سبينوزا ،باروخ . 2005 . رسالة في اللاهوت والسياسة . ترجمة حسن حنفي . مراجعة فؤاد زكريا . بيروت : دار التنوير للطباعة والنشر والتوزيع . ص 436.

يؤسس هذا الأساس على أن الحقوق الإنسانية بصفة عامة لا تقوم على الأسس الفلسفية والطبيعية فقط، وإنما تقوم على الأسس النفسية، أي إن الفكرة تكون حقيقة بمقدار ما تحقق لنا من منفعة، ولهذا فإن حق التعبير عن الرأي هو أحد هذه الحقوق التي لها منافع وفوائد كثيرة سواء على مستوى الفرد أو مستوى الجماعة، وأهم هذه الفوائد أنها وسيلة للتعبير عن ذات الإنسان ومعرفة شخصيته، وهي وسيلة لإصلاح الحكم عن طريق النقد البناء والهادف، وهي وسيلة لمنع الاستبداد السياسي، فهي توجه السلطة العامة لأنها أداة المجتمع في تحقيق أهدافه، حيث إن الحكم الرشيد هو الذي يحقق رغبات المواطنين من الأمن والسعادة والتقدم في جميع المجالات، وليس لها وسيلة لمعرفة رغبات وتوجهات المواطنين إلا عن طريق حرية الرأي¹.

كما يستند هذا الأساس على أن الحقيقة والصواب لا يملكها أحد، ولا يستأثر بهما أفراد دون أفراد، أو جنس دون جنس، فكل الناس عرضة للخطأ والصواب، لذلك لا بد من وجود آراء أخرى لأجل تلمس الصواب ومعرفة السبيل الصحيح، فنحن لا نعرف الصواب إلا بضده، وهذا لا يتأتى إلا عند ممارسة الأفراد لحقهم في التعبير، فحرمان الأفراد من الحق في التعبير عن الرأي منافي للناموس الطبيعي، فإذا أسكت رأي فقد أخفيت حقيقة، وإن الرأي الذي تم إسكاته قد يحوي بذور الصواب، بل من الجائز أن يحوي الصواب كاملاً ويحتوي على براهين متينة وصحيحة².

المحور الثاني

مرتكزات حق التعبير عن الرأي في الإسلام

"إنني عندما أعيد قراءة قصة إبليس في القرآن الكريم أعبطه على نعمة الحرية الكاملة التي كان يتمتع بها، لقد استطاع أن يوحد بين تفكيره وقوله، وعبر عن ما في نفسه من أفكار بأنه لن يسجد لهذا المخلوق، وكان الله قادراً على مسحه من الوجود، ولكن الله منحه الحرية الكاملة وأخرجه من زمرة الملائكة، وأمهلته إلى يوم يبعثون بناء على طلبه ((الدكتور عرفان عبد الحميد، الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا))، وبغض النظر عن العقاب الذي سيناله إبليس جزاء مخالفته لأوامر الله، فإن لحوار الذي دار بينهما يعكس مدى حرية التعبير التي منحها الله لجميع مخلوقاته والتي لا أشك مطلقاً في أن الله قد منحها للإنسان الذي كرمه، قال تعالى: ﴿وَقُلِ الْحَقُّ مِنْ رَبِّكُمْ فَمَنْ شَاءَ فَلْيُؤْمِنْ وَمَنْ شَاءَ فَلْيُكْفُرْ﴾ .

1 . عبد الفتاح ، كامل عبد السميع.1995.حرية الرأي في الإسلام والمذاهب السياسية المعاصرة.رسالة دكتوراه . جامعة عين شمس . 159 .

2 . ميل ، جون ستيورات . الحرية . ترجمة . ترجمة طه السباعي باشا . القاهرة : الهيئة المصرية للكتاب . ص 66 - 67 .

لقد كفلت الشريعة الإسلامية بمصادرها الرئيسية حق الأفراد في التعبير عن الرأي وحق التفكير وحق الاختيار، ومنحتهم هذا الحق أياً كان موضوعه ما لم يكن كفوفاً بالله أو طعناً في الدين، ولهذا وردت في القرآن الكريم العديد من الآيات التي تحض الأفراد على إبداء الرأي دون خوف أو وجل، كما حفلت السنة النبوية الشريفة وعهد الخلفاء الراشدين بهذا الحق، بل كان من الحقوق السياسية الرئيسية التي حاولوا التمسك به وممارسته في ضوء تعاليم الإسلام، ولهذا يركز حق التعبير عن الرأي في الإسلام على العديد من الأسس والتي أهمها الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، والمناصحة، وطاعة ولي الأمر في غير معصية، ومقاومة الظلم¹، أما الدكتور أحمد جلال حماد فإنه يضيف إلى هذه الأسس التأمين من الخوف ومن الجوع²، سوف أتناول أساسين من هذه الأسس، لارتباطهما بحق التعبير عن الرأي، الأساس الأول الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، والأساس الثاني المناصحة أو النصيحة في الإسلام.

1 - الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر:

بداية يجب التذكير أن مضمون ونطاق الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر يشمل جميع وكافة مناحي الحياة للمجتمع الإسلامي، ولهذا فهذه الجزئية سوف تحاول التركيز على الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر كإطار عام لحق التعبير عن الرأي.

- المعروف : سمي المعروف معروفاً لأن العقول السليمة تعرفه، وهو اسم جامع لكل ما عرف من طاعة الله والتقرب إليه والإحسان إلى الخلق، وهو من الصفات الغالبة الواضحة، أي بمعنى أنه أمر معروف بين الناس إذا رأوه لا ينكرونه³.

- المنكر: سمي المنكر منكرًا لأن العقول السليمة تستقبحه وتكرهه بخلاف المعروف، فهو كل ما قبحه الشرع وحرمه وكرهه⁴، والمنكر هو الباطل، ولذلك قال علماء الأخلاق: إن المنكر هو ما يحكم الدين بقبحه، وهو ضد المعروف، والمنكر كل فعل تحكم العقول الصحيحة بقبحه، أو تتوقف في

1 . هذا ما أورده الدكتور كامل عبد السميع عبد الفتاح في رسالة الدكتوراه "حرية الرأي في الإسلام والمذاهب السياسية المعاصرة". جامعة عين شمس. 1995

2 . حمادة ، احمد جلال . حرية الرأي في الميدان السياسي في ضل مبدأ المشروعية . ص194.

3 . لسان العرب . مادة عرف .

4 . لسان العرب . مادة نكر .

استقباحه واستحسانه العقول، فتحكم بقبحه الشريعة وقال المحقق ((الحلي)): المنكر كل فعل قبيح، عرف فاعله قبحه، أو دلَّ عليه¹.

لقد وردت آيات كثيرة في كتاب الله تبين أهمية الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر والتي منها قول الله تعالى: ﴿كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ﴾²، فهنا يذكر الله أن الأمة الإسلامية تتميز عن غيرها من الأمم بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وذلك بقوله تعالى "كنتم خير أمة"، كما أن الآية ورد فيها الإيمان بالله بعد الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، وهذا التقديم للأمر بالمعروف والنهي عن المنكر هو من تعظيم الشأن، يقول الله تعالى: ﴿وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾³، وهنا الخطاب ينصرف إلى أمر الجواب بكلمة "ولتكن" وذلك بالدعوة إلى الخير والنهي عن المنكر، ويقول تعالى في سورة التوبة: ﴿وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ﴾⁴، والمؤمنون والمؤمنات بعضهم أولياء بعض أي يتناصرون ويتعاقدون، ففي هذا التقديم للأمر بالمعروف والنهي عن المنكر على بعض أركان وفرائض الإسلام ما يعكس أهمية هذا الأمر، هذه بعض الآيات التي توجب على الأمة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر ونحن لم نوردنا بإجمالها وإنما أوردنا بعضاً منها للدلالة على أهمية ووجوب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.

أما في السنة النبوية الشريفة فهناك الكثير من الأحاديث الواردة عن رسول الله ﷺ - التي توجب هذا الأمر و تحث عليه وتبين فضله والتي منها قوله - ﷺ - : " من رأى منكراً فليغيره بيده فإن لم يستطع فبلسانه فإن لم يستطع فبقلبه وذلك أضعف الإيمان "⁵، وقوله - ﷺ - : " ليس منا من لم يرحم صغيرنا ويوقر كبيرنا ويأمر بالمعروف وينه عن المنكر "⁶، وقوله - ﷺ - : " ما بعث الله من نبي ولا استخلف من خليفة، إلا كانت له بطانتان، بطانة تأمره بالمعروف وتحضه عليه، وبطانة تأمره بالشر

1 . الحلي ، الحسن بن يوسف . 1999 . تحرير الأحكام الشرعية على مذهب الإمامية . إيران : منشورات مؤسسة الإمام الصادق . قم . الطبعة الأولى . ج 2 . ص 238 .

2 . سورة آل عمران : 3 . الآية : 110

3 . سورة آل عمران : 3 . الآية : 104 .

4 . سورة التوبة : 9 . الآية : 71 .

5 . صحيح مسلم . كتاب الأيمان . باب بيان كون النهي عن المنكر من الإيمان . رقم الحديث 49 . ص 75 .

6 . الترمذي ، محمد بن عيسى . سنن الترمذي . كتاب البر والصلة . باب ما جاء في رحمة الصبيان . رقم الحديث 2046 .

وتحضه عليه، فالمعصوم من عصم الله تعالى¹، وقوله - ﷺ -: "المؤمن للمؤمن كالبنين يشد بعضه بعضاً"²، وقوله - ﷺ -: "مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى"³، وغيرها كثير من الأحاديث النبوية الشريفة، كما أن الفقهاء والعلماء أجمعوا على أن الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر أساس من أساسات الدين، قال الجصاص: "أكد الله تعالى فرض الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في مواضع من كتابه وبينه رسول الله - ﷺ - في أخبار متواترة عنه، وأجمع السلف وفقهاء الأمصار على وجوبه"⁴، وقال ابن حزم "إن الأمة قد اتفقت وبدون أي خلاف بينهم على أن الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر واجب في الإسلام"⁵، أما حجة الإسلام أبو حامد الغزالي فقد قال: "الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر هو القطب الأعظم في الدين، وهو المهمة التي ابتعث الله لها النبيين أجمعين، لو طوي بساطه وأهمل علمه وعمله لتعطلت النبوة، واضمحلت الديانة، وعمت الفترة، وفشت الضلالة، وشاعت الجهالة، واستشرى الفساد، واتسع الخرق، وخربت البلاد، وهلك العباد، ولم يشعروا بالهلاك إلا يوم التناد"⁶، ويقول شيخ الإسلام ابن تيمية: "إن الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر أصل من الأصول العامة في الإسلام، و به كماله، وأنه هو الذي أنزل الله به كتبه وأرسل به رسله"⁷.

وفي عهد الخلفاء الراشدين مورس حق التعبير عن الرأي في أروع صور له، سواء كان من الخلفاء أو من المسلمين عامة ولنا في خطبة سيدنا أبي بكر رضي الله عنه عندما تولى الخلافة خير دليل على ذلك بقوله: "لقد وليت عليكم ولست بخيركم، فإن رأيتُموني على حق فأعينوني، وإن رأيتُموني على باطل فسدوني" فالتسديد الذي يبتغيه سيدنا أبو بكر هو حق الأفراد في التعبير عن آرائهم حتى ولو كانت مخالفة لآرائه .

- 1 . صحيح البخاري . كتاب الأحكام . باب بطانة الإمام وأهل مشورته . رقم الحديث 7198 . ص 1304 .
- 2 - صحيح مسلم . كتاب البر والصلة والآداب . باب تراحم المؤمنين وتعاطفهم وتعاضدهم . رقم الحديث 2585 . ص 180 .
- 3 . صحيح مسلم . كتاب البر والصلة والآداب . باب تراحم المؤمنين وتعاطفهم وتعاضدهم . رقم الحديث 2586 . ص 180 .
- 4 . الجصاص . أبو بكر احمد بن على الرازي الحنفي . 1347 هـ . أحكام القرآن . القاهرة: المطبعة البهية بمصر . ج 2 . ص 592 .
- 5 . ابن حزم . الفصل في الملل والأهواء والنحل . مطبعة التمدن . ج 4 . ص 171 .
- 6 . الغزالي . أبو حامد . إحياء علوم الدين . دار الكتب العربية بمصر . ج 2 . ص 269 .
- 7 . ابن تيمية، تقي الدين أبو العباس احمد . 1329 هـ . مجموعة فتاوى شيخ الإسلام ابن تيمية . القاهرة: مطبعة كردستان . ج 4 . ص 181 .

ولقد ثار جدل بين العلماء حول كيفية الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بين من يرى أنه فرض كفاية، وبين أنه فرض عين ، إلا أن الإمام الشاطبي رحمه الله حسم المسألة بقوله: "فقد يصح أن يقول إنه واجب على الجميع على وجه من التجوز، أن القيام بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر قيام بمصلحة عامة، فهم مطالبون بسدها على الجملة، فبعضهم هو قادر عليها مباشرة وذلك من كان أهلاً لها، والباقيون إن لم يقدروا عليها قادرون على إقامة القادرين، فمن قادر على الولاية فهو مطلوب بإقامتها، ومن لا يقدر عليها مطلوب بأمر آخر وهو إقامة ذلك القادر وإجباره على القيام بها، فالقادر مطالب بإقامة الفرض، وغير القادر مطالب بتقديم ذلك القادر، إذ لا يتوصل إلى قيام القادر إلا بالإقامة من باب ما لا يتم الواجب إلا به فهو واجب، ومن هنا يرتفع مناط الاختلاف فلا يبقو للمخالفة وجه ظاهر"¹.

2- **المناصحة** : وهي القيام بإسداء النصح والنصيحة سواء كان إلى الإمام أو إلى أي فرد يرى أنه تجب عليه المناصحة، وجاء في لسان العرب قال ابن الأثير: النصيحة كلمة يعبر بها عن جملة هي إرادة الخير للمنصوح له، فليس يمكن أن يعبر عن هذا المعنى بكلمة واحدة تجمع معناها غيرها، وأصل التُّصْح: الخلوص².

جاء في تفسير القرطبي " النصح : إخلاص النية من شوائب الفساد في المعاملة، بخلاف الغش، يقال : نصحت ونصحت له نصيحة ونصاحة ونصحا، وهو باللام أفصح، والاسم النصيحة، والنصيح الناصح، وقوم نصحاء، ورجل ناصح الجيب أي نقي القلب، قال الأصمعي : الناصح الخالص من العسل وغيره، مثل الناصع، وكل شيء خلص فقد نصح، وانتصح فلان أقبل على النصيحة، يقال : انتصحنى إنني لك ناصح"³.

والمناصحة تعتبر جوهر حرية الرأي، لأنها تتطلب التعبير عن الرأي الصحيح والجهر به وعدم كتمه، ولقد وردت المناصحة في القرآن الكريم على لسان بعض الأنبياء والرسل عندما أمرهم الله بتبليغ رسالته، فسيدها نوح نصح قومه قال تعالى: ﴿ أَبْلَغْكُمْ رِسَالَاتِ رَبِّي وَأَنْصَحْ لَكُمْ وَأَعْلَمْ مِنَ اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴾⁴، ونصح سيدنا هود قومه قال تعالى : ﴿ قَالَ يَا قَوْمِ لَيْسَ بِي سَفَاهَةٌ وَلَكِنِّي رَسُولٌ مِنْ رَبِّ الْعَالَمِينَ * أَبْلَغْكُمْ رِسَالَاتِ رَبِّي وَأَنَا لَكُمْ نَاصِحٌ أَمِينٌ ﴾⁵، وسيدها صالح نصح قومه ثمود قال

1 . الشاطبي ، إبراهيم بن موسى بن محمد . الموافقات . تحقيق عبد الله دراز . القاهرة : المطبعة الرحمانية . ج 1 . ص 178 - 179 .

2 . لسان العرب . فصل نصح .

3 . القرطبي ، الجامع لأحكام القرآن . تفسير سورة الأعراف الآية 62 . الجزء 7 . الرياض : دار عالم الكتب . ص 234 .

4 . سورة الأعراف : 7 . الآية : 62 .

5 . سورة الأعراف : 7 . الآيات : 67 - 68 .

تعالى: ﴿فَتَوَلَّى عَنْهُمْ وَقَالَ يَا قَوْمِ لَقَدْ أَبْلَغْتُكُمْ رَسُولًا مِّن رَّبِّي وَأَنصَحْتُ لَكُمْ وَلَكِن لَّا تُحِبُّونَ﴾¹، وسيدنا شعيب قال تعالى: ﴿فَتَوَلَّى عَنْهُمْ وَقَالَ يَا قَوْمِ لَقَدْ أَبْلَغْتُكُمْ رَسُولًا مِّن رَّبِّي وَأَنصَحْتُ لَكُمْ فَكَيْفَ آسَىٰ عَلَىٰ قَوْمٍ كَافِرِينَ﴾²، ومن هذه الآيات نستنتج أن الرسل الذين أرسلهم الله وكلفهم بتبليغ رسالته كانوا قد مارسوا حرية الرأي في أسمى معانيها لأن النصيحة تتطلب إبداء الرأي والجهر به وإخراج الأفكار من بوتقة الذهن إلى المجال العملي بنشرها وعرضها للناس، فكانت حياتهم تقوم على إبداء الرأي بالحجة والبرهان والإقناع الذي يتسق مع العقل، فلبث سيدنا نوح في قومه ألف سنة إلا خمسين قال تعالى: ﴿قَالُوا يَا نُوحُ قَدْ جَادَلْتَنَا فَأَكْثَرْتَ جِدَالَنَا فَأْتِنَا بِمَا تَعِدُنَا إِنْ كُنْتَ مِنَ الصَّادِقِينَ﴾³، وقوله تعالى: ﴿قَالَ قَدْ وَقَعَ عَلَيْكُمْ مِّن رَّبِّكُمْ رِجْسٌ وَغَضَبٌ أَتُجَادِلُونَنِي فِي أَسْمَاءِ سَمَّيْتُمُوهَا أَنْتُمْ وَآبَاؤُكُمْ مَا نَزَّلَ اللَّهُ بِهَا مِنْ سُلْطَانٍ فَانظُرُوا إِلَيَّ مَعَكُمْ مِنَ الْمُنتَظِرِينَ﴾⁴، وهذه المجادلات التي قام بها أنبياء الله تعكس مدي حرية التفكير وحرية الرأي، حيث إن المجادلات تتطلب النقاش والأخذ والرد وتقديم البراهين والأدلة وسماع الردود والإجابات، وكما يقول الدكتور سليم العوا: "ليس هناك أبعد مدى من هذه الحرية في التفكير والرأي"⁵، وفي بيان آخر يقوله الله تعالى: ﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ﴾⁶، حيث تفيد الآية بضرورة المجادلة بالحسنى، والمجادلة لا تكون إلا بالتعبير عن الرأي بكل حرية بين الطرفين، حيث المجادلة هي الإصغاء إلى حجة الخصم ثم الرد عليها بما يوضح بطلانها، ولا يتأتى الإصغاء إلى حجج المبطلين إلا إذا مكنوا من النطق بها بكل حرية⁷.

وفي السنة النبوية الشريفة يقول الرسول - ﷺ - "الدين النصيحة" قلنا: لمن؟ قال "لله ولكتابه ولرسوله ولأئمة المسلمين وعامتهم"⁸، والنصيحة واجبة على الكبير للصغير، وعلى الصغير للكبير،

1 . سورة الأعراف : 7 . الآية : 79 .

2 . سورة الأعراف : 7 . الآية : 93 .

3 . سورة هود : 11 . الآية : 32 .

4 . سورة الأعراف : 7 . الآية : 71 .

5 . العوا . في النظام السياسي للدولة الإسلامية . ص 213 - 214 .

6 . سورة النحل : 16 . الآية : 125 .

7 . البوطي ، محمد سعيد رمضان . حقوق الإنسان بين الخصوصية والعالمية . ورقة علمية ألقاها فضيلته بالندوة العلمية لحقوق الإنسان المنعقدة في الرباط 22-10/20/1997م

8 . صحيح مسلم . كتاب الإيمان . باب الدين النصيحة . رقم الحديث 55 . ص 79 .

فهي واجب لا يسقط بالإدلاء، ولا يصح فيه الإسقاط ولا الإبراء، فواجب النصيحة يعتبر من عجائب الإسلام¹.

أما في سير الخلفاء الراشدين فان جميعهم كان يحرص على أن تُسدى إليه النصيحة فهذا عمر بن الخطاب رضي الله عنه عندما خطب في الناس فقال "إن رأيتم في اعوجاجاً فقوموني، فيندب له رجل من عامة المسلمين يقول : لو وجدنا فيك اعوجاجاً لقومناك بحد سيوفنا، فما يزيد عمر على أن يقول الحمد لله الذي جعل في رعية عمر من يقومه بحد سيفه، وكذلك قصته مع الرجل الذي أكثر الحديث معه حيث كان بين عمر بن الخطاب - ﷺ - وبين رجل كلام في شيء، فقال له الرجل : اتق الله يا أمير المؤمنين، فقام له رجل من القوم فقال: أتقول لأمر المؤمنين اتق الله، فقال له سيدنا عمر : "دعه فليقلها لي، نعم ما قال، ثم قال سيدنا عمر : لا خير فيكم إذا لم تقولوها ولا خير فينا إذا لم نقبلها منكم².

إن مجال هذه الوريقات لا يتسع لذكر الحوادث والمواقف التي قام فيها الصحابة وعلماء الأمة وفقهاؤها بالنصيحة سواء في المجال السياسي أو في غيره مما لا يمكن حصرها وعدّها، فالكثير منهم سجنوا وقتلوا، بسبب إسدائهم النصح للحكام³، حيث رأوا فيه واجباً يجب أن يقوموا به دون أن تأخذهم في الله لومت لائم، ولمن يطلب الاستزادة في هذا الموضوع عليه بكتب التاريخ الإسلامي فهي خير معين وأفضل رافد.

المحور الثالث

ضوابط حق التعبير عن الرأي في الإسلام

أن الشريعة الإسلامية أوجدت لهذا الحق وغيرها من الحقوق بعض الضوابط ولم تتركه على إطلاقه، والتي من أهمها اتساقها مع كتاب الله وسنة نبيه، فأكدت على ممارسة هذا الحق بالحكمة والموعظة الحسنة، قال تعالى: ﴿ ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بَالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ⁴، وأن يمارس في حدود عدم الإضرار بالآخرين، وفي إطار الصالح العام لكافة الأفراد، وفي حدود المبادئ الأخلاقية للمجتمع ، وأن يكون الهدف من ممارسة هذا الحق مخافة الله أولاً وأخراً .

1 . العوا ، محمد سليم . 1998 . أزمة المؤسسة الدينية . القاهرة : دار الشروق . ط 1 . ص 7 .

2 . ابن قيم الجوزية . مناقب أمير المؤمنين عمر بن الخطاب . ص 155 .

3 . من هؤلاء الأئمة اضطهاد الخليفة العباسي أبو جعفر المنصور للإمام مالك (حيث قيل انه ضربه سبعين سوطاً)، واضطهاد الإمام أبو حنيفة والثوري في عهد الخلفاء العباسيين نظراً لامتناعهم عن تولى القضاء ، وسجن الإمام أحمد ابن حنبل في عهد المأمون، انظر في ذلك ضحي الإسلام ، احمد أمين . ج 2 ص 32 ، ج 3 ص 161 .

4 . سورة النحل : 16 . الآية : 125 .

من خلال ما عرض سابقاً نستنتج أن الإسلام قد كفل حرية الرأي وحرية التعبير لجميع الناس ، فالعقيدة الإسلامية والدين الإسلامي هما الأساس لأي رأي ، فالجامع بين الناس هو الدين وليست الجنسية أو الإقليمية ، ومع ذلك فقد وضع الإسلام قيود لحرية الرأي والتعبير حتى لا تتحول هذه الحرية إلى سبب في ضعف الأمة وضعف الإسلام ، وهذه القيود على حرية الرأي ليست مقصودة لحد ذاتها، وإنما القصد منها وحدة الدولة والأمة وعدم نشر الفتنة بين الأفراد، واهم هذه القيود:

1 - ألا يتجاوز الرأي حد الاعتداء على الآداب والأخلاق العامة والنظام العام وبما يتسق مع مثل وقيم المجتمع، فإذا حَمَلَ الرأي بين طياته الاعتداء والبغي والعدوان فيجب رده إلى عقاله، لأنه يعتبر اعتداء ولا يعتبر ممارسة حق، ولهذا يقول الله تعالى : " لَا يُحِبُّ اللَّهُ الْجَهْرَ بِالسُّوءِ مِنَ الْقَوْلِ إِلَّا مَنْ ظَلَمَ وَكَانَ اللَّهُ سَمِيعًا عَلِيمًا"¹، فهذه الآية رسمت الأسلوب الواجب للخطاب والنقاش وحرية الرأي المسموح بها في الإسلام.

2 - تعرض الدين الإسلامي منذ نشأته لمحاولات التشويه من قبل الكفار والملحدين والنصارى واليهود، وذلك بنفث أفكار منحرفة تحاول التقليل من شأن هذا الدين، ومحاولة إفساد عقيدة الإسلام وبث روح الحيرة والشك في نفوس المسلمين، لهذا منع الإسلام وحث على محاربة الآراء المنحرفة والعقاب عليها والتي تدعو إلى الزندقة والتشكيك في الدين الإسلامي عبر طرح أسئلة وتقديم أجوبة قد تكون خارجة عن السياق الطبيعي، بحث لو أخذ بها لا نحلت عرى المسلمين والإسلام، لأنها آراء تتكلم فيها لغة الأهواء والنفوس ويضيع فيها صوت الحق.

3 - حرص الإسلام اشد الحرص على عدم السماح بالتعبير عن الرأي إذا تعلق بأعراض الناس وسبابهم ورميهم بالقبايح وإذاعة إسرارهم بحجة حرية الرأي ، فالحرية إذا تجاوزت إلى هذا الحد فهي فساد وإفساد، ولهذا فقد جُعِل حد القذف ثمانين جلدة لمن يخوضون في عرض الناس.

4 - حث الإسلام على مناصحة الحاكم وإبداء النصيحة له، وعدم كتمها لتعلق شئون الأمة بها، ولأن الحاكم وكيلاها في تصريف وإدارة الشؤون العامة، وقيده هذه المناصحة بأن تكون بالتي هي أحسن، وأوجب أن يكون إبداء الرأي والتعبير عنه للحاكم من ذوي الاختصاص والعلم، وإن لا يترك الأمر جزافاً لكل من يريد أن يعبر عن رأيه، فمجالات العلم أصبحت متخصصة ومتفرعة وكل مجال له خبرائه ومختصوه القادرون على إبداء الرأي العلمي والعملية، وإن ينطلق هذا الرأي من الحرص على وحدة الدولة وصيانة الدين ومصالح الأمة.

1 - سورة النساء : 4 . الآية : 148 .

والنصيحة لأئمة المسلمين معاونتهم وإرشادهم إلى الحق، وطاعتهم فيه، وتذكيرهم به، وتنبههم في رفق ولطف، فيما أغفلوه من أمور المسلمين، ومن أدب نصيحة ولاية الأمور أن تكون سرًا مع الرفق واللين؛ لأن هذا أدعى لقبول الحق والانقياد له، وأجدر في درء المفساد والفتن، وتحقيق المصالح، وكان السلف إذا أرادوا نصيحة أحد وعظوه سرًا، حتى قال بعضهم: من وعظ أخاه فيما بينه وبينه، فهي نصيحة، ومن وعظه على رؤوس الناس فإنما وبخه.

رابعاً الخلاصة :

إن حق التعبير عن الرأي في الإسلام من الحقوق المقدسة التي تضمنها القرآن والسنة النبوية الشريفة ومارسها الخلفاء الراشدون والصحابة والتابعين وتابع التابعين على امتداد التاريخ الإسلامي، وارتبط هذا الحق بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر من جانب، ويتقدم النصيحة التي هي واجبة على جميع المسلمين من جانب آخر، وقد كان الإسلام سابقاً إلى طرح الأفكار والتصورات التي تم تبيانها سابقاً قبل أن يطرحها مفكرو أوروبا أمثال هوبز وجون لوك وجان جاك روسو وغيرهم حول الحرية والعدالة والمساواة وحق الناس في إبداء ما يجول في مكنونات صدورهم وخلجات قلوبهم.

كان الإسلام سابقاً إلى إيجاد ضوابط واضحة ومحددة ومقيدة لحرية التعبير عن الرأي، ولم يسمح بان يمارس هذا الحق على إطلاقه كما في الديمقراطيات الغربية والتي وصل بها الأمر إلى العبث بنواميس الحياة وسنن الله في خلقه " التعبير عن رأي المثليين " مما لا يستقيم معه وظيفة البشر في الحياة التي خلقهم الله من أجلها البشر وهي عبادته والامتثال لأوامره ونواهيه وإعمار هذه الأرض.

E-Government in Libya with Challenges and Obstacles (Case Study LRSF: Libyan Retirement Social Fund)

أ . جمعه محمد ميلاد

أ . نبيل عبد السلام عبد المطلب

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية – جامعة بني وليد

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية – جامعة بني وليد

ملخص

هذا الورقة البحثية تناقش موضوع هام في مجال الحكومة الإلكترونية بعنوان (العراقيل والمبادئ التوجيهية لتأسيس الحكومة الإلكترونية بلبيبا). الهدف من هذا الدراسة هو للتمييز بين العقبات الرئيسية التي تعترض تنفيذ الحكومة الإلكترونية في إحدى مؤسسات الدولة الليبية صندوق الضمان الاجتماعي الليبي (LSRF) كعينة دراسية. في هذه الدراسة، نناقش نماذج متعددة في مختلف المراحل لتنفيذ الحكومة الإلكترونية والجهازية الإلكترونية، و الدراسات المقارنة وأساليب بناء الحكومة الإلكترونية. وقد تم إجراء البحث على عينة على مدار الإدارة العامة ورؤساء الأقسام بصندوق الضمان الاجتماعي الليبي (LSRF) عن طريق الاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى نتائج بعد التحليل الإحصائي، وأصبحت العقبات الرئيسية واضحة، أهمها: عقبات البنية التحتية في تكنولوجيا المعلومات، و العقبات الاجتماعية والثقافية تجاه استعمال تقنية المعلومات، النقص في مهارات تقنية المعلومات لدى الموظفين وعامة الناس، والحوجز القانونية وحوجز السلامة. وقد أوصت الدراسة بتوصيات هامة لمعالجة وتفايدي هذه العقبات، ببعض المبادئ التوجيهية لتنفيذ الحكومة الإلكترونية في صندوق الضمان الاجتماعي الليبي (LSRF). وقد تم اختيار منهجية دلفي لتنفيذ حلول لهذه الدراسة، مع فريق من الخبراء، الذين كانوا حوالي 10 مدراء إدارات بصندوق الضمان الاجتماعي الليبي (LSRF). دلفي نموذج مفيد جدا عندما تكون المعلومات الأساسية المتاحة محدودة. المشاركون نموذج دلفي مدراء إدارات ورؤساء الأقسام بصندوق الضمان الاجتماعي الليبي (LSRF) الذين كانوا على علم كاف بهذه القضية، بالإضافة كانوا حقا خبراء بتكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية.

1. Introduction

The purpose with this research is to present the problem area. Initially, an introduction, and a background is provided in order to motivate the importance of the subject. Next, the problem discussion is included, which result in a formulation of the research problem and research question. Finally, a disposition of this study is provided to guide the reader through the rest of the report.

1.1 Company Background

(LSRF) The Libyan Retirement Social Fund one of the largest institutions in Libya was established in the year 1980. it is a social institution responsible for the care and management of the funds and ensures the participants who are currently on the 1/5 of the population reach of Libya.

The LRSF's duties is the disbursement of cash benefits and pensions for those who earned the award when they reach retirement age or who have been subjected to disability and, also, the widows and orphans families in order to ensure their future and achieve the following objectives: -

- Ensure the basic needs of the content and members of family members by providing steady income during the period of disruption of work on a temporary or permanent basis.
- Secure the contributor's future and his family's future to achieve stability to the society as a whole;
- Work to find a mechanism to improve the income of contributions, which would contribute to the financing of investment projects to achieve positive growth rates.
- LRSF is the author of various computer-based software systems, such as the LRSF Quick Build, LRSF QuickDBA, LRSF Admin and LRSF Upload. These are tools for the rapid implementation and maintenance of web browser and MS-Windows solutions.

1.2 Research Problem

The information and communication technologies (ICT) are playing an increasingly important role in revolutionizing their lives on a daily basis, work and leisure, and change the rules to make for transactions in performance. In the area of government, ICT applications promising to develop the provision of public services and goods for the citizens, not only to improve the management and the government, but also to redefine the traditional concepts of citizenship and democracy.

Although e-government promises some excellent opportunities to enhance the activities of governments, but this vision is not without a number of obstacles. Hurdles as citizen awareness of electronic services and information, the digital divide and an outflow of skilled labor must be overcome in order, from where we to have the vision of e-government today. Also, the multi-dimensionality and complexity of e-government initiatives, requires the existence of a variety of challenges and obstacles to its implementation and management.

However, there are the obstacles to the introduction of e-government in our country. Since the theme of my research is: "The obstacles and guidelines of the establishment of e-Government in the (LRSF) The Libyan retirement Social Fund", it will attempt to remove the existing barriers to be overcome to achieve a better environment for the implementation of E - Government .

1.3 Research Questions

To fulfil the purpose of these research questions will be addressed,

- What the main obstacles to e-government in the Libyan social retirement fund implementation are (LRSF)?
- What obstacles have the most impact on the implementation of e-Government in (LRSF) the Libyan social retirement fund?
- What solutions or guidelines could offered for (LRSF) the Libyan social retirement fund?

For e-governance to improve the level of service in Libya?

2. LITERATURE REVIEW

2.1 Definition of E-Government

E-governance, however, is a term which is used much less often and for which there are fewer definitions. This is rather odd, given that the topic of governances has been very topical for over a decade and many OECD governments have incorporated governance issues in their reform programmes (Khosrowpour, 2005).

A simple definition of e-government is did government measures to check on the use of computer networks is too. On this basis the various types of interactions can be distinguished:

G2C (Government to Citizen), G2B (Government to Business), G2G (Government to Government) and, recently, G2NGO (Government to Non-Governmental Organizations) and G2NPO (Government to Non-Profit Organizations).

2.2 The Advantages of E-Government

E-Government, if implemented correctly, the improvement of public services in the areas of issued employment, responsibility, accurate and efficient service delivery, reduce administrative costs and time for repetitive tasks to employees of the government to promote greater transparency in the management and to better enable access to services because of the availability of the Internet around the clock. E-Government also allows the government to

Advanced Services, new ways with the government to interact to create e-mails, meetings and an online forum for opinions of online transactions and vote online quotes. A positive relationship between efforts on the Internet and participation in social life and politics. By creating create a major presence on the Internet, a government may be interested in the political process among young people who are often on the Internet (Macintosh et al., 2003).

2.2.1 Creating a better business environment

Technology was a means to the expansion of output and economic growth, especially in rural communities and disadvantaged. To set up the use of ICT in government and the preparation of an infrastructure for e-government, a favourable environment for companies to simplify interactions and improve the interface between government and enterprises, especially small and medium enterprises (SMEs).

2.2.2 Strengthening good governance and broadening public participation

Promoting transparency and accountability in government, will lead the dissemination of ICT in the management and operation of the opportunity for the citizens more actively in politics and decision-making processes of government.

2.2.3 Improving the productivity and efficiency of government agencies

Re-engineering processes and procedures, the red tape to facilitate the provision of services to increase the productivity of the bureaucracy and the economy are the benefits of e-government. More specifically, contribute to the administrative e:

Government employee productivity, reduce cost of less research handling office, to improve the planning capacity of the state administration (with better tools and better access to important information and sales, as companies and individuals actually more licenses are due to the fact that the process much is easier and less corrupt.

2.2.4 Improving the quality of life

ICT, it is possible that the government will carry on marginalized groups and communities and improve their quality of life. This means that our citizens. Through their participation in the political process and the provision of public goods and services essential Ultimately, it is the goal of e-government to improve the interaction between the three main actors in society, government, citizens and businesses, to increase the political, social and economic (Aicholzer, Schmoltzer to 2000).

2.3 E-Readiness

2.3.1 Defining E-Readiness

The CSPP the Computer Systems Policy Project Guide for e-Readiness defines an e-ready community as one that high-speed access has in a competitive market; with constant access and use of information and communication technologies in schools, government agencies, businesses, health care facilities and homes; user privacy and online security; and government policies that are "favorable to promoting connectedness and use of the Network (CSPP, 2000).

2.4. E-Government in the United Kingdom

The British e-government strategy has been in e-government as a strategic framework for public services in the information age, published in April 2000 set.

2.4.1 E-Government Strategy

The strategic framework aims to create a favorable environment for the transformation of government operations through the creation of methods of e-business in the public sector (IDABC, 2005) to create.

The strategy is also the objective of Prime Minister set out that all public services online support should be available for this purpose by 2005. No one can deny that all public sector organizations committed to innovation, all ministries, development strategies E -Business and the challenges facing the implementation of the central government, the common infrastructure and services.

The United Kingdom and government strategy is based on three principles:

1. Building services around citizens choices.
2. Preparation government services more accessible.
3. Promoting social inclusion.

2.4.2 E-Government in Italy

The government intends to reform the public administration to make it better meet the needs of users (individual citizens or businesses), modern services and "public" create value, while ensuring easy access and interaction. the efficiency and transparency of government operations and ensure information is especially an important factor for innovation and competitiveness in Italy.

2.4.2.1 E-Government Strategy

The creation of this model of e-government is modern, to ensure "authorized" the infrastructure, efficient and safe supply of a number of basic functions is established.

The advanced system such as e-government, which is to promote the participation of public participation and decision-making also a powerful tool to ensure that the trend towards innovative models of e-democracy.

Laws, donors, procedural matters and, especially, human resources, the decisive factor in all the major transformations (IDABC, 2005): This progress can be made only by coordinating their members.

In this model, the E-Government is an important step in the innovation, which is a part of the deep changes that all public bodies are subject to citizens and businesses as "customers" to serve, must be handled with great care. The concept of "customer" does not mean that the government non-profit organizations will be tried, but rather that their goal is to meet the needs of those to offer, the answer to their use. Full-service user is to evaluate an important instrument for the quality of service. It should be noted that the "customers" are citizens of Italian citizens residing abroad, and in this case, modern technology plays a crucial role.

this concept to implement real, the Department of Innovation and Technology, a strategic reference model for the development of e-government, which includes six key elements:

1. Service Delivery: A series of high-quality services with innovative methods to user customers (citizens and businesses). In order to concentrate the development efforts, a number of priority services for users initiatives were identified for inclusion in the digitization. These services will be provided through a single point of access available, even if they contain more than a governmental body. In other words, the complexity of managing user is visible.
2. Digital ID: techniques for user identification and secure signatures of e-ID card acceptance, the National Services Card and digital signatures.
3. Access channels: a variety of innovative channels for services such as the Internet, call centers, mobile phones, networks of third-party access, etc.
4. Service providing agencies: efficient and cost effective back office for service.

5. Interoperability and cooperation: establishing standards for the interfaces between the departments, which enable the outside world an efficient and transparent communication.

6. Communication infrastructure: A communication infrastructure linking all government departments.

In addition to these components, the technologies available today can also increase the efficiency of internal state procedures are used and to use internal human resources by increasing their skills and expertise (IDABC, 2005).

2.5 Proposed E-Government Readiness Model

2.5.1 Basic infrastructure and technology (IT Infrastructure)

- Active information technology department in organization
- Possibility of servicing to citizen and business via company website
- Internet Connection
- Access to IS analyst in organization
- Affordability of Internet access
- Broadband access availability
- Ownership of URL address
- Access to e-mail
- Website availability for business promotion
- Number of people who access the Internet via account
- Percent of business accesses Directly
- Government use Internet technologies
- Ease of access and use of the network
- Access to the Internet and the World Wide Web by staff
- Quality of connectivity to the network
- Existing internal systems
- Active computer network

3. Methodology

The research method in this section will be commented and evaluated and the study will be discussed properties. The debate will focus are selected on the technique in our study. The alternative methods will be discussed as a reference point. The chapter is summarized by a debate on the validity and reliability of the study instrument.

3.1 Research Process and Design

When study has been problem-Recognized, the research questions and objectives started, it is essential to indicate how the study aim would be Achieved (Walliman, 2001).

According to Zikmund (2000), it is to some degree on a simplification to argue did any research follows the track. Consequently, he shows the stages of research in a cyclical way.

3.2 Data Collection

After the issue of the study was clear, and the type of search is selected, it is time to make a choice of technology for collecting data. In this section, the different number of techniques will be on hand, as well as the specific choice for this study.

3.2.1 Classification of Data & Data Collection Method

The data gathered can be classified the same as primary versus secondary data. Primary data is collected and gathered Explicitly for the research project at hand. (ZIKMUND, 2000).

Secondary data has already been gathered for purposes other than the problem at hand.

3.2.2 Collecting primary data using questionnaire

(Saunders et al. 2000) remarks that the increased use of questionnaires is done by the investigation. The questionnaires can be to describe how with the help of attitude and opinion questionnaires and tests for the organization of practice, you can use to recognize and describe the variability of the dissimilar phenomena.

Aim and Objectives

Data Analysis & Result

4. Aim

The purpose of this research is to distinguish the main obstacles for implementing e-government in the Libyan Retirement Social Funds (LRSF).

4.1 Objectives of the study

To fulfil the purpose of these research questions will be addressed,

- To the main obstacles to the implementation of e-government in the Libyan Retirement Social Fund (LRSF) investigate.
- To know what obstacles have the greatest impact in the Libyan Retirement Social Fund (LRSF) E-Government in the implementation.

- To find the solutions or guidance could be offered for the Libyan Retirement Social Fund (LRSF).

4.2 Data Analysis & Result

This part will be committed to an analysis of the results from the previous part, in which the results of the survey were presented.

4.3 Descriptive analysis with usage of Frequency distribution and Binomial test for IT Infrastructural obstacles

Table 4.3: So we can shorten the tables of the all questions in one table

Binomial test obstacles	No of Question	No of questionnaire received	Category		Obstacle
			Obstacle >3	Not an obstacle <=3	
IT Infrastructural	Q1	97		<3	No
	Q2	99		<3	No
	Q3	90		<3	No
	Q4	99	>3		Yes
	Q5	97	>3		Yes
	Q6	99	>3		Yes
	Q7	97		<3	No
	Q8	80		<3	No
	Q9	77		<3	No
	Q10	99		<3	No
	Q11	95		<3	No
	Q12				couldn't say
	Q13	93	>3		Yes

4.4 Descriptive analysis with usage of Frequency distribution and Binomial test for Lack of IT skills obstacles

Table 4.4: So we can shorten the tables of the all questions in one table

Binomial test obstacles	No of Question	No of questionnaire received	Category		Obstacle
			Obstacle >3	Not an obstacle ≤3	
Lack of IT skills obstacles	Q14	77		<3	No
	Q15	92	>3		Yes
	Q16	94		<3	No
	Q17	64	>3		Yes
	Q18	93		<3	No
	Q19	93		<3	No
	Q20				

4.5 Descriptive analysis with usage of Frequency distribution and Binomial test for Legal obstacles

Table 4.5: So we can shorten the tables of the all questions in one table

Binomial test obstacles	No of Question	No of questionnaire received	Category		Obstacle
			Obstacle >3	Not an obstacle ≤3	
Legal obstacles	Q21	77		<3	No
	Q22	92	>3		Yes
	Q23	94		<3	No
	Q24	64	>3		Yes
	Q25	93		<3	No
	Q26	93		<3	No
	Q27				
	Q28	83		<3	No
	Q29	71	>3		Yes

4.6 Descriptive analysis with usage of Frequency distribution and Binomial test for Security obstacles

Table 4.6: So we can shorten the tables of the all questions in one table

Binomial test obstacles	No of Question	No of questionnaire received	Category		Obstacle
			Obstacle >3	Not an obstacle ≤3	
Security obstacles	Q30	93	>3		Yes
	Q31	92		<3	No
	Q32	65		<3	No
	Q33	88		<3	No
	Q34	79		<3	No

4.7 Descriptive analysis with usage of Frequency distribution and Binomial test for Social and culture obstacles

Table 4.7: So we can shorten the tables of the all questions in one table

Binomial test obstacles	No of Question	No of questionnaire received	Category		Obstacle
			Obstacle >3	Not an obstacle ≤3	
Social and culture obstacles	Q35	98	>3		Yes
	Q36	96	>3		Yes
	Q37	83	>3		Yes
	Q38	77	>3		Yes
	Q39	65		<3	No
	Q40	97		<3	No

4.8 Conclusion

As the scope of our data is ordinal, so I had to use non-parametric tests, and decided to use the binomial test. After statistical analysis of all questions in my questionnaire I reached this conclusion that the main obstacles to the implementation of e-government are respectively the following:

4.8.1 The main IT infrastructural obstacles

The main IT infrastructural obstacles are:

Q4: Unavailability Website, mean=4.36

Q5: Insufficient accessibility of users to Internet network, mean=4.81

Q6: Low speed of network, mean=4.10

Q13: Lack of efficient banking system for e-payment, mean=4.21

4.8.2 The main Social and culture obstacles

The main Social and culture obstacles are:

Q35: Lack of people s confidence in transaction in electronic environment, mean=4.74

Q36: Inadequate apprehension of high and middle ranking managers of e-government, mean=4.65

Q37: Lack of attempt of high and middle ranking managers for making an adequate atmosphere for implementing e-government, mean=4.11

Q38: Resistance against changes by senior managers, mean=4.02

4.8.3 The main Lack of IT skills obstacles

The main Lack of IT skills obstacles are:

Q14: Shortage of literacy among the staff, mean=3.21

Q15: Shortage of literacy among the user, mean=4.28

Q17: The low level of senior official IT knowledge, mean=3.72

4.8.4 The main Legal obstacles

The main Legal obstacles are:

Q27: Uncertainty of e-government incumbent, mean=4.13

Q29: Lack of co-ordination between different organizations, mean=3.85

4.8.5 The main Security obstacles

The main Security obstacles are:

Q30: Non Security feeling towards personal data in e-government, mean=4.45

5. Conclusion and Recommendations

After statistical analysis of the data presented, we found out that there are some obstacles to the implementation of e-government in the Libyan Social Retirement Fund (LRSF).

In addition, we have examined that the IT infrastructure obstacle among other obstacles is the main obstacle to the implementation of e-government in the same area. Following the IT infrastructure, these obstacles are respectively:

- Social and cultural obstacles;
- Without IT skills;
- Right obstacle;
- safety barrier;

Delphi methodology was chosen to conduct my solutions for this study, with panel of experts, who were about 10 managers in the Libyan Social Retirement Fund (LRSF). Delphi model is very useful when available background information limited decision or idea generation to facilitate, or if tests, opinion or community values (Skutsch & Hall, 1973) to measure and when information is either immaterial or in uncertainty shrouded (Pill, 1971). Participants my Delphi model was manager of the Libyan Social Retirement Fund (LRSF) who had sufficient knowledge in this case and in another word, they were really experts of IT and e-government.

References

Aicholzer, G., & Schmutzer, R. (2000), 'Organizational challenges to the development of electronic government Proceedings from 11th International Workshop on Database and Expert Systems Applications ', pp. 379 383.

- CSPP. (2000). *Readiness Guide for Living in the Networked World*. Washington, DC:
available from <[http://www.cspp.org/documents/NW Readiness Guide.PDF](http://www.cspp.org/documents/NW_Readiness_Guide.PDF)> [3 August 2009]
- IDABC.(2005), 'e-Government in the Member States of the European Union ', Prepared by François-Xavier Chevallerau.
- Khosrowpour, Mehdi , *Practicing E-government: A Global Perspective, first edition*, Jun 28, 2005
- MacIntosh, A., Robson, E., Smith, E., & Whyte, A. (2003). 'Electronic democracy and young people,' *Social Science Computer Review*, 21(1), 43-54.
- Saunders, Mark, Philip Lewis, and Adrian Thornhill (2000), *Research Methods for Business Students*. England: Prentice Hall.
- Schware, R., & Deane, A. (2003). "Deploying e-government programs: The strategic importance of me before E.Info," *The journal of policy regulation and strategy for telecommunications*, 5(4), 10-19.
- Walliman, N.S.R., *Your research project. A step-by-step guide for the first-time researcher* ,2000,Sage,London
- Yin, R. K., (2003), *Case study research. Design and methods* , (3rd ed), Thousand Oaks, Sage, cop, Calif.
- Zikmund, W. G., *Business research methods* , (6th ed), 2000, Dryden Press, cop. Fort Worth Tex.



مجلة العلوم الاقتصادية و السياسية
رقم الإيداع – دار الكتب الوطنية بنغازي / ليبيا
2013 / 423