أمارابك: مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا www.amarabac.com
المجلد 7، العدد 20 (2016). ص ص 1-24

حاجات الأطفال وفق النوع الاجتماعي والصف الدراسي من وجهة نظرهم لدى طلبة الصف السادس والثامن والعاشر بسلطنة عمان

سالم ناصر الكحالي(*)

الملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على ترتيب حاجات الأطفال العقلية والانفعالية والاجتماعية والثقافية والصحية والجسمية من وجهة نظرهم، وكذلك الفروق في حاجاتهم وفق متغير النوع الاجتماعي والصف الدراسي، وتكونت عينة الدراسة من (467) طالب وطالبة، منهم (152) طالب وطالبة من الصف السادس، و (150) طالب وطالبة من الصف الثامن، و(165) طالب وطالبة من الصف العاشر من أربع محافظات تعليمية: (مسندم، الباطنة شمال، الباطنة جنوب، مسقط). وطبق عليهم مقياس الزبيدي وسليمان (2006) لحاجات الأطفال العمانيين للأعمار من 6-12. يتكون المقياس من (69) فقرة موزعة على ستة أبعاد: الحاجات العقلية، والصحية، والثقافية، والجسمية، والاجتماعية، والانفعالية. وللإجابة على أسئلة الدراسة تم استخدام تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الأحادي. وأشارت النتائج إلى أن ترتيب حاجات الأطفال لدى الطلبة في الصف السادس والثامن والعاشر في مدارس الحلقة الثانية بشكل عام على النحو التالي: (الحاجات الصحية، الحاجات العقلية المعرفية، الحاجات الانفعالية، الحاجات الاجتماعية، الحاجات الثقافية، الحاجات الجسمية). كما أشارت النتائج إلى وجود فروق في هذه الحاجات لدى الأطفال ماعدا الحاجات الجسمية، وهذه الفروق لصالح الطلبة الذكور. وتبين النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.005) في حاجات الأطفال المحددة بمقياس الدراسة بشكل عام تعزى لمتغير الصف الدراسي لصالح الصفوف الأعلى الثامن والعاشر.

الكلمات المفتاحية: حاجات الأطفال، سلطنة عمان.

Children's Needs According to Gender and Grade From Their Point of View to the Sixth Grade Eighth and Tenth in the Sultanate of Oman Students

Salim Nasser Al-kahali

Abstract: The study aimed to identify the order of the needs of children mental, emotional, social, cultural, health and physical from their point of view, as well as differences in their needs according to gender and grade variable, the study sample consisted of (467) students, including (152) students from the sixth grade, and (150) students from the eighth grade, and (165) students from the tenth of the four provinces of teaching Grade. And dish them Omani needs of children grades 6-12 (Alzubaidi & Suleiman, 2006). It consists of (69) items in the current study, spread over six dimensions: mental needs, health, cultural, and physical, social, and emotional. To answer questions on the study has been the use of averages, standard deviations, analysis, and Post hook, and analysis of variance. The results indicated that the order of the needs of the children of the students in the sixth, eighth and tenth in the second episode grade schools in general as follows: (health needs, mental cognitive needs, emotional needs, social needs, cultural needs, physical needs). The results indicated the existence of differences in the needs of children, except for physical needs, and these differences in favor of male students. The results show the presence of statistically significant differences at the level (0.05) the specific needs of children in scale study generally attributed to the classroom in favor of the top eighth and tenth grades.

Keywords: children's needs, Sultanate of Oman.

(*) دكتوراه في علم النفس، وزارة التربية والتعليم، سلطنة عمان، salim.kahali@moe.om

المقدمة:

إن لحاجات الإنسان بشكل عام دورا هاما وكبيرا في حياته، لما لها من أثر كبير في سلوكه، فإشباع هذه الحاجات يؤدي به إلى التوازن والتوافق النفسي، ومثلما أن إشباع الحاجات الفسيولوجية هام فأيضا إشباع الحاجات النفسية وغيرها من الحاجات التي يتطلبها نمو الفرد أيضا له الأهمية نفسها، فمن خلال إشباع الحاجات يستطيع الفرد تحقيق ذاته والسمو بها إلى أرقي المستويات، مما يجعله فعالا ومنتجا في مجتمعه، ويعمل دائما على النمو والتطور، خاصة وأن علماء النفس اهتموا بالحاجات بشكل كبير، لما لها من تأثير في شخصية الفرد وسلوكه في مختلف مراحل نموه، سيما مرحلة الطفولة (القطناني، 2011).

وتؤثر البيئة التي يعيش فيها الفرد في طبيعة الحاجات من حيث تعددها أو قلتها، وتختلف الحاجات حسب طبيعة أعمار الأفراد، وما يعيشه الفرد من أوضاع مادية ونفسية، وجسمية، فهنا لابد على المجتمع من العمل على توفير الظروف والأجواء المناسبة لتدعيم وتعزيز تحقيق الفرد لحاجاته، والذي يؤدي إلى تمتع الفرد بدرجة جيدة من الصحة النفسية، وأن يكون قادرا على تحقيق طموحاته، ورغباته. وتعتبر مرحلة الطفولة من أهم مراحل النمو لشخصية الطفل، وتؤكد البحوث والدراسات أن نمو شخصية الطفل لا بد أن يتسم بالشمولية لكافة جوانب النمو، النمو العقلي والانفعالي والاجتماعي والمعرفي وغيرها، ويرى عالم النفس بياجيه أن فترة نمو الطفل تمر بمراحل لعل من أهمها مرحلة الطفولة، ويذكر، (الشهري، 2009) إن خصائص النمو في مرحلة الطفولة المتأخرة وسيلة مهمه تساعد على تكوين الخبرات والتجارب التي تلعب دورا في تشكيل شخصية الطفل المستقبلية. فلكل مرحلة من مراحل النمو سمات وخصائص تساعد على فهم سلوك الأطفال، وتحديد حاجاتهم وتنمية قدراتهم.

وتعد الطفولة صانعة المستقبل، فالأطفال مصدر الطاقات البشرية لكل أمة والاستثمارات في مجال تربية الأطفال تعد من أفضل الاستثمارات، فكل مال ينفق أو جهد يبذل في سبيل رعاية الاطفال، هو تأمين لمستقبل المجتمع، ولأجل ذلك وجه الاسلام عنايته إلى تربيتهم حتى يسعد بهم المجتمع فقد أولت الشريعة الاسلامية الطفل اهتماما خاصا وأحاطته بالعناية التامة منذ وجوده نطفة في رحم امه "إنا خلقنا الانسان من نطفة إمشاج" (سورة الانسان، الآية/ 2) إلى أن يخرج للوجود بشرا سويا، إذ جاء كتابه العزيز بدستور كامل لحماية الطفل وجعله صاحب حقوق، إذ كفل له حق الحياة، وحق التغذية، وحق الحب والحنان، حق اللعب وحق التقبل والتقدير الاجتماعي (العودات، 1992).

وتتأثر شخصية الأطفال بعدة متغيرات وعوامل نفسية، ترتبط ارتباطا وثيقا بحاجات الأطفال المتعددة الاجتماعية منها والانفعالية والمعرفية والجسمية. لذلك اهتم الباحثون بدراسة هذه المتغيرات لمساعدة الأسرة والقائمين على تربية الأطفال بأهميتها في تنشئة الأطفال وتكوينهم الذاتي في الحياة المستقبلية. ويشير ماسلو إلى أن "ظهور الحاجات يعتمد على إشباع بعضها الآخر، وأن الحاجه التي تشبع تسيطر على الفرد وسلوكه بدرجه تجعل نظرته إلى الحياة مختلفة، وتؤثر تأثيرا بالغا في إدراكه وبالتالي في سلوكه" (أحمد، 1999، ص 65).

ولا شك في أن مرحلة التعليم الأساسي بحلقتيه الأولى والثانية تعتمد على خبرات الأطفال وتنشئتهم الأسرية، ومدى وعي الأسرة والمجتمع بتلبية حاجات الأطفال وإشباع رغباتهم المستمرة. الأمر الذي ينعكس في سلوكيات الأطفال وعلاقاتهم مع زملائهم في المدرسة والمجتمع. وتوضح المنظمات العالمية أهمية رعاية الأطفال والاهتمام بحقوقهم وحاجاتهم وتنمية ميولهم ومواهبهم في جميع الأنشطة التعليمية والمجتمعية والرياضية وغيرها.

أهمية الدراسة:

يولد الإنسان ولديه حاجات ورغبات تحتاج إلى إشباع، وإن إشباع هذه الحاجات يحدث توازن لدى الفرد من الناحية الفسيولوجية، والنفسية والاجتماعية، وهذه تقود الفرد للتوافق مع نفسه، ومع البيئة الاجتماعية من حوله، ولقد وجد العلماء أن عدم إشباع هذه الحاجات المتعددة للإنسان يترتب عليها ظهور مشاكل عدم التكيف. بمعنى أن الشخصية الإنسانية لا تتحقق لها الصحة النفسية السليمة، ولا يتوافق الفرد مع البيئة إلا إذا أشبعت هذه الحاجات (زيدان، 1994). وتتضح أهمية الدراسة الحالية كونها:

1. تساعد المربين والقائمين على تحديد وتحليل أولويات حاجات الأطفال في مرحلة التعليم الأساسي الحلقة الثانية، وربطها بأهداف التعليم والممارسات التربوية وأنشطتهم الدراسية.
2. تساعد الأطفال على تصنيف حاجاتهم من وجهة نظرهم، وتوضح مدى معرفتهم وفهمهم لحقوقهم وحاجاتهم، والأخذ بمبدأ حرية الرأي والمشاركة الفاعلة لهم.
3. تساعد الباحثين على دراسة شخصية الأطفال وحاجاتهم والعوامل المؤثرة فيها، مما يسهل عليهم وضع خطط وبرامج رعاية الطفولة في المراحل التعليمية.
4. تزود المختصين بمؤشرات دلالية حول ترتيب حاجات الأطفال العمانيين كما يدركونها بأنفسهم؛ ليسهل عليهم الدعم وتفعيل التوجهات الإدارية والفنية لتحقيقها.
5. تقدم دلالة واضحة عن الفروق في حاجات الأطفال العمانيين، وفق متغير الصف الدراسي والنوع الاجتماعي، مما يساعد على استثمار طاقات وقدرات الأطفال وفق مجالات واضحة ومحددة.

مشكلة الدراسة:

وجد علماء النفس أن عدم إشباع حاجات الفرد يترتب عليه ظهور مشاكل عدم التكيف، أي أن الشخصية الإنسانية لا تتحقق لها الصحة النفسية السليمة، ولا يتوافق الفرد مع البيئة إلا إذا أشبعت هذه الحاجات (زيدان، 1994). وإن وصول الفرد إلى حالة من التكامل في الشخصية والنمو الاجتماعي ينتج عن إشباعه لحاجاته النفسية والاجتماعية والتربوية، وهذا يدفع الفرد لتبني معايير وقيم وسلوك الجماعة والمجتمع والتكامل الانفعالي معهم، وأن عدم إشباع هذه الحاجات يؤدي إلى التشتت والاغتراب (Deci & Ryan, 2000). إن البيئة التي يعيش فيها الفرد وما تحتويه من ثقافة وظروف اجتماعية واقتصادية لها دور في تعدد وتنوع الحاجات لديه أو قلتها، والحاجة لا تبقى على حالة من الجمود، إنما تتطور وتنمو بحسب ما يتعرض له الإنسان نفسه من تغيرات نفسية وجسمية، وعقلية، وانفعالية في مراحل نموه المختلفة، وبحسب ما يكتسبه الفرد من تعلم وخبرات تكسبه حاجات جديدة متنوعة، وتوقف إشباع حاجات قديمة، وكل ما يطرأ على بيئته المحيطة من تطور وتغير له بحسب عناصر الثقافة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد (الغفيلي، 1990).

وتمثل البيئة المدرسية بكل فعاليتها دليلا واضحا لمدى تعلم الأطفال، ومستوى تفاعلهم واكتسابهم للمعارف والمهارات والسلوكيات التي تسعى المناهج التعليمية إلى غرسها في شخصياتهم؛ لإعدادهم إعدادا جيدا يتماشى مع الأهداف التربوية السامية. فقد توجد بعض الظواهر السلوكية غير المرغوبة تستدعي الوقوف عليها وملاحظتها بشكل علمي، لذلك تتداخل عوامل

عديدة منها: مستوى وعي الطفل بحاجاته ورغباته ومواهبه. مدى قدرة الطفل وكفايته لممارسة سلوك معين واكتساب مهارة جديدة، نظرة الطفل لذاته أهي إيجابية تفاؤلية أم سلبية تشاؤمية؟ وتعتمد حاجات الأطفال على مدى وعي الأطفال والمعلمين والمربين بهذه الحاجات ومدى تفاعلها وتأثير بعضها ببعض. لذلك تسعى الدراسة الحالية إلى تعرف حاجات الأطفال العمانيين، وتشتمل على عدة أسئلة بحثية. السؤال الرئيسي هو: **ما حاجات الأطفال العمانيين العقلية والانفعالية والاجتماعية والجسمية والثقافية والصحية وفق متغير النوع الاجتماعي والصف الدراسي من وجهة نظرهم بسلطنة عمان؟** ويتفرع من هذا السؤال عدة أسئلة هي:

1. ما ترتيب الحاجات العقلية والانفعالية والاجتماعية والجسمية والصحية والثقافية لدى الأطفال العمانيين بالصف السادس والثامن والعاشر بسلطنة عمان من وجهة نظرهم؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابة الأطفال العمانيين في تحديد الحاجات العقلية والانفعالية والاجتماعية والجسمية والصحية والثقافية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي (ذكور، إناث) من وجهة نظرهم؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابة الأطفال العمانيين في تحديد الحاجات العقلية والانفعالية والاجتماعية والجسمية والصحية والثقافية تعزى لمتغير الصف الدراسي (سادس، ثامن، عاشر) من وجهة نظرهم؟

مصطلحات الدراسة:

- **الحاجات Needs**: يعرفها مورفي Murphy بأنها: الشعور بنقص شيء معين، وإذا ما وجد تحقق الإشباع. ويعرفها أنجلش وأنجلش بأنها: شعور الكائن الحي بافتقاره لشيء معين، قد يكون حاجات فسيولوجية داخلية مثل: الحاجة للطعام، أو الشراب، أو التخلص من الألم، أو سيكولوجية اجتماعية مثل: الحاجة للانتماء، أو السيطرة، أو الإنجاز (السكران، 2000). وتعرف كذلك بأنها: النقص في بعض الجوانب الجسمية والاجتماعية، والنفسية، والمعرفية التي يرى أولياء الأمور أن توافرها يحقق الأمن والرضا للأطفال (الزبيدي وسليمان، 2008).
- **ويعرفها الباحث إجرائيا بأنها:** حاجات الأطفال المعرفية، والصحية، والثقافية، والانفعالية، والاجتماعية، والجسمية كما تقيسها فقرات المقياس، وتؤثر على راحة وأمن وسلامة الطفل.
- **الطفل**: كل إنسان لم يكمل الثامنة عشرة من العمر بالتقويم الميلادي (قانون الطفل، 2014).

الإطار النظري:

تعتمد حياة الإنسان على إشباع حاجاته الأساسية كدافع الجوع والعطش وغيرها من الدوافع التي تستحثه لإشباعها، فهو إذا شعر بالجوع أخذ يبحث عن الطعام وإذا شعر بالعطش طلب الماء، وإذا شعر بالتعب خلد إلى الراحة أو النوم، وهكذا مع باقي الدوافع التي لا يستطيع الإنسان الحياة دون إشباعها، فالحاجة تعبر عن شعور الفرد بالافتقار إلى شيء معين، وإن عدم إشباع الحاجات يؤدي إلى إضعاف الدوافع النفسية لديه، وظهور عدم التكيف والتوافق في مراحل حياته المختلفة. (بكر، 2013). وإن وصول الفرد إلى حالة من التكامل في الشخصية والنمو الاجتماعي ينتج عن إشباعه لحاجاته النفسية والاجتماعية والتربوية، وهذا يدفع الفرد لتبني معايير وقيم وسلوك الجماعة والمجتمع والتكامل الانفعالي، وأن عدم إشباع هذا الحاجات يؤدي إلى التشتت والاغتراب (Deci

(Ryan: 2000 &). ونظرا لارتباط حاجات الفرد بخصائص ومراحل نموه، فلابد من الوقوف على بعض خصائص النمو.

أولا: خصائص النمو لمرحلة الطفولة المتأخرة:

1- خصائص النمو الجسمي:

"يؤكد الباحثون أن مرحلة الطفولة المتأخرة هي مرحلة نمو جسمي بطي مقارنة بالمراحل السابقة، وبطء النمو الجسمي يجعل الطفل حسن الصحة، وشديد الميل للحركة والنشاط، والقدرة على مواصلة العمل لعدة ساعات" (زهران، 1999، ص 236) ويشير علماء النفس أن" نمو الجسم خلال مرحلة الطفولة المتأخرة يكون بطيئا، حيث تكون الزيادة في الطول بمعدل (2-3) بوصات سنويا، وكذلك يزداد الوزن ببطء وانتظام، وخلال هذه المرحلة تتساقط الأسنان اللبنية وتظهر الاسنان الدائمة" (منصور وعبد السلام، 1990، ص 355).

2- خصائص النمو الحركي:

"تمتاز هذه المرحلة بأنها مرحلة نشاط حركي عنيف وواضح، ومرحلة مهارات حركية وتآزرية بين العضلات الدقيقة وأجهزة الحس، ويتمكن الطفل خلالها من القيام ببعض الاعمال التي تحتاج إلى مهارة يدوية" (زهران، 1999م، ص 252). وابتداء من هذه المرحلة تنمو لدى الطفل مهارات مساعدة الذات، مثل: تناول الطعام، وارتداء الملابس، بحيث لا يحتاج الطفل إلى مساعدة الآخرين إلا بشكل ثانوي، كذلك تنمو لديه المهارات اليدوية، مثل: الكتابة والرسم والاشغال اليدوية في المدرسة، ومهارات اللعب ومهارات الخدمة الاجتماعية، والمهارات المتصلة بالواجبات المنزلية، مثل: تنظيف الأطباق، وتنظيف الحجرات، وهذه المهارات لها أثرها على مشاعر الطفل، وتعطيه شعورا بأهمية الذات (زهران، 1999م، ص254).

3. خصائص النمو العقلي:

"يعد النمو العقلي من مظاهر النمو البارزة في هذه المرحلة، حيث يدخل الأطفال في سن السادسة أو السابعة المرحلة الثالثة من مراحل النمو العقلي التي حددها بياجيه، وهي مرحلة العمليات العيانيه أو المحسوسة، حيث تنمو مقدرة الطفل على تصنيف الأشياء وقدرته على الترتيب المتسلسل ونمو المفاهيم المجردة" (صادق، 2000، ص 258). ويتعلم الطفل في هذه المرحلة المهارات الأساسية في القراءة والكتابة والحساب، وتنمو هذه المهارات، ويزداد استعداد الطفل لدراسة المناهج الأكثر تقدما، ويلاحظ هنا أهمية التعليم بالنشاط والممارسة، كما أن التحصيل في هذه المرحلة يعتبر دليلا مقبولا للتنبؤ بالتحصيل في المستقبل، كما تنمو مفاهيم الطفل خلال هذه المرحلة، وتتدرج من البسيط إلى المعقد، ومن الحسي إلى المجرد، وفي نهاية هذه المرحلة يتعلم المعايير والقيم الخلقية، كما ينمو التفكير الناقد، ويستطيع التقييم وملاحظة الفروق الفردية (زهران، 1999، ص 269). ومن العمليات المعرفية الهامة التي تظهر في هذه المرحلة القدرة على التصنيف، وتشمل القدرة على تحديد الفئة، وإعداد القائمة، كما تظهر عملية التسلسل، وهي القدرة على ترتيب الأشياء وتتبع الكم، ومع نمو هذه القدرات تنمو قدرة الطفل على الاحتفاظ بالعدد ثابتا (إسماعيل، 1989، ص 36).

4. خصائص النمو الانفعالي:

يعرف الانفعال بأنه: "حالة جسمية نفسية سائدة، أي يضطرب لها الإنسان كله جسميا ونفسيا" (الدكروري، 1990، ص 53). وتتميز هذه المرحلة باتساع دائرة اتصالات الطفل بالعالم

الخارجي، نتيجة التحاقه بالمدرسة، مما يؤدي إلى توزيع اهتماماته الانفعالية، وعدم تركيزها في أمر واحد لذا تعتبر هذه المرحلة مرحلة الاستقرار الانفعالي Emotional Stability، وتسمى مرحلة الطفولة الهادئة من الناحية الانفعالية (زهران، 1999، ص275). ويرى الباحثون في مجال الطفولة وجود اختلاف في الخصائص الانفعالية في الطفولة المتأخرة عنها في الطفولة المبكرة من ناحيتين:

- نوع المثيرات أو المنبهات التي تثير الانفعال فهذه المثيرات تختلف من مرحلة إلى أخرى، حيث تظهر منبهات جديدة في مقابل اختفاء أخرى، ومن ذلك أن مخاوف الأطفال في المراحل السابقة تكون من الاصوات العالية، والظلام وغيرها، وتظهر مخاوف أخرى كالخوف من المعلمين أو المدرسة، أو اللصوص وغيرها.
- أسلوب التعبير والاستجابة عن هذه الانفعالات، فالأطفال في مرحلة الطفولة المتأخرة يعبرون عن انفعالاتهم بشكل أكبر انضباطا واتزانا من مرحلة الطفولة المبكرة، وهذا الاختلاف ناتج عن اتساع خبرات الطفل وتعلمه أكثر من أن يكون ناتجا عن زيادة النضج الفسيولوجي (صادق،1999،ص 271).

5. خصائص النمو الاجتماعي:

تتاح للطفل في هذه المرحلة فرصة الالتحاق بالمدرسة الابتدائية، وهي بيئة حافلة بأنواع المثيرات والخبرات، مما يسهم في بناء شخصيته ونمو علاقته الاجتماعية (عقل، 1999). ويسير النمو الاجتماعي في هذه المرحلة بخطى سريعة، ويتحول الطفل سريعا من التمركز حول الذات والأنانية إلى فرد متعاون متوافق مع أقرانه كعضو في جماعه (منصور، 2000). ولعل ما يميز النمو الاجتماعي في هذه المرحلة هو: ميل الاطفال المتزايد إلى تشكيل جماعات فيما بينهم، وتتجلى في هذه الجماعات خصائص الصداقة والقيادة، ويسودها التعاون والمنافسة والتقليد (الهاشمي، 1992). ويمكن استثمار هذا الميل نحو الجماعة لدى التلاميذ في تطبيق أنماط التعليم الجماعي والتعاوني، الذي يهدف إلى إثارة المشاركة والتعاون والتعلم الاجتماعي، وتوليد أفكار جديدة يشارك فيها جميع التلاميذ بشكل إيجابي (جونسون، 1998). وتستمر عملية التطبيع الاجتماعي للطفل في هذه المرحلة والتي بدأت في المنزل، حيث تكسبه المدرسة قواعد السلوك الاجتماعي المرغوبة، ويتأثر الطفل في اكتسابه الأساليب السلوكية المرغوبة، كالأمانة، والعطف، وحب الآخرين ومراعاة حقوقهم بعدة عوامل منها:

1. التوحد مع الآباء من خلال الاقتداء بهم واكتساب قيمهم واتجاهاتهم.
2. أساليب التهذيب القائمة على المحادثة العقلية، ففرض السلوك المرغوب بالقوة أقل تأثيرا من التنشئة القائمة على توضيح ما يترتب على هذا السلوك من أثار سيئة، كما يسهم المعلمون بدور كبير في التنشئة الاجتماعية وفي أداء التلاميذ وإنجازاتهم، واتجاهاتهم، وعلاقاتهم، فهم يمثلون القدوة والمثل لتلاميذهم (عقل، 1999).

ثانيا: حاجات الأطفال:

1). مفهوم الحاجات:

يولد الإنسان ولديه حاجات ورغبات تحتاج إلى إشباع، وإن إشباع هذه الحاجات يحدث توازن لدى الفرد من الناحية الفسيولوجية، والنفسية، والاجتماعية، وتوجد لديه توافقا مع نفسه، ومع البيئة الاجتماعية من حوله (مخيمر، 2013). والحاجه هي افتقار لشيء ما، وإذا وجد حقق الإشباع

والرضا والارتياح للكائن الحي، والحاجه شيء ضروري إما لاستقرار الحياة نفسها مثلا: (حاجه فسيولوجية)، أو الحياة بأسلوب أفضل (حاجه نفسية)، فالحاجة إلى الأكسجين ضرورية للحياة نفسها، أما الحاجه إلى الحب والمودة، فهي ضرورية للحياة بأسلوب أفضل وبدون إشباعها لا يحقق الفرد التوافق. والحاجات توجه سلوك الكائن الحي سعيا لإشباعها. ويمكن تعريف الحاجه بأنها: "حاله تتميز بالشعور بالنقص أو الرغبة في شيء، وقد تتطلب أداء بعض المهام المعينة" (عمار، 1985). والحاجة هي " دافع أو حالة داخلية أو استعداد فطري، أو مكتسب شعوري أو لا شعوري عضوي أو اجتماعي أو نفسي يثير السلوك الحركي أو الذهني، ويسهم في توجيهه إلى غاية شعورية أو لا شعورية" (زيدان، 1994،).

وتعرف الحاجة على "أنها حالة من الحرمان ترتبط بنوع من التوتر تؤدي بالفرد إلى حالة من النشاط تزول بعد إشباع هذه الحاجة" (شوقي، 1991). ويفرق أبو حطب بين مفهوم الحاجة والدافع، حيث يشير إلى أن "الدافع شرط أو حالة مؤقتة متذبذبة من حيث القوة، تبعا للظروف اللاحقة لحالات النقص أو الإشباع، بينما الحاجة سمة على قدر كبير من الاستقرار النسبي في ظروف النقص المرتبطة بها" (أبو حطب، 1984). أما (الغفيلي، 1990) فلقد حددت فروق توضح هذه المصطلحات فهي ترى أن مصطلح الحاجة يطلق على أوجه النقص التي ترتبط بالمطالب الجسمية والنفسية الفطرية والمكتسبة، في حين أن الدافع يشير إلى حالة داخلية تنتج بسبب الحاجة ويعمل هذا الدافع على تنشيط السلوك وتوجيهه نحو تحقيق الحاجة. ويرى ماسلو بأن الحاجة هي ما يثير الكائن الحي داخليا مما يجعله يعمل على تنظيم مجاله بهدف القيام بنشاط ما لتحقيق مثيرات أو أهداف معينة (مكي، 1996). في حين يعرفها زهران بأنها "افتقار إلى شيء ضروري أو نوع من النقص أو العوز المقترن بالتوتر، الذي يزول متى أشبعت هذه الحاجة وزال النقص" (زهران، 1999).

ويتضح أنه رغم اختلاف الباحثين في تعريفهم للحاجة، إلا أن هناك اتفاقا بينهم على أن الحاجات سواء الفسيولوجية منها أو النفسية، أو عقلية أو انفعالية أو اجتماعية، تعتبر من القوى المحركة والدافعة للسلوك والموجهة له، ويعمل الفرد على إشباعها، فهي بداية نشاط السلوك الإنساني الذي يقوم به الفرد، نتيجة ما تحدثه من عدم اتزان داخله، يؤدي به إلى البحث عن وسيلة أو هدف لإشباع تلك الحاجات وإعادة التوازن سواء في الجانب العضوي أو النفسي، أو العقلي، أو الانفعالي، أو الاجتماعي.

2). أنواع الحاجات:

تشير الأدبيات وتؤكد على تنوع حاجات الفرد وفقا لمراحل نموه المختلفة، "فللفرد حاجات معينة ينشأ عنها حوافز تؤدي به إلى محاولة الوصول لسد هذه الحاجات، وفي المقابل فالحرمان من إشباع الحاجات الفردية يؤدي إلى خلل في الاتزان" (أحمد،1995). ويقسم (أحمد؛ محمد، 2002) هذه الحاجات إلى:

3. **حاجات النمو الجسمي:** ومن أمثلة الحاجات الجسمية: الحاجه إلى الغذاء، الحاجه إلى إخراج الفضلات، الحاجه إلى النوم والراحة، الحاجه إلى الملبس. الحاجه إلى المسكن.
4. **حاجات النمو العقلي:** ومن أمثلة الحاجات العقلية: الحاجه إلى البحث والاستطلاع، الحاجه إلى تنمية المهارات العقلية، الحاجه إلى اكتساب المهارات اللغوية.
5. **حاجات النمو الوجداني والاجتماعي:** ومن أمثلتها: الحاجه إلى الحب، الحاجه إلى الشعور بالأمن والطمأنينة، الحاجة إلى الرعاية والتوجيه، الحاجه إلى الاستقلال والاعتماد على النفس، الحاجه إلى النجاح، الحاجه إلى تقبل الذات، الحاجه إلى التقبل الاجتماعي.

ثالثا: نظريات دراسة الحاجات:

1). نظرية موراي:

يشير موراي وفق ما ذكر في (القطناني، 2011) إلى أن الحاجة هي القوة المحركة للسلوك الإنساني، وسعى لدراسة عدد كبير من الحاجات التي تتحكم بسلوك الإنسان على عكس العلماء الآخرين الذين اختزلوا هذه الحاجات إلى عدد قليل. فالحاجة عند موراي "مركب أو مفهوم فرضي يتمثل في منطقة بالمخ، ويرتبط بالعمليات الفسيولوجية الكامنة فيه، ويتصور موراي أن الحاجات تستثار داخليا أو خارجيا (نتيجة تنبيه خارجي)، وبكلتا الحالتين فإن الحاجة تؤدي إلى نشاط من الفرد حتى يتم إشباع حاجاته". وقد ميز موراي بين الحاجات من حيث خصائصها على النحو التالي:

- حاجات أولية وحاجات ثانوية: **الحاجات الأولية:** هي الحاجات الفسيولوجية مثل: (الهواء والطعام والشراب والجنس والرضاعة). والحاجات الثانوية: وهي الحاجات النفسية مثل: (الحاجة إلى الاكتساب والبناء والإنجاز والسيطرة والانقياد) والحاجات الثانوية تشتق من الحاجات الأولية إلا أنها لا ترتبط بها من ناحية إشباع فسيولوجي.
- الحاجات الظاهرة والحاجات الكامنة: الحاجات الظاهرة: وهي التي تعبر عن نفسها بسلوك حركي، والحاجات الكامنة هي التي تنتمي لعالم الأحلام والتخيلات.
- الحاجات المتركزة والحاجات المنتشرة: الحاجات المتركزة: وهي التي ترتبط بأنواع محددة من الموضوعات البيئية، والحاجات المنتشرة: هي التي تعمم بحيث يمكن استخدامها في أي موقف بيئي.
- حاجات الأداء وحاجات الكمال وحاجات النفع **حاجات النفع:** وهي التي تؤدي بالنتيجة إلى شئ مرغوب فيه. **حاجات الأداء**: وهي القيام بالعمليات العشوائية (الرؤية السمع الفكر الكلام) وظيفتها المتعة وهدفها الأداء. **حاجات الكمال**: وهي تقديم شيء على درجة عالية من الدقة والامتياز والجودة.

2). نظرية ماسلو:

يعتبر ماسلو من أهم العلماء الذين تحدثوا عن الحاجات، من خلال هرمه الشهير الذي وزع حاجات الأفراد من خلاله حيث تدرج في هذا الهرم بداية من الحاجات الفسيولوجية، وينتهي بتحقيق الذات وبشكل هرمي ذي مستويات متدرجة، وأورد (السرسي وعبدالهادي، 2000) تلك الحاجات موزعة كالتالي:

1. **الحاجات الفسيولوجية**: وهي كل ما من شأنه المحافظة على حياة الإنسان مثل الطعام، الماء، الهواء، وبدون إشباعها يكون الموت هو النتيجة، في المقابل إشباعها يضمن الانتقال إلى المستوى التالي وهو إشباع الحاجة إلى الأمن.
2. **حاجات الأمن**: وهي من الحاجات التي تتوقف على إشباع الحاجات الفسيولوجية للفرد، فالفرد يعمل على تجنب كل شيء يعيق شعوره بالأمن.
3. **حاجات الحب والانتماء**: وهي حاجات متبادلة بين الأفراد، تقوم على مبدأ الأخذ والعطاء، وعدم إشباعها يؤدي بالفرد للوحدة والعزلة.
4. **حاجات الاحترام والتقدير**: وترتبط هذه الحاجة باحترام الذات والكفاءة الشخصية واستحسان الآخرين، وعدم إشباع هذه الحاجة يؤدي إلى عدم فاعلية الفرد وعدم مشاركته للآخرين.

5. **حاجات تحقيق الذات**: وهي سعي الفرد للوصول لدرجة متقدمة من تحقيق إمكانياته ومواهبه وقدراته للوصول بها إلى الوحدة والتكامل.

ويذكر (أحمد، 2003) وجود حاجات أخرى تحدث عنها ماسلو هي:

- **الحاجات المعرفية**: والتي تهدف لتحقيق المعرفة، وهدفها ليس نفعيا ولكن تهدف لتحقيق المتعة، ولها دور في التكيف، وتساعد في إشباع الحاجات الأساسية والتغلب على المشكلات والعقبات.
- **الحاجات الجمالية**: وهي المرحلة التي يصل بها الفرد إلى تحقيق وإشباع كل حاجاته، وهذا ما يساعده على التمتع بقيم الكون الجمالية، وهي من الحاجات الفطرية حسب ماسلو وتوجد بشكل واضح عند من يحقق ذاته من الأفراد.

وقسم ماسلو الفرد على أساس نظريته بأنه كل متكامل منتظم، ويتضح من تنظيمه لهذه الحاجات أنه نظمها على حسب قوة هذه الحاجات وفاعليتها، فكل من هذه الحاجات لا تظهر إلا إذا أشبعت الحاجة التي قبلها في الترتيب الهرمي، ويرى ماسلو أن الترتيب الهرمي للحاجات يعتمد على قوتها، وكلما انخفضت الحاجات في الترتيب الهرمي كلما كانت أقوى، وكلما ارتفعت كلما كانت مميزة للإنسان بشكل أكبر، والحاجات الأساسية مشتركة بين الإنسان والحيوان، في المقابل يتميز الإنسان وحده بالحاجات العليا، حيث يرى ماسلو أن الحاجات الأساسية يسهل إشباعها، فالشخص قد يتعرض أحيانا للجوع والعطش ورغم ذلك يظل قادرا على إشباع حاجاته العليا، ولا يخضع حياته للجوع والعطش (جابر، 1990).

3) نظرية SDT للحاجات النفسية (محددات الذات) :Self- Determination Theory

تعتبر نظريةSDT للحاجات النفسية (Psychological Needs) أن الحاجات الإنسانية هي أساسية لجميع مراحل النمو المتعددة، ولا تقتصر على الانتماء، والاستقلالية، والكفاءة، بل تشمل أيضا حاجات أخرى مثل: الحاجة للحب والمودة، والحاجة للإنجاز، والحاجة للأمن، وهذه الحاجات بمجملها تساعد في تحقيق وإشباع الحاجة إلى الانتماء، والاستقلالية، والكفاءة، بحيث توصل الفرد إلى مستوى متقدم من الصحة النفسية (Ryan et al., 1994). كما ترى أن فهم الدوافع الإنسانية يتطلب معرفة وفهم الحاجات السيكولوجية الفطرية، وهي: الانتماء، والاستقلالية، والكفاءة، لأن هذه الحاجات تحدد الشروط الضرورية للنمو النفسي، والتكامل، والسعادة. وعدم إشباع الحاجات يؤدي إلى إضعاف الدافعية الداخلية، وفي المقابل يمكن أن نسهل الدافعية الداخلية لدى الأفراد (Deci & Ryan, 2000).

من خلال استعراض النظريات المفسرة للحاجة، يلاحظ بأن جميع النظريات رغم اختلافها في طريقة عرضها للحاجات وتفسيرها لها، إلا أنها أكدت أهمية الحاجات في حياة الفرد، ومدى تأثيرها على تحقيق صحته وتوافقه النفسي، وتفاعله الإيجابي على مستوى الحاجات الفسيولوجية، والانفعالية، والاجتماعية، والعقلية، فقد تحدث موراي عن (20) نوع من الحاجات. وتحدث ماسلو عن (5) حاجات هرمية فسيولوجية وسيكولوجية، وبتحقيقها يستطيع الفرد الوصول إلى تحقيق ذاته، أما نظرية محددات الذات فلقد تطرقت إلى (3) حاجات أساسية وهي: (الكفاءة، والاستقلالية، والانتماء)، والتي من خلال يستطع الفرد التمتع بدرجة جيدة من الصحة النفسية.

الدراسات السابقة

أجرى بكر (2013) دراسة هدفت إلى الكشف عن الحاجات النفسية، ومعرفة مدى اختلافها لدى الذكور والإناث، في الفئات العمرية من (16- 18)، (18- 20) عاما. وتكونت عينه الدراسة من (60) طالبا وطالبة، حيث بلغ عدد الذكور (30)، وعدد الإناث (30) في الفئة العمرية.

واستخدام الباحث مقياس الحاجات النفسية إعداد Deci & Ryan تعريب وتقنين مخيمر (1999)، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك فروق دالة إحصائيا في اتجاه الذكور في الحاجات النفسية المتمثلة في حاجات الاستقلال، بينما حاجات الانتماء كانت أكثر ظهورا عند الإناث، ووجود فروق دالة إحصائيا بين الفئة العمرية الأولى، والثانية في اتجاه الفئة الأولى في الحاجات النفسية المتمثلة في حاجات الاستقلال، وحاجات الكفاءة في اتجاه الفئة الثانية.

وفي دراسة مخيمر (2013) التي هدفت إلى الكشف عن الحاجات النفسية والاجتماعية والتربوية للطبة الموهوبين من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر معلميهم في مدينة غزة، حيث تكونت عينة الدراسة من (100) طالب وطالبة، و (50) معلم ومعلمة. واستخدم الباحث استبانة مكونة من (43) فقره من إعداده تتضمن ثلاثة أبعاد هي: الحاجات النفسية، والاجتماعية، والتربوية. وأظهرت نتائج الدراسة أن حاجات الأطفال تتركز في الحاجات النفسية، والاجتماعية، والتربوية. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في حاجات الأطفال تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

وهدفت دراسة القطناني (2011) إلى تعرف العلاقة بين الحاجات النفسية ومفهوم الذات وارتباطهما بمستوى الطموح لدى عينة من الطلبة، وتعرف الفروق في الحاجات النفسية وفق متغير (النوع، المستوى الدراسي). وتكونت عينة الدراسة من (350) طالب وطالبة، طبق عليهم مقياس الحاجات النفسية من إعداد (Dice & Ryan, 2000) تعريب وتقنين محمد عليان، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد الحاجات النفسية تعزى لمتغير المستوى الدراسي، والنوع الاجتماعي بشكل عام.

وبينت دراسة الزبيدي وسليمان (2008) التي هدفت إلى تعرف الحاجات العقلية، والجسمية، والانفعالية، والاجتماعية، والصحية، والثقافية المطلوب توافرها للأطفال العمانيين من وجهة نظر أولياء الأمور، تكونت عينة الدراسة من (400) أولياء أمور لأطفال تتراوح أعمارهم بين (12 – 16) عام. وطبقت استبانة من إعداد الباحثين تقيس حاجات الأطفال اشتملت على (88)عبارة. وتوصلت الدراسة إلى أن ترتيب الحاجات كان (الصحية، الانفعالية، العقلية/ المعرفية، الاجتماعية، الثقافية، الجسمية الحركية)، ووجدت فروقا في حاجات الأطفال الصحية تعزى للنوع الاجتماعي لصالح الإناث، وفروق في الحاجات الثقافية لصالح الذكور. بينما لم تجد فروقا في الحاجات العقلية/ المعرفية، الاجتماعية، الجسمية، الانفعالية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

وهدفت دراسة (Sheldon & Filak, 2008)، إلى معرفة العلاقة بين إشباع الحاجات الأساسية لدى الأطفال، والرفاهية المستقبلية من خلال الألعاب التعليمية وأهداف الألعاب المقدمة لهم، وتكونت عينة الدراسة من (195) طالبا وطالبة، بواقع (81) طالبا، و (114) طالبة، واستخدمت الدراسة مقياس شيلدون (2001) لحاجات الأطفال، وأظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع والمستوى الدراسي في إشباع الحاجات الأساسية لدى الأطفال، ومنها: الاستقلالية، والانتماء، والكفاءة بل إنها تؤثر في تفاعل الأطفال مع مربيهم، فقد يؤدي إلى أن يكون نشاطهم فعال، وإشباع هذه الحاجات له علاقة بالمخرجات التي ترتبط بالدوافع الداخلية والخارجية لديهم.

أما دراسة عليان والكحلوت (2005) فقد هدفت إلى التعرف على الحاجات النفسية للأطفال ذوي الإعاقة السمعية، من أطفال محافظات غزة بلغت (151) طفل وطفلة، استخدم مقياس الحاجات النفسية في ضوء نظرية محددات الذات من إعداد الباحثين. وبينت أبرز النتائج أن الحاجة إلى الاستقلال كانت أقل إشباعا لدى العينة، يليها الحاجة إلى الكفاءة ثم الحاجة إلى الانتماء، كما بينت النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا بين الجنسين (ذكور وإناث) في الحاجات النفسية الثلاث، ولم تتطرق لدلالة الفروق وفق متغير الصف الدراسي.

وأجرت السرسى وعبد الوهاب (2000) دراسة هدفت إلى التعرف على ترتيب الحاجات النفسية وهي (الكفاءة، والاستقلالية، والانتماء)، لدى الأطفال من الجنسين في مراحل تعليمية مختلفة، وتكونت عينة الدراسة من (400) تلميذ وتلميذة في مراحل تعليمية هي:رياض الأطفال، والصف الثاني الابتدائي، والثاني الإعدادي، والثاني الثانوي)، بواقع (100) مائة طفل وطفلة لكل مرحلة تعليمية. وتم استخدام مقياسين من إعداد الباحثين الأول: مقياس الحاجات النفسية لأطفال ما قبل المدرسة، والآخر مقياس الحاجات النفسية للمراحل التعليمية الأخرى. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة بين الذكور والإناث في مرحلة التعليم الإعدادي والثانوي في الحاجة إلى الاستقلالية لصالح الإناث في المرحلتين. ووجود فروق دالة بين الذكور والإناث في مرحلة التعليم الإعدادي والثانوي في الانتماء لصالح الذكور في المرحلة الإعدادية، ولصالح الإناث في المرحلة الثانوية مما يعني أن الذكور في مرحلة التعليم الإعدادي تفوقوا على الإناث من حيث الانتماء. ووجدت الدراسة فروقا دالة بين المجموعات الفرعية (الذكور والإناث) في المراحل التعليمية الثلاث بالنسبة لمقياس الحاجات النفسية ككل، لصالح الذكور في مرحلة التعليم الابتدائي والإعدادي، ولصالح الإناث في مرحلة التعليم الثانوي، مما يعني أن الذكور تفوقوا على الإناث في مرحلة التعليم الابتدائي والإعدادي في حين تفوقت الإناث على الذكور في مرحلة التعليم الثانوي.

وهدفت دراسة "شيلدون وأليوت" (Sheldon & Elliot, 1999) إلى الكشف عن الفروق بين الجنسين في الحاجات النفسية، على عينه من الطلبة بلغت من (152) طالب بواقع (56 من الذكور)، و (96 من الإناث). باستخدام مقياس الحاجات الأساسية، ومقياس الحاجات الدراسية وكلاهما من إعداد "ديسي وريان" ((Deci & Ryan, 1999، حيث أظهرت النتائج أن إشباع الحاجة للكفاءة عند الذكور أعلى من إشباعها عند الإناث، ولا توجد فروق بين الجنسين في الحاجة للاستقلال والحاجة للانتماء، في حين كان إشباع الحاجة للانتماء للدراسة عند الإناث أعلى منه لدى الذكور، كما كشف عن وجود علاقة موجبة دالة إحصائيا بين الحاجة للكفاءة والحاجة للاستقلال والحاجة للانتماء.

وفي دراسة الطحان وآخرون (1988) التي هدفت إلى حصر الحاجات النفسية والتربوية كما يدركها أطفال المرحلة الابتدائية بدولة الإمارات العربية المتحدة في ضوء اختلاف جنس المشارك (ذكر/ أنثى)، وكذلك مستويات الصفوف الدراسية (الثالث، والرابع، والسادس الابتدائي). حيث تكونت عينة الدراسة من (631) طفلا، وطبق عليهم مقياس تعرف حاجات الأطفال في المرحلة الابتدائية بشكل فردي في الصفوف الدنيا، وجمعي في الصفوف العليا. وتوصلت نتائج الدراسة أن أكثر الحاجات شيوعا هي: المعاملة الأسرية الحسنة، حل المشكلات المدرسية، توفير الحاجات الشخصية الأساسية، تحسين العلاقات مع زملاء الدراسة، الرحلات المدرسية. ولم تستعرض الدراسة الفروق ودلالتها وفق متغيرات الصف الدراسي أو النوع الاجتماعي.

مناقشة الدراسات السابقة:

لقد وجد الباحث من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ما يساعده على اختيار منهج الدراسة الحالية، وكذلك نوعية وصفات العينات المستهدفة، والأدوات والمقاييس العلمية المستخدمة لقياس حاجات الأطفال، والنتائج التي توصلت لها الدراسات وما أوصت بها من مقترحات وتوصيات. وبعد تحليل الدراسات توصل إلى ما يلي::

- تنوعت المتغيرات التي تناولتها الدراسات السابقة في دراسة حاجات الأطفال، ومنها: (مفهوم الذات، مستوى الطموح، المستوى الدراسي، الألعاب، نمط الحياة، المرحلة التعليمية، الجنس)، ومن تلك الدراسات: (بكر، 2013)، (مخيمر، 2013)، (القطناني، 2011، (Sheldon,

2008)، Sheldon & Ellio, 1999) وتسهم هذه المتغيرات في ترتيب حاجات الأطفال وتحديدها، وتوضيح الفروق بينها.

- تعددت الأدوات والمقاييس المستخدمة في هذه الدراسات فمنها تم إعداده بواسطة الباحثين أنفسهم معتمدين على الأدبيات والدراسات، والخصائص السيكومترية لإعداد الأدوات بما يتناسب ومتغيرات دراساتهم، ومن أمثلة تلك الدراسات: (الزبيدي؛ سليمان2000)، (عليان؛ الكحلوت، 2005)، (السرسي؛ عبد الوهاب، 2000).
- بعض الدراسات اعتمدت على مقاييس معدة مسبقا مثل: دراسة (بكر، 2013) فقد استخدم مقياس الحاجات النفسية إعداد: Deci & Ryan تعريب وتقنين مخيمر (1999). ودراسة (Sheldon & Filak, 2008) فقد استخدمت مقياس شيلدون (2001). وساعدت هذه المعطيات الباحث على اختيار وإعداد الأداة المناسبة للدراسة الحالية مستفيدا من دراسة (الزبيدي وسليمان، 2008).
- تراوحت العينات المستهدفة في الدراسات السابقة بين (60 - 631 فأكثر)، وتوزعت العينة على عدة مراحل منها: مرحلة التعلم الأساسي حلقة أولى، والتعليم الأساسي حلقة ثانية، وبعض منها على مستوى طلبة الجامعة. مما أتاح للباحث مجالا في اختيار عينة تتفق مع الدراسات السابقة.
- أشارت نتائج الدراسات بالتأكيد على ضرورة تعرف حاجات الأطفال في المراحل التعليمية، وترتيبها وفق أولويات اهتماماتهم، ومنها دراسة (الزبيدي؛ سليمان، 2008)، ودراسة (Sheldon & Filak, 2008)، ودراسة (الطحان وآخرون، 1988). وتوصلت بعض الدراسات إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في حاجات الأطفال تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، منها: دراسة (بكر، 2013)، ودراسة (السرسي؛ عبدالوهاب، 2000)
- ولم تؤكد بعض الدراسات وجود هذه الفروق ذات الدلالة الإحصائية في حاجات الأطفال تعزى لمتغير النوع، ومنها: دراسة (مخيمر، 2013)، ودراسة (عليان؛ الكحلوت، 2005)، ودراسة (Sheldon & Elliot, 1999). وهذا الاختلاف يدعم الدراسة الحالية بحيث تتحقق من ترتيب حاجات الأطفال، ومدى الاختلاف والاتفاق على وجود فروق بينها. وتحدد كذلك ما الحاجات التي يتفق فيها الذكو والإناث، من تلك التي يختلفون فيها. أو تؤكد ما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج. بحيث تعطي صورة واضحة للمختصين بالطفل في سلطنة عمان نموذجا لمؤشر إحصائي جديد عن حاجات الأطفال، وترتيبها وفق الأدبيات والدراسات البحثية في هذ المجال.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

اعتمدت الدراسة الحالية في إجراءاتها البحثية على المنهج الوصفي؛ لتوافقه مع متغيرات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها لتحليل استجابات الطلبة على أداوت الدراسة، ولأن معظم الدراسات تنتهج المنهج الوصفي في دراسة مثل هذه المتغيرات البحثية.

أولا: مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من طلبة الصف السادس والثامن والعاشر المسجلين في العام الدراسي (2015/2014)، بمدارس الحلقة الثانية للتعليم ما بعد الأساسي بالمحافظات التالية: (الباطنة شمال، الباطنة جنوب، مسقط، ومسندم)، وعددهم في الصف السادس (21824)، والصف

الثامن (21881)، والصف العاشر (22083)، والعدد الكلي (65788)، وتم اختيار عينة عشوائية موجهة (حيث كانت عشوائية في اختيار المدارس، ومقصودة في اختيار الصفوف الدراسية)، وتكونت من (467) منهم (152) طالب وطالبة بالصف السادس (67) ذكور و (85) إناث. ومنهم (150) طالب وطالبة بالصف الثامن منهم (90) ذكور و (60) إناث. ومنهم (165) طالب وطالبة في الصف العاشر (77) ذكور، و (88) إناث، والجدول التالي يوضح عينة الدراسة.

جدول رقم (1) عينة الدراسة

الجنس	الصف السادس	الصف الثامن	الصف العاشرة	المجموع
ذكور	67	90	77	234
إناث	85	60	88	233
المجموع	152	150	165	467

ثانيا: متغيرات الدراسة:

1). المتغيرات المستقلة وتتضمن: النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى)، الصف الدراسي (السادس، الثامن، العاشر).

2). المتغيرات التابعة وتتضمن: حاجات الأطفال (المعرفية، والصحية، والثقافية، والجسمية، والاجتماعية، والانفعالية).

ثالثا: أدوات الدراسة:

1). مقياس حاجات الأطفال العمانيين للأعمار (6 – 12):

تم استخدام مقياس حاجات الأطفال العمانيين الأسوياء لمرحلة الطفولة المتوسطة والمتأخرة لأعمار من (6 – 12)، إعداد الزبيدي وسليمان (2006)، ويتكون المقياس في النسخة الأصلية من (89) عبارة، وتم استبعاد بعض العبارات لعدم انتمائها لعبارات الأبعاد بحيث يصبح العدد الفعلي في الدراسة الحالية (69) عبارة، وهي موزعة على ستة أبعاد وهي: **البعد الأول:** (الحاجات العقلية/ المعرفية اللازم توافرها للأطفال، ويتكون من (16) عبارة، **البعد الثاني:** (الحاجات الصحية اللازم توافرها للأطفال، ويتكون من (12) عبارة، **البعد الثالث**: (الحاجات الثقافية اللازم توافرها للأطفال، ويتكون من (14) عبارة، **البعد الرابع**: (الحاجات الجسمية/ الحركية اللازم توافرها للأطفال، ويتكون من (11) عبارة. **البعد الخامس**: (الحاجات الاجتماعية اللازم توافرها للأطفال، ويتكون من (9) عبارات. **البعد السادس**: (الحاجات الانفعالية اللازم توافرها للأطفال، ويتكون من (7) عبارات. وتتم استجابة المفحوصين باختيارهم بديل واحد من بين البدائل التي توضح درجة الأهمية للحاجات الواردة في المقياس على النحو التالي: (مهمة جدا، مهمة، مهمة إلى حد ما، مهمة بدرجة قلية، غير مهمة تماما). والجدول (2) يبين توزيع فقرات المقياس على الأبعاد الستة.

جدول رقم (2)
توزيع فقرات المقياس على الأبعاد الستة

ت	البعد	الفقرات	المجموع
1	البعد الأول	22، 23، 24، 27،40، 25، 26، 47، 43، 21، 76، 36، 16، 7، 9، 80.	16
2	البعد الثاني	12، 13، 20، 6، 57، 11، 5، 14، 15، 8، 3، 4.	12
3	البعد الثالث	44، 50، 38، 46، 33، 31، 35، 52، 37، 42، 62، 29، 25، 30.	14
4	البعد الرابع	19، 18، 17، 28، 1، 10، 34، 2، 30، 32، 53.	11
5	البعد الخامس	86، 83، 75، 89، 70، 84، 73، 67، 60.	9
6	البعد السادس	64، 88، 65، 66، 56، 85، 72.	7

وتحقيقا للخصائص السيكومترية في الدراسة الحالية، صدق المقياس فقد تم عرض المقياس على مختصين بمجال علم النفس بكلية التربية جامعة السلطان قابوس، وبعض المتخصصين في اللغة العربية بوزارة التربية والتعليم؛ للتأكد من ملاءمته لعينة الدراسة. وإعداده بصورته النهائية التي طبقت على العينة. أما ثبات المقياس فقد تم حسابه بمعامل ألفا كرونباخ حيث تراوح معامل الثبات لأبعاد المقياس الستة بين (0.81-0.88) وبلغ معامل ثبات المقياس الكلي 0.98، وهو معامل ثبات مرتفع. والجدول (3) يعرض معامل ثبات (ألفا كرونباخ) للمقياس ككل، وأبعاده الستة على النحو التالي:

جدول رقم (3)
معامل (الثبات) ألفا كرونباخ لمقياس حاجات الأطفال العمانيين

الأبعاد	*عدد الفقرات*	*معامل ألفا كرونباخ*
البعد الأول/ الحاجات العقلية المعرفية	16	0.88
البعد الثاني/ الحاجات الصحية	12	0.85
البعد الثالث/ الحاجات الثقافية	14	0.87
البعد الرابع/ الحاجات الجسمية الحركية	11	0.81
البعد الخامس/ الحاجات الاجتماعية	9	0.84
البعد السادس/ الحاجات الانفعالية	7	0.82
المقياس الكلي	69	0.98

تصحيح المقياس: يتم تصحيح المقياس على النحو الاتي:

- إذا كانت العبارات موجبة أعطيت البدائل (أ، ب، ج، د، هـ) درجات على التوالي (5، 4، 3، 2،1).

- إذا كانت العبارات سالبة أعطيت البدائل (أ، ب، ج، د، هـ) درجات على التوالي (1، 2، 3، 4، 5).وعليه فإن أقصى درجة يمكن أن يحصل عليها المفحوص في الاختبار كله 345 درجة (أي:69×5)، وأقل درجة هي 69 أي (69 × 1).

الأساليب الإحصائية:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- تحليل التباين المتعدد MANOVA لمعرفة أثر متغير النوع والصف الدراسي في حاجات الأطفال.
- اختبار شيفية للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين المتغيرات.

نتائج الدراسة وتفسيرها

أولا: السؤال الأول: وينص على **"ما ترتيب حاجات الأطفال العمانيين في الصف السادس والثامن والعاشر الذكور والإناث من خلال استجاباتهم على مقياس حاجات الأطفال العمانيين بمدارس الحلقة الثانية بسلطنة عمان؟"** وللإجابة عن السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الأطفال بشكل عام، ولاستجابات الأطفال في الصف السادس والثامن والعاشر، وللذكور والإناث كلا على حده. والجدول (5) يعرض النتائج حسب متغير الصف

الدراسي، والجدول (6) يعرض النتائج حسب متغير النوع الاجتماعي. وقد تم استخدام المعيار المشار إليه في الجدول (4) لتصنيف مستويات حاجات الأطفال العمانيين حسب استجابات أفراد العينة، حيث يبين التقدير الخماسي الذي توزعت عليه الاستجابات وفق المستويات المحددة: (مستوى منخفض جدا، مستوى منخفض، مستوى متوسط، مستوى عال، مستوى عال جدا) والجدول (4) يوضح ذلك.

الجدول (4)
التقدير الخماسي لاستجابات عينة الدراسة موزعة على مستويات المقياس

ت	التقدير	المدى	المستويات
1	غير مهمة تماما	1.79 - 1.00	مستوى منخفض جدا
2	مهمة بدرجة قليلة	2.59 – 1.80	مستوى منخفض
3	مهمة إلى حد ما	3.39 - 2.60	مستوى متوسط
4	مهمة	4.19 – 3.40	مستوى عال
5	مهمة جدا	5.00 – 4.20	مستوى عال جدا

الجدول (5)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لحاجات الأطفال حسب متغير الصف الدراسي

م	حاجات الأطفال	الصف السادس ن = 152		الصف الثامن ن = 150		الصف العاشر ن = 165		جميع الطلبة ن = 467	
		م	ع	م	ع	م	ع	م	ع
1	**العقلية المعرفية**	4.39	.515	4.13	.619	4.25	.615	4.26	.594
2	**الصحية**	4.48	.527	4.26	.673	4.32	.692	4.35	.642
3	**الثقافية**	4.13	.629	3.90	.734	3.92	.671	3.98	.686
4	**الجسمية**	4.07	.660	3.95	.703	3.82	.667	3.95	.683
5	**الاجتماعية**	4.37	.593	4.08	.817	4.10	.703	4.18	.719
6	**الانفعالية**	4.35	.659	4.04	.788	4.20	.756	4.20	.745

يتضح من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلبة بشكل عام جاءت على النحو التالي: المتوسط الكلي لكل بعد جاء على الترتيب البعد الأول وهو **الحاجات الصحية** متوسطه الحسابي (4.35) وانحرافه المعياري (.642) أما البعد الثاني وهو **الحاجات العقلية المعرفية** فقد كان المتوسط (4.26) والانحراف المعياري (.594)، والبعد الثالث **الحاجات الانفعالية** كان متوسطه (4.20) وانحرافه المعياري (.745)،والبعد الرابع **الحاجات الاجتماعية** فكان متوسطه (4.18) وانحرافه المعياري (.719).والبعد الخامس **الحاجات الثقافية** فكان متوسطه (3.98) وانحرافه المعياري (.686). والبعد السادس **الحاجات الجسمية** فكان متوسطه (3.95) وانحرافه المعياري (.683).وبحسب المعيار المحدد لمستوى حاجات الأطفال وفق التقدير الخماسي لاستجابات العينة فإن القيم المذكورة تتراوح بين (4.35) كأعلى قيمة و (3.95) كأقل قيمة؛ وبذلك يتحدد ترتيب حاجات الأطفال لدى الطلبة في الصف السادس والثامن والعاشر في مدارس الحلقة الثانية **بشكل عام** على الترتيب التالي: (الحاجات الصحية، الحاجات العقلية المعرفية، الحاجات الانفعالية، الحاجات الاجتماعية، الحاجات الثقافية، الحاجات الجسمية).

وفيما يتعلق بترتيب حاجات الأطفال وفق متغير **الصف الدراسي** فيتضح من خلال الجدول رقم (5) أن نتائج الدراسة تبين أن ترتيب الحاجات في **الصف السادس** كما يلي: **الحاجات الصحية** المتوسط هو (4.48) والانحراف المعياري (.527)، **الحاجات العقلية والمعرفية** فكان المتوسط

(4.39) والانحراف (.515)، **الحاجات الاجتماعية** كان متوسطها هو (4.37) والانحراف (.593)، **الحاجات الانفعالية** المتوسط هو (4.35) والانحراف (.659)، **الحاجات الثقافية** كان متوسطها (4.13) والانحراف (.629)، **أما الحاجات الجسمية** جاء المتوسط (4.07) والانحراف (.660). حيث تشير النتائج أن الحاجات الصحية جاءت في الترتيب الأول والحاجات الجسمية جاءت في الترتيب السادس لطلبة الصف السادس.

أما ترتيب حاجات الأطفال في **الصف الثامن** فقد أشارت النتائج إلى أن **الحاجات الصحية** جاءت في المرتبة الأولى فقد كان المتوسط (4.26) والانحراف المعياري (.673)، ثم **الحاجات الاجتماعية** وكان المتوسط (4.08) والانحراف المعياري (.817)، **والحاجات العقلية المعرفية** ومتوسطها (4.13) والانحراف المعياري (.619)، ثم **الحاجات الانفعالية** وكان المتوسط (4.04) والانحراف المعياري (.788)، **والحاجات الجسمية** كان المتوسط (3.95) والانحراف المعياري (.703)، وفي الأخير **الحاجات الثقافية** وكان متوسطها (3.90) والانحراف المعياري (.734)، فبذلك تكون الحاجات الصحية في المرتبة الأولى والحاجات الثقافية في المرتبة السادسة لدى طلبة الصف الثامن بمدارس الحلقة الثانية بالسلطنة.

أما بالنسبة **للصف العاشر** فقد أشارت النتائج إلى أن ترتيب حاجات الأطفال يبدأ أيضا **بالحاجات الصحية** فكان المتوسط (4.32) والانحراف المعياري (.692)، ثم **الحاجات العقلية** المعرفية وكان متوسطها (4.25) والانحراف المعياري (.615)، ثم **الحاجات الانفعالية** وكان المتوسط (4.20) والانحراف المعياري (.756)، **والحاجات الاجتماعية** جاء المتوسط (4.10) والانحراف المعياري (.703)، ثم **الحاجات الثقافية** وكان متوسطها (3.92) والانحراف المعياري (.671)، وأخيرا **الحاجات الجسمية** وكان المتوسط (3.82) والانحراف المعياري (.667) فبذلك تكون الحاجات الصحية في **المرتبة الأولى** والحاجات الجسمية في **المرتبة السادسة** لدى طلبة الصف العاشر بمدارس الحلقة الثانية بالسلطنة.

الجدول (6)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لحاجات الأطفال حسب متغير النوع الاجتماعي

ت	حاجات الأطفال	*الذكور (ن = 234)*		*الإناث (ن = 233)*	
		م	ع	م	ع
1	العقلية المعرفية	4.08	.695	4.44	.398
2	الصحية	4.18	.781	4.53	.391
3	الثقافية	3.82	.748	4.14	.575
4	الجسمية	3.88	.760	4.01	.589
5	الاجتماعية	4.03	.830	4.34	.549
6	الانفعالية	3.98	.841	4.42	.555

وفيما يتعلق بترتيب حاجات الأطفال وفق متغير **النوع الاجتماعي** فيتضح من خلال الجدول (6) أن نتائج الدراسة تبين أن ترتيب الحاجات للذكور كما يلي: **الحاجات الصحية** وكان المتوسط هو (4.18) والانحراف المعياري (.781)، **الحاجات العقلية والمعرفية** فكان المتوسط (4.08) والانحراف (.695)، **الحاجات الاجتماعية** كان متوسطها هو (4.03) والانحراف (.830)، **الحاجات الانفعالية** المتوسط هو (4.98) والانحراف (.841)،**الحاجات الجسمية** كان متوسطها (3.88) والانحراف (.760)، أما **الحاجات الثقافية** جاء المتوسط (3.82) والانحراف (.748). حيث تشير النتائج أن الحاجات الصحية جاءت في الترتيب **الأول** والحاجات الثقافية جاءت في الترتيب **السادس** لدى الطلبة الذكور بمدارس الحلقة الثانية بالسلطنة.

أما ترتيب حاجات الأطفال للإناث فقد أشارت النتائج إلى أن **الحاجات الصحية** جاءت في المرتبة **الأولى** فقد كان المتوسط (4.53) والانحراف المعياري (.391)، ثم **الحاجات العقلية المعرفية** وكان المتوسط (4.44) والانحراف المعياري (.398)، **والحاجات الانفعالية** ومتوسطها (4.42) والانحراف المعياري (.555)، ثم **الحاجات الاجتماعية** وكان المتوسط (4.34) والانحراف المعياري (.549)،**والحاجات الثقافية** كان المتوسط (4.14) والانحراف المعياري (.575)، وفي الأخير **الحاجات الجسمية** وكان متوسطها (4.01) والانحراف المعياري (.589)، فبذلك تكون الحاجات الصحية في **المرتبة الأولى** والحاجات الجسمية في المرتبة **السادسة** لدى الإناث بمدارس الحلقة الثانية بالسلطنة. وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (سليمان؛ الزبيدي، 2008) والتي أشارت إلى أن ترتيب حاجات الأطفال من وجهة نظر أولياء أمورهم (العقلية، الصحية، الثقافية، الجسمية، الاجتماعية، الانفعالية). وفق الصف الدراسي سادس وثامن وعاشر، والنوع الاجتماعي الذكور والإناث.

وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسة المذكورة على أنه يوجد إجماع كامل بين أفراد العينة من الجنسين رغم اختلاف الصفوف الدراسية (السادس، الثامن، العاشر) على ضرورة أن توفر السلطات التعليمية وكل من له علاقة بتنشئة الطفل الحاجات الست المذكورة سابقا لمرحلة الطفولة المتوسطة والمتأخرة. وتشير النتائج إلى أن الحاجات الصحية جاءت في المرتبة الأولى من بين الحاجات التي شملتها الدراسة، ويعزو الباحث ذلك إلى عدة عوامل لعل من أهمها: وعي الأسرة بأهمية الصحة في حياة الفرد، والعمل على غرس هذه القيمة لدى الأطفال، وتربيتهم على العادات الصحية السليمة كقيمة صحية للمحافظة على أنفسهم، ولا نغفل أيضا جهود المدرسة التي تهتم بالصحة وسلامة الأطفال، ووجود كثير من الفعاليات التربوية الداعمة إلى مبدأ الصحة والسلامة في البيئة المدرسية، ومن أهمها: مسابقة النظافة والصحة في البيئة المدرسية.

وتتظافر جهود وزارة الصحة في الاهتمام بالأطفال منذ نشأة تكوينهم وتدريب الأمهات على أساليب حماية ورعاية الاطفال ووقايتهم من الأمراض، وتقديم العناية الصحية السليمة لهم. والعمل بما يتوافق مع قانون الطفل العماني، واتفاقية حقوق الطفل. وبالاطلاع على تقرير سلطنة عمان الدوري الثالث والرابع بشأن اتفاقية حقوق الطفل (2013)، فالتقرير يؤكد على ضرورة توفير حاجات الأطفال بدون تمييز وتفرقه مع الحرص على مبدأ مصلحة الطفل الفضلى والمتمثلة في احترام رأيه، والحفاظ على هويته، وتحقيق حاجاته الصحية، والمعرفية، والاجتماعية، والثقافية، والجسمية. كما أكد التقرير أيضا على ضرورة تأهيل الأطفال لتحقيق الاندماج الأسري والاجتماعي في المجتمع. وحدد المسؤولية المشتركة للوالدين ومساعدتهم في تقديم خدمات الرعاية الفضلى لأطفالهم.

وفيما يتعلق بالرعاية الصحية وتحقيق حاجات الأطفال في الجانب الصحي تم تفعيل الإجراءات الداعمة منها: تعزيز عيادات متابعة الأطفال الذين يعانون من سوء التغذية، وتتبع الأطفال الأقل من خمس سنوات، وتشكيل اللجان الصحية بالولايات للمساهمة الفاعلة في التخطيط والتنفيذ والمتابعة لحل المشاكل الصحية لدى الأطفال بالمجتمع، كذلك وجود حملة وطنية اجتماعية لتغذية الأطفال بالتعاون مع منظمة اليونيسيف، وإجراء الفحوصات الطبية للهرمونات لدى الأطفال والتأكد من سلامتها وغيرها، وهذه الإجراءات تؤكد أهمية الرعاية الصحية للأطفال، وتعكس مدى تضافر الجهود لتحقيق حاجات الأطفال العمانيين وفق ما أوصت به نتائج الدراسة الحالية. وهذا مؤشر على الوعي والاهتمام بالأطفال في المجتمع العماني، بما يلبي حاجاتهم ويحقق التنشئة الجيدة. يضاف إلى ذلك المشاريع الوطنية المشتركة بين عدد من الوزارات ومنظمة اليونيسيف الهادفة إلى التوعية بالصحة في البيئة الأسرية والمجتمعية. ومن تلك المشاريع: المدارس المعززة للصحة، وكذلك المدارس الصديقة للطفل.

ويدعم ذلك وجود **قانون الطفل العماني** الذي صدر بمرسوم سلطاني رقم (2014/22) والذي نص في الفصل الثالث على **الحقوق الصحية للطفل** وتضمنت (11) مادة قانونية شملت المواد من (14) إلى (24). وقد نصت المادة (14) للطفل الحق في الرعاية الصحية الوقائية والعلاجية، وتكفل له الدولة التمتع بأعلى مستوى يمكن بلوغه من الرعاية الصحية المجانية. كما أكد قانون الطفل العماني على مفهوم الطفل وهو: كل إنسان لم يكمل الثامنة عشرة من العمر بالتقويم الميلادي. ولا تقل الحاجات العقلية، والانفعالية، والاجتماعية، والثقافية، والجسدية أهمية عن الحاجات الصحية، بل إن كل تلك الحاجات تتأثر بالحاجات الصحية، وأن ما يقدم من خدمات يساعد الطفل على تلبية حاجاته الأخرى. ويتبنى القائمون على رعاية الطفل النظرة الشاملة لحياة الطفل والرعاية الكاملة المقدمة له في كافة مراحله العمرية، وبما يحقق لديه النمو الجسمي، والعقلي، والاجتماعي، والانفعالي، والثقافي.

ثانيا: السؤال الثاني:

ينص السؤال الثاني على:**"هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابة الأطفال على مقياس حاجات الأطفال العقلية والانفعالية والاجتماعية والجسمية والصحية والثقافية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي (ذكور، إناث) والصف الدراسي (سادس، ثامن، عاشر)؟** وللإجابة على السؤال تم استخدام تحليل التباين المتعدد لتحديد أثر متغير النوع (ذكر، أنثى)، والصف الدراسي (سادس، ثامن، عاشر)على حاجات الأطفال، وأيضا تعرف أثر التفاعل بين هذه المتغيرات وحاجات الأطفال. وكذلك تم احتساب قيمة **ويلكس لامبدا** لتعرف دلالة الفروق بين الصف الدراسي والنوع الاجتماعي وتفاعلهما في تحديد حاجات الأطفال. فالجدول (7) يعرض القيم الدلالية لويلكس لامبد، أما الجدول (8) يبين تحليل التباين الآحادي لمعرفة أثر متغير النوع والصف الدراسي في حاجات الأطفال لعينة الدراسة (ن=467).

جدول (7)
قيمة ويلكس لامبدا

ت	*قيمة ويلكس لامبدا*	*قيمة (ف)*	*الخطأ المعياري*	*مستوى الدلالة*
النوع الاجتماعي	.865	11.894	456.000	.000
الصف الدراسي	.919	3.264	912.000	.000
النوع والصف الدراسي	.957	1.690	912.000	.064

يتضح من خلال الجدول (7) أن **قيمة ويلكس** لامبدا لمتغير النوع (ذكر، أنثى) جاءت (.865)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (.005) حيث تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي في حاجات الأطفال العمانيين. وكذلك متغير الصف الدراسي (سادس، ثامن، عاشر) جاءت قيمة ويلكس لا مبدا (.919)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05). وتبين هذه النتيجة وجود فروق في حاجات الأطفال تعزى لمتغير الصف الدراسي، بينما تفاعل النوع والصف الدراسي في حاجات الأطفال يبين عدم وجود فروق حيث جاءت قيمة ويلكس لامبدا (9.57) وهي قيمة غير دالة عند مستوى (0.05)، واستخدم الباحث تحليل التباين الأحادي لمعرفة أثر متغيري النوع الاجتماعي، والصف الدراسي في حاجات الأطفال والجدول (8) يبين ذلك.

الجدول (8)
تحليل التباين الأحادي لمعرفة أثر متغير النوع والصف الدراسي في حاجات الأطفال

مصدر التباين		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي	المعرفي	12.661	1	12.661	40.661	.000
	الصحي	12.705	1	12.705	33.719	.000
	الثقافي	10.660	1	10.660	24.194	.000
	الجسمي	2.039	1	2.039	4.465	.035
	الاجتماعي	9.153	1	9.153	18.996	.000
	الانفعالي	19.521	1	19.521	39.235	.000
الصف الدراسي	المعرفي	3.862	2	1.931	6.201	.002
	الصحي	3.005	2	1.503	3.988	.019
	الثقافي	3.977	2	1.988	4.513	.011
	الجسمي	4.717	2	2.358	5.164	.006
	الاجتماعي	6.915	2	3.458	7.176	.001
	الانفعالي	4.854	2	2.427	4.878	.008
الخطأ	المعرفي	143.543	461	.311		
	الصحي	173.701	461	.377		
	الثقافي	203.113	461	.441		
	الجسمي	210.553	461	.457		
	الاجتماعي	222.128	461	.482		
	الانفعالي	229.367	461	.498		

يتضح من الجدول (8) أن قيمة (ف) المحصلة عند مستوى دلالة (0.05) دالة إحصائيا في حاجات الأطفال (المعرفية والصحية والثقافية والاجتماعية والانفعالية لمتغير النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى) حيث تشير إلى وجود فروق في هذه الحاجات ماعدا الحاجات الجسمية حيث إن قيمة (ف) المحصلة غير دالة إحصائيا عند مستوى (0.05) حيث كانت (035.) وهذه الفروق لصالح الطلبة الذكور. وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (السرسي؛ عبدالوهاب، 2000) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في حاجات الأطفال الانفعالية والاجتماعية بشكل عام لدى طلبة التعليم الأساسي والتعليم العام لصالح الإناث، وفي الحاجات الفرعية لصالح الذكور. ودراسة (بكر،2013) التي بينت وجود فروق في حاجات الأطفال النفسية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي لصالح الذكور في الاستقلال، ولصالح الإناث في الانتماء.

وتختلف نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (مخيمر، 2013) التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة من الذكور والإناث في الحاجات الاجتماعية والتربوية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي. واختلفت مع دراسة (القطناني، 2011) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى الذكور والإناث في أبعاد الحاجات تعزى لمتغير النوع الاجتماعي. واختلفت كذلك مع دراسة (سليمان؛ عبدالقوي، 2008) ودراسة (عليان؛ الكحلوت، 2005)، ودراسة (Sheldon & Elliot, 1999)التي أكدت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي في الحاجات الكلية، والحاجات النفسية للأطفال تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

وفيما يتعلق بمتغير الصف الدراسي (سادس، ثامن، عاشر) تبين النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (005.) في حاجات الأطفال المحددة بمقياس الدراسة بشكل عام، حيث كان مستوى الدلالة للحاجات المعرفية (002.)، الحاجات الصحية (019.)، والحاجات الثقافية (011.)، والحاجات الجسمية (006.). والحاجات الاجتماعية (001.)، والحاجات الانفعالية (008.)، وهذه القيم دالة إحصائية عند مستوى (005.).

وتم استخدام اختبار شيفية للمقارنات البعدية Post Hoc Analysis لتحديد مصدر الاختلاف والتباين بشكل خاص لمتغير الصف الدراسي (سادس، ثامن، عاشر) وحاجات الأطفال العمانيين، وتبين وجود فروق بين الصفوف في بعض الحاجات، فتشير النتائج وجود فروق في الحاجات **العقلية المعرفية** بين (الثامن، والعاشر) حيث كان مستوى الدلالة (.139) لصالح الصف العاشر، ووجدت فروق في **الحاجات الصحية** بين الصف (الثامن، والعاشر) عند مستوى (.697) لصالح الصف العاشر، وفروق أيضا في **الحاجات الثقافية** بين الصف (الثامن، والعاشر) عند مستوى (.950) لصالح الصف العاشر، ووجدت فروق في **الحاجات الجسمية** بين الصف (السادس، والثامن) عند مستوى (.337)، وبين الصف (الثامن، والعاشر) عند مستوى (.237) لصالح الصفوف الأعلى الثامن والعاشر، وكذلك وجدت فروق في **الحاجات الاجتماعية** بين الصفين (الثامن، والعاشر) لصالح الصف العاشر. وفروق في **الحاجات الانفعالية** بين الصف (السادس، والعاشر) عند مستوى (.162) لصالح الصف العاشر، وبين الصف (الثامن، والعاشر) عند مستوى (.142) لصالح الصف العاشر. والملحق (1) يعرض جداول شيفية للمقارنات البعدية الموضحة لمصدر التباين. وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (السرسي؛ عبدالوهاب، 2000) التي بينت وجود فروق في حاجات الأطفال الذكور والإناث في المراحل التعليمية الثلاث لصالح الذكور في التعليم الأساسي وما بعد الأساسي، ولصالح الإناث في مرحلة التعليم العام. واختلفت مع دراسة (القطناني، 2011) التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد حاجات الأطفال تعزى لمتغير المستوى الدراسي، وأرجع ذلك إلى أن المستويات الدراسية متقاربة ولا تشكل عائق في إشباع الطلبة لحاجاتهم بسبب تقاربهم في السن بشكل كبير. وتختلف كذلك مع دراسة (سليمان؛ عبدالقوي، 2008) التي أشارت إلى أنه لا يوجد تفاعل دال بين متغيرات الدراسة على مستوى النوع الاجتماعي أو المستوى الدراسي.

تشير نتائج الدراسة الحالية إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعض حاجات الأطفال العمانيين كما يدركونها بأنفسهم، وقد تكون هذه الفروق قليلة وتتضح أكثر في الحاجات الجسمية، وقد يعزو الباحث هذا الاختلاف البسيط وإن ورد في نتائج تحليل استجابات الأطفال إلى عدة عوامل من أهمها: المستوى الاقتصادي الذي يعيش فيه الطفل، ومستوى الخدمات المتوفرة فيه، كذلك إلى المستوى العلمي والثقافي للأسرة بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام. يضاف إلى ذلك خبرات الأطفال السابقة وقراءاتهم في مجالات مختلفة وتنوعه، كل ذلك قد يؤثر في النتائج. على الرغم أن تساوي الخدمات المقدمة للأطفال متساوية ولا تختلف باختلاف النوع بل هي حق أوردها المشرع في أحكام القانون وأكدها قانون الطفل العماني، وتؤكده كذلك الاتفاقات الدولية ومن بينها اتفاقية حقوق الطفل التي تدعم (تعزيز حقوق الطفل).

وفيما يتعلق باختلاف حاجات الأطفال حسب متغير الصف الدراسي، فقد أشارت النتائج إلى وجود اختلاف بين الصف (الثامن، والعاشر) في الحاجات العقلية، والصحية، والثقافية، لصالح الصف العاشر، وكذلك بين الصف (السادس، والثامن) في الحاجات الانفعالية لصالح الصف الثامن، ويعزو الباحث ذلك إلى عوامل النمو وما تتطلبه كل مرحلة من مراحله في حياة الطفل. فكلما زاد عمر الطفل ارتفع مستوى إدراكه لمتطلباته وحاجاته، ووعيه للبيئة والعالم من حوله. فتختلف بذلك حاجاته واهتماماته.

التوصيات:

1. إعداد برامج توعوية وجلسات نقاشية لأولياء الأمور والمهتمين حول حاجات الأطفال وعلاقتها بالتنشئة الأسرية.

2. إقامة ملتقيات تثقيفية حول أساليب وبرامج رعاية الأطفال ودعم حاجاتهم وحقوقهم على مستوى الأسرة والمدرسة والمجتمع.
3. إصدار نشرات ومطويات للتعريف بحاجات الأطفال العقلية، والانفعالية، والاجتماعية، والثقافية، والصحية، والجسمية على مستوى مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات التعليمية.
4. تزويد المدارس بخطط وبرامج واضحة ومحددة تبين دور الهيئات الإدارية والتدريسية والفنية في التعامل مع حاجات الأطفال، وتصنيفها وترتيبها بما يتناسب وتوجهات المنظومة التربوية، والمناهج التعليمية.
5. تفعيل دور مراكز رعاية الطفولة وجمعيات المرأة العمانية في دعم حاجات الأطفال، وتكثيف الجهود والبرامج والفعاليات المناسبة لذلك.
6. التوجيه بزيادة دعم القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني لبرامج رعاية الطفولة وتعزيز حاجات الأطفال العمانيين في المجتمع.

المقترحات:

- **دراسة:** حاجات الأطفال وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية (القلق، التوحد، الدافعية) لدى طلبة التعليم الأساسي بمدارس الحلقة والحلقة الثانية في سلطنة عمان.
- **دراسة:** حاجات الأطفال وعلاقتها بالتنشئة الأسرية والنوع الاجتماعي والصف الدراسي لدى طلبة التعليم الأساسي حلقة ثانية وما بعد الأساسي التعليم العام بسلطنة عمان.
- **دراسة:** الفروق في حاجات الأطفال وفق النوع الاجتماعي والصف الدراسي والتوافق النفسي لدى طلبة التعليم الأساسي حلقة أولى وما بعد الأساسي حلقة ثانية وتعليم عام بسلطنة عمان.
- **دراسة:** برنامج مقترح لتدريب أولياء الأمور والهيئات التدريسية على تشخيص حاجات الأطفال لدى طلبة التعليم الأساسي بسلطنة عمان.
- **دراسة:** مفهوم الذات وتقدير الذات وعلاقتها بحاجات الأطفال لدى طلبة التعليم ما بعد الأساسي الصف الحادي عشر بسلطنة عمان.
- **دراسة:** حاجات الأطفال وعلاقتها بالتحصيل الدراسي والكفاية الذاتية لدى طلبة التعليم الأساسي حلقة ثانية بالصفين الخامس والعاشر في سلطنة عمان.
- **دراسة:** حاجات الأطفال وعلاقتها بالمشكلات السلوكية والاجتماعية والنفسية لدى طلبة التعليم الأساسي بمدارس الحلقة الثانية بسلطنة عمان.

المراجع:

أبو حطب، فؤاد؛ صادق، آمال (1984). **علم النفس التربوي**، ط 1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

أحمد، سهير كامل (1995). **مفهوم الذات للطالبة الجامعية وعلاقتها بنوع التخصص الدراسي في دراسات وبحوث نفسية**، مركز الأسكندرية للكتاب، الأسكندرية.

أحمد، سهير كامل (1999). **أساليب تربية الطفل بين النظرية والتطبيق**، ط 1، مكتبة الإسكندرية للنشر، الإسكندرية، مصر.

أحمد، سهير كامل؛ محمد، شحاته سليمان (2002). **تنشئة الطفل وحاجاته بين النظرية والتطبيق**، مركز الأسكندرية للكتاب، الأسكندرية.

أحمد، سهير (2003). **سيكولوجية الشخصية**، ط 1، مركز الأسكندرية للكتاب، القاهرة.

إسماعيل، محمد عماد الدين (1989). **الطفل من الحمل إلى الرشد**، ط 1، دار القلم، الكويت.

بكر، محمد السيد حسين (2013). الحاجات النفسية لدى عينة من طلبة وطالبات كليتي العلوم والآداب والمجتمع بطبرجل (المنطقة الشمالية بالسعودية) **مجلة دراسات الطفولة**، مصر، 16 (58)، ص 1 – 8.

جابر، عبدالحميد جابر (1990).**نظريات الشخصية "البناء – الديناميات- النمو- طرق البحث – التقويم"**، ط 1، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، القاهرة.

جونسون، ديفيد؛ جونسون روجرز (1998). **التعلم الجماعي والفردي**، ترجمة رفعت محمود، ط 1، عالم الكتب، القاهرة.

الدكروري، أحمد عبدالله (1990). **القيم التربوية الموجهة للطفل المصري من خلال الراديو والتلفزيون**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة.

الزبيدي، عبدالقوي سالم؛ سليمان، أمين علي محمد (2008). حاجات الاطفال العمانيين كما يدركها أولياء الأمور في ظل التحديات المعاصرة، **مجلة العلوم التربوية**، جامعة القاهرة معهد الدراسات التربوية، (1)، ص 69-112.

زهران، حامد (1999). **علم النفس النمو**، ط 5، عالم الكتاب، القاهرة.

زيدان، محمد (1994). **النمو النفسي للطفل والمراهق ونظريات الشخصية**، ط 4، دار الشروق، جدة، المملكة العربية السعودية.

زيدان، محمد (1994). **النمو النفسي للطفل والمراهق ونظريات الشخصية**، ط 4، دار الشروق، جدة، المملكة العربية السعودية.

السرسي، أسماء؛ عبدالوهاب، أماني عبد المقصود (2000). الحاجات النفسية لدى الأطفال في مراحل تعليمية متباينة، **مجلة كلية التربية**، جامعة عين شمس، (24).

السكران، محمد محمد (2000). **التنشئة الاجتماعية للطفل في المجتمعات العربية الخليجية – التغيرات والتحديات-** الندوة العلمية الثانية لأقسام علم النفس بجامعات دول مجلس التعاون لدول مجلس الخليج العربي، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، مسقط، عمان.

سلطنة عمان (2013). **تقرير سلطنة عمان الدوري الثالث والرابع بشأن اتفاقية حقوق الطفل**، منشورات وزارة التربية والتعليم، مسقط.

سلطنة عمان (2014). قانون الطفل رقم (2014/22)، **الجريدة الرسمية**، (1058)، مسقط.

الشهري، محمد علي أحمد (2009). **التربية الوجدانية للطفل وتطبيقاتها التربوية في المرحلة الابتدائية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية جامعة أم القرى بمكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، الرياض.

شوقي، سلوى (1991). **الحاجات النفسية لدى أطفال المؤسسات الإيوائية وعلاقته بالعدوانية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الزقازيق، القاهرة.

صادق، آمال؛ أبو حطب، فؤاد (2000). **نمو الأنسان من مرحلة الجنين إلى مرحلة المسنين**، ط 4، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

الطحان، محمد خالد؛ وآخرون (1988). **الاحتياجات التربوية والنفسية للأطفال**، مطبوعات ندوة الطفولة في مجتمع متغير، كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين.

عقل، محمود عطا (1999). **النمو الإنساني الطفولة والمراهقة**، ط 5، دار الخريجي للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، الرياض.

عليان، محمد؛ الكلحوت، عماد (2005). **الحاجات النفسية للأطفال ذوي الإعاقة السمعية في محافظات غزة في ضوء بعض المتغيرات**، بحث مقدم لمؤتمر علمي، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

عمار، حامد (1985). **التنشئة الاجتماعية في قرية سلوان أسوان**، ج 4، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.

العودات، محمد عودة (1992). حقوق الطفل في الشريعة الإسلامية، **مجلة التربية**، تصدرها اللجنة الوطنية القطرية للتربية والثقافة والعلوم، قطر، 21 (102).

الغفيلي، غزوي عبدالعزيز (1990). **الحاجات والمشكلات النفسية لدى التلميذات المتفوقات عقليا في مرحلة الطفولة المتأخرة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.

القطناني، علاء سمير موسى (2011). **الحاجات النفسية ومفهوم الذات وعلاقتهما بمستوى الطموح لدى طلبة جامعة الأزهر بغزة في ضوء نظرية محددات الذات**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين.

مخيمر، سمير كامل (2013). الحاجات النفسية والاجتماعية والتربوية للطلبة الموهوبين من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر معلميهم في مدينة غزة، **مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الأنسانية)**، 7 (1)، ص 107 – 153.

مكي، سهام (1996). **دراسة استطلاعية لبعض الحاجات النفسية لدى الشباب المدمنين في مقارنتهم بغير المدمنين**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزقازيق، القاهرة.

منصور، قزان (2000). **الحاجات النفسية والرضا الدراسي لطلاب وطالبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة والطائف**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

منصور، محمد جميل؛ عبدالسلام، فاروق سيد (1990). **النمو من الطفولة إلى المراهقة**، ط 4، مكتبة تهامة، جدة، المملكة العربية السعودية.

الهاشمي، عبدالحميد (1992). **علم النفس التكويني أسسه وتطبيقاته من الولادة إلى الشيخوخة**، ط 7، مكتبة الخانجي، القاهرة.

Deci, E. L, & Ryan, R. M (2000). **The "What" and "Why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior**. Psychological Inquiry, 11,227-268.

Ryan, R.M, Stiller. & Lynch, J.H, (1994). Representations of relationships to teachers, parents, and friends as predictors of academic motivation and self-esteem, **journal of Early Adolescene 14.**

Sheldon l M Kennon. & Vincent Filak, (2008). Manipulating autonomy, competence, and relatedness support in a game learning context: New evidence that all three needs matter, **The British psycho logical Society, 47**, 267-283.

Sheldon, K & Ellion, A (1999). Goal striving need satisfaction, And Longitudinal Well-being: the self-concordance model. **Journal of Personality and Social psychology. V 76.**

ملحق (1)

اختبار شيفية للمقارنات البعدية لدلالة الفروق في حاجات الأطفال المعرفية حسب متغير الصف الدراسي

الأبعاد	المقارنات	الثنائية	فروق المتوسطات	الدلالة الاحصائية
الحاجات	6	8	.2662	.000
المعرفية	6	10	.1409	.081
العقلية	8	6	-.2662	.000
	8	10	-.1254	.139
	10	6	-.1409	.081

الأبعاد	المقارنات	الثنائية	فروق المتوسطات	الدلالة الاحصائية
	10	**8**	.1254	.139
الحاجات	**6**	**8**	.2217	.008
الصحية	**6**	**10**	.1628	.063
	8	**6**	-.2217	.008
	8	**10**	-.0589	.697
	10	**6**	-.1628	.063
	10	**8**	.0589	.697
الحاجات	**6**	**8**	.2332	.010
الثقافية	**6**	**10**	.2091	.020
	8	**6**	-.2332	.010
	8	**10**	-.0241	.950
	10	**6**	-.2091	.020
	10	**8**	.0241	.950
الحاجات	**6**	**8**	.1149	.337
الجسمية	**6**	**10**	.2446	.006
	8	**6**	-.1149	.337
	8	**10**	.1296	.237
	10	**6**	-.2446	.006
	10	**8**	-.1296	.237
الحاجات الاجتماعية	**6**	**8**	.2836	.002
	6	**10**	.2643	.003
	8	**6**	-.2836	.002
	8	**10**	-.0193	.970
	10	**6**	-.2643	.003
	10	**8**	.0193	.970
الحاجات	**6**	**8**	.3093	.001
الانفعالية	**6**	**10**	.1517	.162
	8	**6**	-.3093	.001
	8	**10**	-.1576	.142
	10	**6**	-.1517	.162
	10	**8**	.1576	.142

****

أمارابك: مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا www.amarabac.com
المجلد 7، العدد 20 (2016). ص ص 25-44

العلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرار وبعض متغيرات المناخ التنظيمي في الأقسام العلمية الجامعية: دراسة حالة لفرع جامعة الطائف بالخرمة

محمد أبوبكر عبد الرحمن الرحمنو(*)

الملخص: إن الهدف الرئيس لهذا البحث هو دراسة ظاهرة المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية الجامعية، والتحقق من العلاقة بين فرص المشاركة، أسلوب دعم المشاركة، نمط اتخاذ القرار، وضغط العمل، وبين مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي الجامعي. وقد تكونت عينة الدراسة من أعضاء وعضوات هيئة التدريس بفرع جامعة الطائف في محافظة الخرمة، وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات الأولية، واستخدمت الجداول المدمجة لوصف البيانات وطريقة مربع كا^2 للتحقق من النتائج. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة جوهرية بين كل من فرص المشاركة في اتخاذ القرار، أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار، ونمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام، وبين مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية. كما دلت على عدم جوهرية العلاقة بين ضغط العمل ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار.

الكلمات المفتاحية: المشاركة، اتخاذ القرار، القسم العلمي، ضغط العمل، الإدارة العليا

The Relationship Between Participation In Decision Making And Some Organizational Environment Variables In University Academic Departments: A Case Study Of Taif University Branch In Alkhurmah (KSA)

Mohammed Al-Rahmano

Abstract: The main objective of this research is to study the phenomenon of participation in decision-making in university academic departments, and test the relationship between the opportunities to participate, the method used to support participation, decision-making style, work pressure, and the level of participation in decision-making in the academic department. The study used primary data obtained by a questionnaire, the sample of which is composed of the teaching staff in Taif University branch in Khormah. Outcomes indicated that opportunities to participate in decision-making, method used by top management to support participation in decision-making, decision -making style of the heads of departments had an intrinsic relationship with the level of participation in decision-making in the academic departments. It also showed that there is not a direct relationship between work pressure and the level of participation in decision-making.

Key words: Participation, Decision-Making, Academic Department, Work Pressure, Support.

(*)قسم إدارة التسويق، كلية المجتمع بالخرمة، جامعة الطائف، mhmdaro@yahoo.com

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تعتبر الأقسام العلمية في مؤسسات التعليم العالي حجر الزاوية في العملية التعليمية والدراسات العلمية (الشهري، دت)، ويناط بها العديد من المهام الأساسية التي تدخل في صميم أهداف مؤسسات التعليم العالي ، ومن ذلك: تدريس المقررات العلمية المعتمدة التي تدخل في اختصاصه (مجلس التعليم العالي، 1427هـ/2006م).

تضم صلاحيات مجلس القسم نوعي السلطة: التنفيذية و الاستشارية، فمن الاستشارية أنه يقترح على مجلس الكلية خطة الدراسة، المناهج الدراسية، الكتب المقررة، والمراجع. كما يقترح تعيين أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والمعيدين وترقياتهم، ومن التنفيذية أنه يقوم بدراسة مشروعات البحوث العلمية، وتوزيع المحاضرات والتمرينات والأعمال التدريبية على أعضاء هيئة التدريس والمعيدين، وتنظيم أعمال القسم وتنسيقها. وتعتبر قرارات مجلس القسم نافذة ما لم يرد عليها اعتراض من عميد الكلية أو المعهد خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ وصولها إليه، وإن حصل تنازع بحيث أصر القسم على رأيه المعترض عليه يحال إلى مجلس الكلية الذي له صلاحية البت فيه. (مجلس التعليم العالي، 1427هـ/2006م)

من ناحية ثانية فإن معظم الدراسات والكتابات المتعلقة بموضوع المشاركة في اتخاذ القرار تؤكد على ضرورتها، وتشير إلى أن المشاركة في اتخاذ القرار تعد من أفضل الأساليب في اتخاذ القرار باعتبار أنه من الخطورة بمكان الاعتماد على وجهة نظر شخص واحد في اتخاذ القرارات التي تواجهها المؤسسة (الشميمري، الهيجان، و غنام، 2009). كما تشير إلى أهمية المشاركة في اتخاذ القرار بأسلوب أو آخر، بل قرر بعض الكتاب أن ذلك يعد من المسلمات الإدارية في العصر الحديث (العتيبي، 2005). ونظام التعليم العالي والجامعات ولوائحه الساري في المملكة العربية السعودية يدعم هذا الاتجاه حيث يمنح صلاحيات واسعة لمجلس القسم العلمي الذي يتكون من جميع أعضاء هيئة التدريس في القسم، ويجعل التصويت وسيلة لحسم الخلاف في الرأي داخل المجلس بحيث يكون رأي الأغلبية المطلقة هو المعتمد، كما يقرر النظام انعقاد مجلس القسم بشكل دوري، وضرورة أن يكون عدد الحاضرين ثلثي أعضائه على الأقل لمناقشة موضوعاته المطروحة. ويجيز لمجلس القسم تشكيل لجان دائمة أو مؤقتة من بين أعضائه (مجلس التعليم العالي، 1427هـ/2006م).

كذلك فقد أكدت دراسات وكتابات عديدة على أن ارتفاع مستوى المشاركة في اتخاذ القرار له منافع جمة تتضمن: تفشي روح التعاون في المؤسسة، الوصول لقرارات أفضل، الإبداع في الوصول إلى بدائل أكثر، إتاحة الفرصة للمرؤوسين للتنافس فيما بينهم عن طريق التجديد والابتكار مما يبرز العناصر المميزة الصالحة لشغل الوظائف العليا مستقبلاً، وقوف المرؤوسين على حقيقة المشاكل ومبررات صدور القرارات المتعلقة بها، توفير الاستعداد لتقبل التغيير، إتاحة التفاهم بين أعضاء التنظيم وتخفيف التوتر والصراع والتنازع والمنافسة الضارة، توسيع مجال قبول السلطة الرسمية والاستجابة للأوامر الإدارية وتقليل مقاومتها، زيادة ولاء العاملين للمنظمة، رفع الروح المعنوية للعاملين، زيادة فرص نجاح تطبيق القرارات إلى حد كبير، تحسين عملية الاتصال داخل المنظمة، والشفافية، وغير ذلك من الفوائد. (الشميمري، الهيجان، و غنام، 2009؛ كردي، دت؛ بارتل، دت؛ الأحمد، دت).

مشكلة البحث:

تتعلق مشكلة البحث بمستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية، ومدى علاقة بعض متغيرات المناخ التنظيمي بها، وهي: توفر فرص المشاركة، أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة، نمط رؤساء الأقسام في اتخاذ القرار، وضغط العمل.

ويمكن صياغة مشكلة البحث في الأسئلة التالية:

1- هل هناك علاقة جوهرية بين فرص المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي؟.
2- هل هناك علاقة جوهرية بين الأسلوب الذي تستخدمه الإدارة العليا في دعم المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي؟.
3- هل هناك علاقة جوهرية بين نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي؟.
4- هل هناك علاقة جوهرية بين ضغط العمل ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي؟.

فروض البحث:

يعمل البحث على دراسة مشكلة البحث من خلال التحقق من الفروض التالية :

1- هناك علاقة جوهرية بين فرص المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي.
2- هناك علاقة جوهرية بين الأسلوب الذي تستخدمه الإدارة العليا في دعم المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي.
3- هناك علاقة جوهرية بين نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي.
4- هناك علاقة جوهرية بين ضغط العمل ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي.

أهداف البحث:

يحاول البحث تحقيق الأهداف التالية:

1- تحليل فرص المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي.
2- دراسة دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي.
3- تحليل نمط اتخاذ رؤساء الأقسام للقرار في الأقسام العلمية.
4- بحث ضغط العمل على أعضاء هيئة التدريس في القسم العلمي.
5- التعرف على مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي.
6- اقتراح الحلول والمعالجات لمشكلات المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية.

أهمية البحث:

يحاول هذا البحث دراسة ظاهرة المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية الجامعية، وهي من المجالات التي لم تحظ بدراسات وافرة في المحيط العربي، كما أنه يعتمد في دراسة الظاهرة على البيانات الأولية المستقاة من الدراسة الميدانية، مما قد يساعد صانعي القرار في اتخاذ خطوات تسهم في تفعيل المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية الجامعية، ويفيد الباحثين والدارسين وواضعي السياسات والنظم والمهتمين بهذه الظاهرة.

منهج الدراسة وأدواتها:

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة في جمع البيانات الأولية الخاصة بالظاهرة، وتحليلها لوصف الظاهرة كمياً ونوعياً والتحقق من فروض البحث.

ويستخدم البحث الاستبيان كأداة رئيسة في البحث.

حدود البحث:

يتحدد البحث بالمجالات التالية:

1- المجال المكاني: فرع جامعة الطائف، مدينة الخرمة ، المملكة العربية السعودية.
2- المجال الزماني: الفترة من 1428 هـ (2007م) وحتى 1433هـ (2012م).
3- المجال البشري: أعضاء وعضوات هيئة التدريس العاملين بالفرع.

الدراسات السابقة:

يمكن تناول الدراسات السابقة في السياق التالي:

1- مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية:

توصلت دراسة في اليمن (الأصبحي، 2004) حول أسباب انخفاض مستوى مشاركة المعلمين مديري مدارسهم الثانوية في اتخاذ القرار في مدينة تعز إلى أن أهم هذه الأسباب هي: الإحباط عند المعلم نتيجة الوضع الإداري في المدرسة، الإحباط عند المعلم نتيجة الوضع الاقتصادي في البلاد، ضعف ثقة بعض مديري المدارس بالمعلمين، إغفال بعض مديري المدارس لأهمية تنمية روح المشاركة في اتخاذ القرار لدى المعلمين، قلة تفعيل بعض مديري المدارس لمحتوى اللائحة المدرسية المتعلق باتخاذ القرار، غياب القناعة لدى بعض مديري المدارس بجدوى المشاركة في اتخاذ القرار، تدني إدراك بعض مديري المدارس لأثر المشاركة في اتخاذ القرار على فعالية تنفيذ القرار، حداثة بعض مديري المدارس في العمل وقلة الخبرة، الاعتداد الزائد بالنفس من قبل بعض مديري المدارس، غياب الانسجام بين المعلمين ومديريهم، تضارب الاتجاهات والقناعات بين بعض مديري المدارس والمعلمين، لا يتم غرس حب الحرص على المشاركة أثناء التأهيل الدراسي لكل من المعلم والمدير، و سيادة المركزية في أداء العمل في المدرسة.

إن هذه الدراسة متعلقة بمجال بشري وإداري شبيه بالقسم العلمي مما يمكن من الاستئناس ببعض نتائجها، بيد أنها قاصرة عن التأكد من فروض هذا البحث، وتختلف عنه في مجالاته المكانية والزمانية والبشرية.

2- فرص المشاركة المتاحة ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية:

دلت الدراسات على أن فرص المشاركة في اتخاذ القرار إن لم تصاحبها توجهات إدارية، وثقافة تنظيمية، وسلوكيات فردية داعمة فإن ذلك يؤدي إلى أن تكون المشاركة غير حقيقية بمعنى أن المشاركة ستكون شكلية، ليس إلاّ. فقد أثبتت دراسة (Ryan, 1999) بأنه إذا كان للمشاركة في اتخاذ القرار أن تكون حقيقية فإنه لا يكفي أن يتم تأسيس الهياكل المناسبة لإيجاد الفرص في المشاركة من خلال المجالس واللجان والأدوار وغيرها، بل لا بد أن يصحب ذلك عمليات اجتماعية تسهل تقاسم السلطة، وأن خصائص هذه العمليات الاجتماعية في المنظمة تظهر من خلال: توجهات المدراء نحو جوانب اتخاذ القرار في منظماتهم وسلوكياتهم. وقد أظهرت الدراسة أن المشاركة في اتخاذ القرار تتأثر بشكل معتبر بخصائص المنظمة المتعلقة ب: مشاركة المعلومات والتلاعب بها، أسلوب القرار، ودور تقنية المعلومات، كما تتأثر بشكل معتبر كذلك بالسلوك الفردي المتعلق بالسيطرة على المعلومات، المرونة، و لعب الدور.

3- أسلوب دعم الإدارة العليا ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار:

أشار (كردي، دت) إلى أن المشاركة في اتخاذ القرار تتأثر بدرجة دعم الإدارة العليا وتقديرها للمشاركة في اتخاذ القرار وشعور المرؤوسين بأن آراءهم ومقترحاتهم تؤخذ بعين الاعتبار. إلاّ أنه لم يقع في يد الباحث أي دراسات ضمن حدود هذا البحث.

4- نمط رؤساء الأقسام في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار:

دلت بعض الدراسات على أن حوالي 80% من القرارات الإدارية في الجامعات والكليات تتخذ من قبل رؤساء الأقسام العلمية، وأيدت دراسات حديثة صحة هذه النسبة بشكل عام ، وأن رؤساء الأقسام لديهم من الصلاحيات والسلطة ما يمكنهم من التأثير في القرارات والإجراءات التي تتخذها الجامعات في مجالات عديدة: إدارية وتعليمية. (الشهري، دت).

وتوصلت دراسة أخرى (Berson, 2001) إلى أن ثقة المدير واستعداده لإشراك المرؤوسين في اتخاذ القرار يمكن أن يؤثر إيجاباً في التزام أفراد الجماعة بالقرار المتخذ. على أن دراسة ثالثة (B. Scott-Ladd, 2006) أشارت إلى أن رضا العاملين عن المشاركة في اتخاذ القرار لا يضمن بالضرورة تحسين الأداء والالتزام، ويمكن أن يعزى ذلك إلى نمط القيادة المستخدم.

وقد أشار ابن خلدون إلى أن التعسف والقهر يولدان ضيق النفس وذهاب انبساطها ونشاطها، ويدعوان إلى الكسل، ويحملان على الكذب والخبث: وهو التظاهر بغير ما في الضمير خوفاً من العقاب، ويعلمان المكر والخديعة، ويفسدان معاني الإنسانية (دولة، دت). وأشار آخرون (السلمي، دت) إلى أن استخدام السلطة وقوة الإجبار استخداماً تحكمياً لدفع المرؤوسين لتنفيذ ما يصدر إليهم من قرارات وتعليمات يقضي على روح الابتكار والتجديد، وينتج عنه عدم أخذ آراء واعتبارات ووجهات نظر تنفيذية مهمة في الحسبان، كما يؤدي إلى تفشي روح المعارضة السلبية والأمراض الإدارية وانخفاض مستوى الأداء، وارتفاع ظاهرة التنظيمات غير الرسمية.

5- ضغط العمل ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار.

أظهرت دراسة (النوشان، 2003) أن المشاركة في اتخاذ القرار تمثل أحد المصادر التي تشكل عاملاً من عوامل ضغط العمل. وقد أشارت كذلك إلى أن الجانب السلبي لضغط العمل تظهر عندما تستثار استجابة الضغط لدى الفرد بشكل قوي ومتكرر ولا يقدر على مواجهتها، وإلى أن النتائج النفسية في المستويات العالية لضغط العمل يصاحبها عادة الإحباط والقلق، والاكتئاب والغضب، والانفعال، والشعور بالملل، وقلة الأهمية وهي تؤدي - ضمن ما تؤديه – إلى ضعف القدرة على التركيز في العمل واتخاذ القرارات، وعدم الرضا.

بصورة عامة لم تتوفر للباحث أي بحوث سابقة فيما يتعلق بالمشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية بالجامعات في حدود فروض ومجالات البحث المحددة، مما يشير إلى أهمية هذه الدراسة وندرة الأبحاث في مجالها.

المبحث الثاني: الإطار الميداني للدراسة:

أولاً: إجراءات الدراسة:

تمت إجراءات الدراسة الميدانية حسب التالي:

الاستبيان:

الاستبيان هو الأداة الأساس المستخدمة لجمع البيانات الأولية لهذه الدراسة . وينقسم الاستبيان إلى قسمين : القسم الأول يحتوي على بيانات المبحوثين الشخصية، ويتكون هذا القسم من ستة أسئلة تتعلق بالنوع، العمر، الحالة الزواجية، الدرجة العلمية، الخبرة في العمل الأكاديمي، والجنسية. أما القسم الثاني من الاستبيان فهو يخص البيانات الأساسية التي تهدف إلى اختبار

فروض البحث، ويتكون من خمسة أسئلة تتعلق بفرص المشاركة في اتخاذ القرار، مستوى المشاركة في اتخاذ القرار، أسلوب دعم المشاركة في اتخاذ القرار، نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام، وضغط العمل على عضو هيئة التدريس. وقد تم تحكيم الاستبيان وإجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون.

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من أعضاء هيئة التدريس العاملين بالأقسام العلمية في فرع جامعة الطائف بالخرمة وعددهم حوالي 120 عضواً وعضوة.

عينة البحث:

تم استخدام الحصر الشامل في البحث، حيث تم توزيع الاستبيانات لجميع أعضاء هيئة التدريس بالفرع. أما الاستمارات المستلمة فقد بلغ عددها 58 استمارة.

جدول (1) الاستبيانات الموزعة والمستلمة

الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستلمة	النسبة
120	58	%48

تظهر بيانات الجدول (1) أن استمارات الاستبيان الموزعة 120 استمارة استبيان، وأن المستلمة 58 استمارة استبيان تمثل 48% من مجتمع البحث، وهذه النسبة تقارب نصف مجتمع البحث، مما يعطي مؤشراً إلى أن نتائج الدراسة يمكن تعميمها بشكل كبير على مجتمع البحث.

الطريقة الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

لتحليل بيانات الدراسة تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Statistical Package of Social Sciences (SPSS)) باستخدام طريقة مربع كاي ($كا^2$) عند مستوى معنوية 5% (0.05) كما هو متبع في العلوم الإجتماعية. ويعني هذا أنه إذا كانت قيمة مربع $كا^2$ المحسوبة عند مستوى معنوية 5 % (0.05) فأفضل (أو درجة ثقة 95% فأفضل) أكبر من قيمتها في جدول توزيع مربع كاي عند مستوى معنوية 5% (0.05) فإنه يرفض صحة فرض العدم، ويكون الفرض البديل (فرض البحث) صحيحاً. أما إذا كانت قيمة مربع كاي ($كا^2$) المحسوبة أقل من قيمتها في جدول توزيع مربع كاي عند مستوى معنوية 5 % (0.05) فذلك معناه قبول فرض العدم، وبالتالي يكون الفرض البديل (فرض البحث) غير صحيح.

تحليل البيانات الشخصية:

يتم في هذا الإطار توزيع المبحوثين حسب : النوع، العمر، الحالة الزواجية، مستوى التعليم، والجنسية.

توزيع المبحوثين حسب النوع:

تم سؤال المبحوثين عن النوع، وقد أُعطوا إجابتين وهما ذكر وأنثى . جدول (2) يوضح إجابات المبحوثين عن السؤال.

جدول (2): توزيع المبحوثين حسب النوع

النوع	العدد	النسبة%
ذكر	41	70.7
أنثى	17	29.3
المجموع	58	100

يوضح جدول (2) أن هناك 70.7% من المبحوثين ذكور، في حين أن 29,3% إناث. لوحظ على بيانات جدول (2) أن أكثر من ثلثي المبحوثين من الذكور، ولكن هذه النتيجة لا تمثل النسبة بين الذكور والإناث من أعضاء هيئة التدريس بالفرع حيث أن النسبة في الواقع متقاربة، ويمكن أن يعزى الفرق في بيانات الجدول إلى وجود معوقات في الاتصال بين شطري الطلاب والطالبات، أو ضعف الرغبة من جانب الإناث في المشاركة في مثل هذا النوع من البحوث بسبب موضوعه الحساس المرتبط بالإدارة والرأي فيها، أو لأن مجال البحث لا يستهويهن.

توزيع المبحوثين حسب العمر:

تم استفسار المبحوثين عن العمر، وقد أعطوا أربع فئات عمرية ليختاروا من بينها. وجدول (3) يلخص إجابات المبحوثين لهذا المتغير.

جدول (3): توزيع المبحوثين حسب العمر

العمر	العدد	النسبة %
أقل من 30 سنة	2	3.4
من 30 إلى أقل من 40	18	31
من 40 إلى أقل من 50	28	48.3
من 50 سنة فأكثر	10	17.2
المجموع	58	100

يكشف جدول (3) أن هناك مفردتان فقط من عينة البحث أعمارهما أقل من 30 سنة، بينما هناك 31% من المبحوثين تتراوح أعمارهم بين 30 و أقل من 40 سنة، و48.3% من المبحوثين أعمارهم بين 40 سنة وأقل من 50، أما الذين تبلغ أعمارهم 50 فما فوق فيمثلون 17.2% من عينة البحث.

لوحظ على بيانات جدول (3) أن حوالي ثلاثة أرباع المبحوثين (75.5%) تبلغ أعمارهم 40 سنة فأكثر. وهذا يدل على أن عينة البحث تتألف من أشخاص ذوي خبرة طويلة في الحياة بكافة أبعادها العملية والاجتماعية، و نضج الآراء والأحكام.

توزيع المبحوثين حسب الحالة الزواجية :

تم سؤال المبحوثين عن الحالة الزواجية، وقد أعطوا ثلاث إجابات وهي عازب، متزوج، وأخرى . وجدول (4) يظهر إجابات المبحوثين عن السؤال.

جدول (4): توزيع المبحوثين حسب الحالة الزواجية

الحالة الزواجية	العدد	النسبة%
عازب	3	5.2
متزوج	54	93.1
أخرى	1	1.7
المجموع	58	100

يظهر جدول (4) أن هناك 3 مفردات من المبحوثين من فئة العزاب، في حين أن المتزوجين يبلغون 93.1% من جملة المبحوثين، وأن هناك مفردة واحدة فقط من الأرامل و المطلقين.

لوحظ على بيانات جدول (4) أن الغالبية العظمي من المبحوثين هم من المتزوجين حيث يمثلون أكثر من تسعة أعشار المبحوثين (93.1%)، وهذا يدل على الاستقرار الاجتماعي والمادي للمبحوثين، وتحليهم بروح المسؤولية.

توزيع المبحوثين حسب الدرجة العلمية:

تم استفسار المبحوثين عن الدرجة العلمية، وأعطوا أربع إجابات ليختاروا من بينها. الجدول (5) يلخص إجابات المبحوثين عن هذا السؤال.

جدول (5): توزيع المبحوثين حسب الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	العدد	النسبة%
أستاذ	4	6.9
أستاذ مشارك	7	12.1
أستاذ مساعد	37	63.8
محاضر	10	17.2
المجموع	58	100

يكشف جدول (5) أن أربعة من المبحوثين يحملون رتبة أستاذ (بروفيسور)، وأن الذين يحملون رتبة أستاذ مشارك هم 12.1% من المبحوثين، في حين أن من يحملون رتبة أستاذ مساعد يبلغون 63.8% ، أما المحاضرون فيمثلون 17.2% من المبحوثين,.

لوحظ على بيانات الجدول (5) أن أكثر من ثلثي المبحوثين يحملون رتبة الأستاذ المساعد (63.8%)، وأن حوالي خمس المبحوثين يحملون رتبة الأستاذ المشارك والأستاذ (12.1%+6.9% = 19%)، وهذا يدل على ارتفاع مستوى المبحوثين العلمي، وتعاملهم مع قضايا الأقسام العلمية بكافة أنواعها ومستوياتها.، وقدراتهم العالية في التعامل مع الموضوعات التي تتعلق بالأقسام العلمية التي ينتمون إليها.

توزيع المبحوثين حسب الخبرة في العمل الأكاديمي:

تم استفسار المبحوثين عن الخبرة في العمل الأكاديمي الجامعي، وقد أعطوا خمس إجابات للاختيار بينها. الجدول (6) يلخص إجابات المبحوثين حول هذا السؤال.

جدول (6): توزيع المبحوثين حسب الخبرة في العمل الأكاديمي

الخبرة في العمل الأكاديمي	العدد	النسبة%
أقل من 5 سنوات	6	10.3
من 5 سنوات إلى أقل من 15 سنة	30	51.7
15 سنة فأكثر	22	38
المجموع	58	100

يظهر جدول (6) أن 10.3% من المبحوثين خبرتهم في العمل الأكاديمي أقل من 5 سنوات، بينما 51.7% منهم تتراوح خبرتهم في العلم الأكاديمي بين 5 سنوات وأقل من 15 سنة، أما الذين تبلغ خبرتهم 15 سنة فأكثر فنسبتهم 38% من المبحوثين.

لوحظ على جدول (6) أن حوالي 90% من المبحوثين (51,7%+38% = 89,7%) لا تقل خبرتهم عن خمس سنوات في العمل الأكاديمي، وهذا ناتج عن أن معظم المبحوثين هم من ذوي الرتب العلمية العالية، ويدل على أن المبحوثين لهم خبرة جيدة في العمل الأكاديمي، بل إن أكثر من ثلث المبحوثين (38%) لهم خبرة تصل إلى 15 سنة فأكثر.

توزيع المبحوثين حسب الجنسية:

تم سؤال المبحوثين عن الجنسية، وقد أعطوا إجابتين هما : سعودي، وغير سعودي ليختاروا من بينها . جدول (7) يظهر إجابات المبحوثين لهذا المتغير.

جدول (7): توزيع المبحوثين حسب الجنسية

الجنسية	العدد	النسبة%
سعودي	1	1.7
غير سعودي	57	98.3
المجموع	58	100

يوضح جدول (7) أن مفردة واحدة فقط من مفردات البحث سعودية الجنسية، في حين أن 98,3% غير سعوديين.

لوحظ على بيانات جدول (7) أن جميع المبحوثين باستثناء واحد فقط يحملون جنسية غير سعودية، وهذا بسبب سياسة التوسع الكبير في التعليم العالي والتي اقتضت الاستعانة بأعداد كبيرة من أعضاء هيئة التدريس من خارج الدولة، لاسيما في الكليات والفروع الحديثة، ومنها فرع جامعة الطائف بالخرمة الذي تمت الدراسة في إطاره.

العلاقة بين فرص المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية:

إن الهدف الأساس لهذا المطلب هو اختبار فـــرض البحث الذي يقول (هناك علاقة جوهرية بين فرص المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي). حتى يتحقق هذا الهدف واختبار الفرض المذكور فقد تم سؤال المبحوثين عن الموافقة على كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية؛ وقد أعطوا ثلاث إجابات وهي: أوافق، لا رأي، لا أوافق. إجاباتهم تظهر في جدول (8).

جدول (8): الموافقة على كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية

كفاية فرص المشاركة	العدد	النسبة %
أوافق	27	46.6
لا رأي	9	15.5
لا أوافق	22	37.9
المجموع	58	100

يوضح جدول (8) أن 46.6% من المبحوثين يوافقون على كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي، وأن 15.5% منهم لا رأي لهم، بينما يرى 37.9 عدم الموافقة على كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية.

لوحظ على بيانات جدول (8) أن الأغلبية من المبحوثين يوافقون على كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار بالأقسام العلمية (أوافق = 46.6%) حيث أن 15.5% لا رأي لهم، كما لوحظ ارتفاع نسبة الذين لا يوافقون حيث يمثلون أكثر من ثلث المبحوثين، وهذا قد يكون بسبب الاختلاف بين المبحوثين حول فعالية المشاركة وليس النوع أو الكم في القسم العلمي.

كذلك تم سؤال المبحوثين عن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار، وقد أعطوا ثلاث إجابات هي : منخفض ، لا رأي، ومرتفع . وكانت إجابات المبحوثين عن هذا المتغير كما هي موضحة في جدول (9).

جدول (9): مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية

مستوى المشاركة في اتخاذ القرار	العدد	النسبة%
منخفض	26	44.8
لا رأي	11	19
مرتفع	21	36.2
المجموع	58	100

يكشف جدول (9) أن 44.8 % من المبحوثين يعتقدون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض، بينما 19% من المبحوثين لا رأي لهم، كما يظهر أن 36.2% من المبحوثين يعتقدون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مرتفع.

لوحظ على بيانات جدول (9) أن الأكثرية (44.8% في وجود 19% من المبحوثين لا رأي لهم) تعتقد أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض، وهذا قد يرجع إلى وجود تصور بعدم جدوى المشاركة أو أنها شكلية وغير فاعلة.

حتى يتحقق اختبار الفرض الذي يقول (هناك علاقة جوهرية بين فرص المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي)، فقد تم تقسيم الظاهرة الأولى (متغير مستقل) وهي كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار إلى : أوافق، لا رأي، ولا أوافق (جدول (8))، كما تم تقسيم الظاهرة الثانية (متغير تابع) وهي مستوى المشاركة في اتخاذ القرار إلى: منخفض، لا رأي ، و مرتفع (جدول (9)). ويمكن دراسة الظاهرتين معاً كما في جدول (10).

جدول (10): العلاقة بين فرص المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي

كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار	مستوى المشاركة في اتخاذ القرار						مجموع الصفوف	
	منخفض		لا رأي		مرتفع			
	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	العدد	النسبة %	العدد	النسبة%
أوافق	5	8.6	2	3.4	20	34.5	27	46.6
لا رأي	3	5.2	5	8.6	1	1.7	9	15.5
لا أوافق	18	31	4	6.9	0	0	22	37.9
مجموع الأعمدة	0	0	14	40	21	60	58	100

مربع كاي ($كا^2$) = 39.636 ، و 4 درجة حرية مستوى المعنوية = 0.000

يكشف جدول (10) أن 8.6% من المبحوثين يرون الموافقة على كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار، وهم أنفسهم يعتقدون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض، بينما ذكر 3 أفراد من المبحوثين أنه لا رأي لهم في كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار، وهم أنفسهم يقولون بأن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض، بالمقارنة فقد رأى 31% من المبحوثين عدم الموافقة على كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار، وهم أنفسهم ذكروا أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض.

كذلك أظهر جدول (10) أن مفردتان من المبحوثين يرون الموافقة على كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار، وهم أنفسهم لا رأي لهم في مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية. كما أن 8.6% من المبحوثين ذكروا أنه لا رأي لهم في كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار، وهم أنفسهم لا رأي لهم في مستوى المشاركة في اتخاذ القرار. بالمقابل فقد ذكر4 من المبحوثين عدم الموافقة على كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار، وفي نفس الوقت ذكروا أنه لا رأي لهم في مستوى المشاركة في اتخاذ القرار.

كذلك بين جدول (10) أن 34.6% من المبحوثين موافقون على كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار بالأقسام العلمية، وهم أنفسهم يرون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مرتفع. بالمقابل

فإن مفردة واحدة فقط من المبحوثين لا رأي لها حول كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار، وهي نفسها ترى أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مرتفع. كذلك فإنه لا توج أي مفردة ترى عدم الموافقة على كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار وفي نفس الوقت ترى أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مرتفع.

بعد هذا التحليل الوصفي للبيانات الخاصة بالظاهرتين، وللتحقق من جوهرية العلاقة بين فرص المشاركة بين فرص المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي، فإن طريقة كا^2 توفر بعض الأسس لاتخاذ القرارات فيما يختص بمثل هذه الحالة. ويتم الاختبار على فرض العدم الذي يقول (لا توجد علاقة جوهرية بين فرص المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي)، فإذا كانت قيمة كا^2 المحسوبة عند مستوى معنوية 5% فأفضل أعلى من قيمة كا^2 الجدولية فإنه يرفض في هذه الحالة فرض العدم، ويكون الفرض البديل (فرض البحث) صحيحاً. أما إذا كانت قيمة كا^2 المحسوبة أقل من قيمة مربع كا^2 الجدولية عند مستوى معنوية 5% فيقبل فرض العدم، ويكون الفرض البديل (فرض البحث) غير صحيح.

ظهر أن قيمة مربع كاي (كا^2) المحسوبة 39,636 عند 4 درجات حرية و مستوى معنوية 0.000 (0%)، أما قيمة مربع كاي (كا^2) الجدولية فقد تبين أنها 9,49 عند 4 درجات حرية و مستوى معنوية 0.05 . وبالمقارنة يتضح أن قيمة مربع كاي (كا^2) المحسوبة أكبر من قيمة كا^2 الجدولية، ولذلك فإنه يرفض فرض العدم ويقبل الفرض البديل (فرض البحث)، وبالتالي فإن العلاقة بين فرص المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار ذات دلالة إحصائية. ومن ثم فإن الفرض الذي يقول (هناك علاقة جوهرية بين فرص المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي) صحيح. وهذا يعني أن توفر فرص المشاركة الحقيقية في اتخاذ القرار يدعم عملية المشاركة ويزيد من فاعليتها ويرفع من مستوياتها، وهذا يتفق مع الدراسات السابقة في هذا المجال.

العلاقة بين أسلوب الإدارة العليا في دعم المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية:

إن الهدف الأساس لهذا المطلب هو اختبار فـــرض البحث الذي يقول (هناك علاقة جوهرية بين أسلوب الإدارة العليا في دعم المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي) . حتى يتحقق هذا الهدف واختبار الفرض المذكور فقد تم سؤال المبحوثين عن أسلوب الإدارة العليا في دعم المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية؛ وقد أعطوا أربع إجابات وهي : مادي ومعنوي، مادي، معنوي، لا يوجد. جدول (11) يظهر إجابات المبحوثين.

جدول (11): أسلوب الإدارة العليا في دعم المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية

أسلوب الإدارة العليا في دعم المشاركة في اتخاذ القرار	العدد	النسبة %
مادي ومعنوي	15	25.9
مادي	3	5.2
معنوي	14	24.1
لا يوجد	26	44.8
المجموع	58	100

يوضح جدول (11) أن 25,9% من المبحوثين ذكروا أن أسلوب الإدارة العليا في دعم المشاركة في اتخاذ القرار مادي ومعنوي، بينما ذكر 3 من المبحوثين أن أسلوب الإدارة العليا في دعم المشاركة في اتخاذ القرار معنوي، في حين ذكر 24,1% من المبحوثين أن أسلوب الإدارة

لدعم المشاركة في اتخاذ القرار معنوي، وقد ذكر 44.8 % من المبحوثين أنه لا يوجد دعم من الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار بأي أسلوب.

لوحظ على بيانات جدول (11) أن حوالي نصف المبحوثين (44.8%) لا يرون وجود دعم معنوي أو مادي من الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار، وقد يرجع ذلك إلى أن أغلب المبحوثين هم من غير السعوديين، وهم لا يحصلون على أي مستحقات مادية أو معنوية مقابل مشاركتهم في لجان ومجالس الأقسام والكليات إلاّ من خلال اللجان المكونة من إدارة الجامعة وبمخصصات مالية معلومة.

حتى يتحقق اختبار الفرض الذي يقول (هناك جوهرية علاقة بين أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي)، فقد تم تقسيم الظاهرة الأولى (متغير مستقل) وهي أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار إلى : مادي ومعنوي، مادي، معنوي، لا يوجد (جدول (11))، كما تم تقسيم الظاهرة الثانية (متغير تابع) وهي مستوى المشاركة في اتخاذ القرار إلى: منخفض، لا رأي ، و مرتفع (جدول (9)). ويمكن دراسة الظاهرتين معاً كما في جدول (12).

جدول (12): العلاقة بين أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي

أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار	مستوى المشاركة في اتخاذ القرار						مجموع الصفوف	
	منخفض		لا رأي		مرتفع			
	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	العدد	النسبة %	العدد	النسبة%
مادي ومعنوي	5	8.6	1	1.7	9	15.5	15	25.9
مادي	3	5.2	0	0	0	0	3	5.2
معنوي	3	5.2	4	6.9	7	12.1	14	24.1
لا يوجد	15	25.9	6	10.3	5	8.6	26	44.8
مجموع الأعمدة	26	44.8	11	19	21	36.2	58	100

مربع كاي ($كا^2$) = 14.064، و 6 درجة حرية مستوى المعنوية = 0.029

يظهر جدول (12) أن 8.6 من المبحوثين ذكروا أن أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار مادي ومعنوي، وهم أنفسهم يرون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض. بينما ذكرت 3 مفردات من المبحوثين أن أسلوب دعم المشاركة في اتخاذ القرار مادي فقط، وهم أنفسهم يرون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض، كذلك فقد ذكر 3 أشخاص من المبحوثين أن أسلوب دعم المشاركة في اتخاذ القرار معنوي، وهم أنفسهم يرون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض، في حين ذكر 25.9% من المبحوثين أنه لا يوجد أي أسلوب متبع من قبل الإدارة العليا لدعم المشاركة في اتخاذ القرار، وهم أنفسهم يرون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض.

كما يبين جدول (12) أن مبحوثاً واحداً فقط ذكر أن أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار مادي ومعنوي، وهو نفسه أوضح أنه لا رأي له في مستوى المشاركة في اتخاذ القرار. كما بيّن أنه لا يوجد أي مبحوث يرى أن أسلوب دعم اتخاذ القرار مادي فقط وفي نفس الوقت لا رأي له في مستوى المشاركة في اتخاذ القرار. وأوضح أن 4 أشخاص فقط من المبحوثين يرى أن أسلوب دعم المشاركة في اتخاذ القرار معنوي فقط وهو نفسه لا رأي له في مستوى المشاركة في اتخاذ القرار، كذلك أظهر أن 10.3% من المبحوثين يرون أنه لا يوجد أسلوب مادي أو معنوي لدعم المشاركة في اتخاذ القرار وفي نفس الوقت لا رأي لهم في مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي.

كذلك يوضح جدول (12) أن 15.5% من المبحوثين قالوا إن أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار بالقسم العلمي مادي ومعنوي وهم أنفسهم ذكروا أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مرتفع، كما أظهر أن لا أحد من المبحوثين ذكر أن أسلوب دعم المشاركة في اتخاذ القرار مادي وفي نفس الوقت قرر أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مرتفع، كذلك أظهر الجدول أن 12.1% من المبحوثين ذكروا أن أسلوب دعم المشاركة في اتخاذ القرار معنوي وهم أنفسهم قرروا أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مرتفع، كما أوضح أن 8.6% من المبحوثين يرون عدم وجود أسلوب دعم مادي أو معنوي للمشاركة في اتخاذ القرار وفي نفس الوقت يرون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مرتفع.

بعد هذا التحليل الوصفي للبيانات الخاصة بالظاهرتين، وللتحقق من جوهرية العلاقة بين أسلوب الإدارة العليا في دعم المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي، فإن طريقة مربع كاي (كا^2) توفر بعض الأسس لاتخاذ القرارات فيما يختص بمثل هذه الحالة. ويتم الاختبار على فرض العدم الذي يقول (لا توجد علاقة جوهرية الأسلوب الذي تستخدمه الإدارة العليا في دعم المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي)، فإذا كانت قيمة مربع كاي (كا^2) المحسوبة عند مستوى معنوية 5% فأفضل أعلى من قيمة مربع كاي (كا^2) الجدولية فإنه يرفض في هذه الحالة فرض العدم، ويكون الفرض البديل (فرض البحث) صحيحاً. أما إذا كانت قيمة مربع كاي (كا^2) المحسوبة أقل من قيمة مربع كاي (كا^2) الجدولية عند مستوى معنوية 5% فيقبل فرض العدم، ويكون الفرض البديل (فرض البحث) غير صحيح.

تبين أن قيمة مربع كاي (كا^2) المحسوبة 14.064 عند 6 درجات حرية و مستوى معنوية 0.029 (2.9%)، أما قيمة مربع كاي (كا^2) الجدولية فقد تبين أنها 12.592 عند 6 درجات حرية و مستوى معنوية 0.05 . وبالمقارنة يتضح أن قيمة مربع كاي (كا^2) المحسوبة أكبر من قيمة مربع كاي (كا^2) الجدولية، ولذلك فإنه يرفض فرض العدم ويقبل الفرض البديل (فرض البحث)، وبالتالي فإن العلاقة بين أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار ذات دلالة إحصائية. ومن ثم فإن الفرض الذي يقول (هناك علاقة جوهرية بين أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي) صحيح. وهذا يعني أنه كلما عملت الإدارة العليا في المؤسسة التعليمية على توفير الدعم المادي والمعنوي للمشاركة في اتخاذ القرار كلما ارتفع مستوى المشاركة في اتخاذ القرار وزاد من حماسة ومساهمة أعضاء هيئة التدريس الفاعلة في عملية اتخاذ القرار، وهذه النتيجة تتفق وتتسق مع الدراسات السابقة في هذا المجال.

العلاقة بين نمط اتخاذ رؤساء الأقسام للقرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية:

يهدف هذا المطلب لاختبار الفرض الذي يقول (هناك جوهرية علاقة بين نمط اتخاذ رؤساء الأقسام للقرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي) . ولأجل تحقيق هذا الهدف واختبار الفرض المذكور فقد تم سؤال المبحوثين عن نمط اتخاذ رؤساء الأقسام للقرار في الأقسام العلمية؛ وقد أعطوا ثلاث إجابات وهي : فردي، تشاركي، أخرى. إجاباتهم تظهر في جدول (13).

جدول (13): نمط اتخاذ رؤساء الأقسام للقرار في الأقسام العلمية

نمط اتخاذ القرار	العدد	النسبة %
فردي	4	6.9
تشاركي	44	75.9
أخرى	10	17.2
المجموع	58	100

يوضح جدول (13) أن 4 مفردات من المبحوثين يرون أن نمط رؤساء الأقسام العلمية في اتخاذ القرار فردي، وأن 75.9% من المبحوثين يرون أن نمط رؤساء الأقسام العلمية في اتخاذ القرار تشاركي، وأن 17.2% منهم يرون أن نمط رؤساء الأقسام متقلب أو فوضوي.

لوحظ على بيانات جدول (13) أن ثلاثة أرباع المبحوثين (75.9%) يرون أن نمط اتخاذ القرار من ناحية رؤساء الأقسام تشاركي، وهذا يشير إلى وجود علاقات تعاون وثقة متبادلة بين أعضاء هيئة التدريس ورؤساء الأقسام العلمية في مجتمع البحث.

حتى يتم التحقق من صحة الفرض الذي يقول (هناك علاقة جوهرية بين نمط اتخاذ رؤساء الأقسام للقرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي)، فقد تم تقسيم الظاهرة الأولى (متغير مستقل) وهي نمط رؤساء الأقسام في اتخاذ القرار إلى : فردي، تشاركي، وأخرى (جدول (13))، كما تم تقسيم الظاهرة الثانية (متغير تابع) وهي مستوى المشاركة في اتخاذ القرار إلى: منخفض، لا رأي ، و مرتفع (جدول (9)). ويمكن دراسة الظاهرتين معاً كما في جدول (14).

جدول (14) : العلاقة بين نمط رؤساء الأقسام في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي

نمط اتخاذ القرار	مستوى المشاركة في اتخاذ القرار						مجموع الصفوف	
	منخفض		لا رأي		مرتفع			
	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	العدد	النسبة %	العدد	النسبة%
فردي	4	6.9	0	0	0	0	4	6.9
تشاركي	15	25.9	8	13.8	21	36.2	44	75.9
أخرى	7	12.1	3	5.2	0	0	10	17.2
مجموع الأعمدة	26	44.8	11	19	21	36.2	58	100

مربع كاي ($كا^2$) = 13.358 و 4 درجة حرية مستوى المعنوية = 0.01

يكشف جدول (14) أن 4 مفردات من المبحوثين يرون أن نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام فردي وفي نفس الوقت يعتقدون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض، وأن 25,9% من المبحوثين يرون أن نمط اتخاذ القرار تشاركي وهم أنفسهم قرروا أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض، كما يرى 12.1% من المبحوثين أن نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام متقلب أو فوضوي وفي نفس الوقت يرون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض.

كذلك يظهر جدول (14) أن لا أحد من المبحوثين يرى أن نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام العلمية فردي وفي نفس الوقت لا رأي له في مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية، بينما 13.8% من المبحوثين قرروا أن نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام تشاركي وهم أنفسهم ذكروا أنه لا رأي لهم في مستوى المشاركة في اتخاذ القرار بالأقسام العلمية، كما يظهر أن 3 من المبحوثين يرون أن نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام متقلب أو فوضوي (أخرى) وهم أنفسهم بينوا أنه لا رأي لهم في مستوى المشاركة في اتخاذ القرار بالأقسام العلمية.

يوضح جدول (14) أيضاً أنه لا توجد أي مفردة من المبحوثين ترى أن نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام العلمية فردي وفي نفس الوقت تعتقد أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار بالأقسام العلمية مرتفع، كما يوضح أن 36.2% من المبحوثين يرون أن نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام تشاركي وهم أنفسهم ذكروا أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مرتفع، بينما لم يقرر أي من المبحوثين أن نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام فوضوي أو متقلب وفي نفس الوقت قال إن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مرتفع.

بعد هذا التحليل الوصفي للبيانات الخاصة بالظاهرتين، ولتحديد العلاقة بين نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي، فإن طريقة مربع

كاي (كا^2) توفر بعض الأسس لاتخاذ القرارات فيما يختص بمثل هذه الحالة. ويتم الاختبار على فرض العدم الذي يقول (لا توجد علاقة جوهرية بين نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي)، فإذا كانت قيمة مربع كاي (كا^2) المحسوبة عند مستوى معنوية 5% فأفضل أعلى من قيمة مربع كاي (كا^2) الجدولية فإنه يرفض في هذه الحالة فرض العدم، ويكون الفرض البديل (فرض البحث) صحيحاً. أما إذا كانت قيمة مربع كاي (كا^2) المحسوبة أقل من قيمة مربع كاي (كا^2) الجدولية عند مستوى معنوية 5% فيقبل فرض العدم، ويكون الفرض البديل (فرض البحث) غير صحيح.

ظهر أن قيمة مربع كاي (كا^2) المحسوبة 13.358 عند 4 درجات حرية و مستوى معنوية 0.01 (1%)، أما قيمة مربع كاي (كا^2) الجدولية فقد تبين أنها 9.49 عند 4 درجات حرية و مستوى معنوية 0.05 . وبالمقارنة يتضح أن قيمة مربع كاي (كا^2) المحسوبة أكبر من قيمة مربع كاي (كا^2) الجدولية، ولذلك فإنه يرفض فرض العدم ويقبل الفرض البديل (فرض البحث)، وبالتالي فإن العلاقة بين نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار هي علاقة جوهرية. ومن ثم فإن الفرض الذي يقول (هناك علاقة جوهرية بين نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي) صحيح. وهذا يعني أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار من قبل أعضاء هيئة التدريس يتناسب طردياً مع النمط الذي يتبعه رؤساء الأقسام في اتخاذ القرار والقيادة بحيث أنه كلما كان النمط تشاركياً فإن مستوى المشاركة يرتفع ، بينما ينخفض عند تحكم الأسلوب القيادي المتسلط الذي يتسم بالتفرد باتخاذ القرار على رؤساء الأقسام، وهذا يتفق مع الدراسات السابقة في هذا المجال.

العلاقة بين ضغط العمل ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية:

يهدف هذا المطلب لاختبار الفرض الذي يقول (هناك علاقة جوهرية بين ضغط العمل ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي) . ولأجل تحقيق هذا الهدف واختبار الفرض المذكور فقد تم سؤال المبحوثين عن ضغط العمل على عضو هيئة التدريس في الأقسام العلمية؛ وقد أعطوا ثلاث إجابات وهي: منخفض، لا رأي، مرتفع. إجاباتهم تظهر في جدول (15).

جدول (15): ضغط العمل في الأقسام العلمية

ضغط العمل	العدد	النسبة %
منخفض	8	13.8
لا رأي	8	13.8
مرتفع	42	72.4
المجموع	58	100

يوضح جدول (15) أن 13.8% من المبحوثين يرون أن ضغط العمل في الأقسام العلمية منخفض، كما ذكر 13.8% آخرين أنه لا رأي لهم ، بينما قرر 72.4% من المبحوثين أن ضغط العمل في القسم العلمي مرتفع.

لوحظ على بيانات جدول (15) أن حوالي ثلاثة أرباع المبحوثين (72.4%) قرروا أن ضغط العمل بالقسم العلمي مرتفع، وهذا يعود إلى كثرة مهام عضو هيئة التدريس، حيث يقوم بإعداد وتقديم المحاضرات، ويشارك في الإشراف الأكاديمي على الطلاب، ويعمل في مجال البحث العلمي، كما ويساهم في الأنشطة العلمية المختلفة و اللجان داخل القسم وخارجه.

للتحقق من صحة الفرض الذي يقول (هناك علاقة جوهرية بين ضغط العمل ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي)، فقد تم تقسيم الظاهرة الأولى (متغير مستقل) وهي ضغط العمل إلى : منخفض، لا رأي ، مرتفع (جدول (15))، كما تم تقسيم الظاهرة الثانية (متغير

تابع) وهي مستوى المشاركة في اتخاذ القرار إلى: منخفض، لا رأي ، و مرتفع (جدول (9)). ويمكن دراسة الظاهرتين معاً كما في جدول (16).

جدول (16): العلاقة بين ضغط العمل ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي

ضغط العمل	مستوى المشاركة في اتخاذ القرار						مجموع الصفوف	
	منخفض		لا رأي		مرتفع			
	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	العدد	النسبة %	العدد	النسبة%
منخفض	6	10.3	0	0	2	3.4	8	13.8
لا رأي	3	5.2	2	3.4	3	5.2	8	13.8
مرتفع	17	29.3	9	15.5	16	27.6	42	72.4
مجموع الأعمدة	26	44.8	11	19	21	2ز36	58	100

مربع كاي ($كا^2$) = 4.026 و 4 درجة حرية مستوى المعنوية = 0.403

يكشف جدول (16) أن 10.3% من المبحوثين ذكروا أن ضغط العمل على عضو هيئة التدريس منخفض وهم أنفسهم بينوا أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي منخفض، كما ذكر 3 من المبحوثين أنه لا رأي لهم حول ضغط العمل وفي نفس الوقت قرروا أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض، كذلك فقد أوضح 29.3% من المبحوثين أن ضغط العمل على عضو هيئة التدريس مرتفع وهم أنفسهم ذكروا أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض.

كذلك يبين جدول (16) أنه لا توجد أي مفردة بين المبحوثين ترى أن ضغط العمل على عضو هيئة التدريس منخفض وفي نفس الوقت لا رأي لها في مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي، وأن مفردتان فقط من المبحوثين ذكرتا أنه لا رأي لهما حول ضغط العمل على عضو هيئة التدريس وهما نفسهما بينتا أنه لا رأي لهما في مستوى المشاركة في اتخاذ القرار بالقسم العلمي، بينما 15.5% من المبحوثين يرون أن ضغط العمل على عضو هيئة التدريس مرتفع وهم أنفسهم أوضحوا أنه لا رأي لهم في مستوى المشاركة في اتخاذ القرار بالقسم العلمي.

يوضح جدول (16) أيضاً أن مفردتان فقط بين المبحوثين قررتا أن ضغط العمل على عضو هيئة التدريس منخفض وفي نفس الوقت ذكرتا أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مرتفع، وأن 3 مفردات فقط من المبحوثين لا رأي لهم في ضغط العمل على عضو هيئة التدريس وهم أنفسهم يرون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار مرتفع، بينما ذكر 27.6% أن ضغط العمل على عضو هيئة التدريس مرتفع وفي نفس الوقت قرروا أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار بالقسم العلمي مرتفع.

بعد هذا التحليل الوصفي للبيانات الخاصة بالظاهرتين، ولتحديد العلاقة بين ضغط العمل على أعضاء هيئة التدريس ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي، فإن طريقة مربع كاي ($كا^2$) توفر بعض الأسس لاتخاذ القرارات فيما يختص بمثل هذه الحالة. ويتم الاختبار على فرض العدم الذي يقول (لا توجد علاقة جوهرية بين ضغط العمل على أعضاء هيئة التدريس ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي)، فإذا كانت قيمة مربع كاي ($كا^2$) المحسوبة عند مستوى معنوية 5% فأفضل أعلى من قيمة مربع كاي ($كا^2$) الجدولية فإنه يرفض في هذه الحالة فرض العدم، ويكون الفرض البديل (فرض البحث) صحيحاً. أما إذا كانت قيمة مربع كاي ($كا^2$) المحسوبة أقل من قيمة مربع كاي ($كا^2$) الجدولية عند مستوى معنوية 5% فيقبل فرض العدم، ويكون الفرض البديل (فرض البحث) غير صحيح.

ظهر أن قيمة مربع كاي ($كا^2$) المحسوبة 4.026 عند 4 درجات حرية و مستوى معنوية 0.403 (40,3%)، أما قيمة مربع كاي ($كا^2$) الجدولية فقد تبين أنها 9.49 عند 4 درجات حرية و مستوى معنوية 0.05 . وبالمقارنة يتضح أن قيمة مربع كاي ($كا^2$) المحسوبة أقل من قيمة مربع كاي ($كا^2$) الجدولية، وهذا يعني قبول فرض العدم ورفض الفرض البديل (فرض البحث)، وبالتالي فإن العلاقة بين ضغط العمل على أعضاء هيئة التدريس ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار هي علاقة غير

جوهرية. ومن ثم فإن الفرض الذي يقول (هناك علاقة جوهرية بين ضغط العمل ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي) غير صحيح.

الخاتمـــــــة

تتناول الخاتمة خلاصة النتائج والتوصيات

خلاصة النتائج:

إن الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو اختبار الفروض الآتية:

1- هناك علاقة بين فرص المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي.
2- هناك علاقة بين الأسلوب الذي تستخدمه الإدارة العليا في دعم المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي.
3- هناك علاقة بين نمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي.
4- هناك علاقة بين ضغط العمل ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي.

النتائج التي توصل إليها هذا البحث باستخدام طريقة مربع كاي (كا^2) أشارت إلى وجود علاقة حقيقية بين فرص المشاركة في اتخاذ القرار، أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار، ونمط اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام، وبين مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية. وهذه النتائج تؤيد نتائج معظم الدراسات والنظريات العلمية في هذا الشأن.

كذلك دلت النتائج باستخدام نفس الطريقة (مربع كاي (كا^2)) على أن الفرض الذي يقول إن هناك علاقة بين ضغط العمل ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار هو فرض غير مقبول.

ضُمِّنت البيانات الخاصة بالظاهرتين موضوع الدراسة فيما يختص بالعلاقة بين فرص المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية في جدول (10) في شكل ثلاثة أعمدة وثلاثة صفوف، وقد لوحظ فيها ما يلي:

1- إجمالي مفردات الدراسة 58 مفردة من أعضاء وعضوات هيئة التدريس في فرع جامعة الطائف بالخرمة.

2- إجمالي الذين ذكروا الموافقة على كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار بالقسم العلمي 27 من أعضاء وعضوات هيئة التدريس بنسبة 46%, وجملة الذين لا رأي لهم عددهم 9 بنسبة 15.5%. بينما يبلغ مجموع أعضاء وعضوات هيئة التدريس الذين أوضحوا أنهم لا يوافقون على كفاية فرص المشاركة في اتخاذ القرار في القسم العلمي 22 بنسبة 37.9%. ويبلغ أعضاء وعضوات هيئة التدريس الذين يرون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض 26 بنسبة 44.8%، والذين لا رأي لهم 11 بنسبة 19%، والذين ذكروا أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية مرتفع 21 بنسبة 36.2%.

3- قيمة مربع كاي (كا^2) المحسوبة بلغت 39.636 وذلك عند مستوى معنوية 0.000 و 4 درجات حرية، بينما تبلغ قيمتها الجدولية 9.49 عند مستوى معنوية 0.5 و 4 درجات حرية. وبما أن قيمة مربع كاي (كا^2) المحسوبة أكبر من قيمة مربع كاي (كا^2) الجدولية فإنه يرفض فرض العدم ويقبل الفرض البديل (فرض البحث). ويترتب على ذلك وجود علاقة جوهرية بين الظاهرتين، وبالتالي يقبل فرض البحث.

أما البيانات الخاصة بالظاهرتين موضوع الدراسة فيما يختص بالعلاقة بين أسلوب الإدارة العليا في دعم المشاركة في اتخاذ القرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية ، والمبينة في جدول (12) فقد عرضت في شكل ثلاثة أعمدة وثلاثة صفوف، ولوحظ فيها ما يلي:

1- مجموع مفردات الدراسة 58 مفردة.

2- أعضاء وعضوات هيئة التدريس الذين ذكروا أن أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار مادي ومعنوي عددهم 15 بنسبة 25.9%، بينما بلغ عدد الذين قالوا إن أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار مادي فقط 3 بنسبة 5.2%، أما الذين ذكروا بأن أسلوب دعم الإدارة العليا للمشاركة في اتخاذ القرار معنوي فقط فيبلغ عددهم 14 بنسبة 24.1%. ويبلغ أعضاء وعضوات هيئة التدريس الذين يرون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض 26 بنسبة 44.8%، والذين لا رأي لهم 11 بنسبة 19%، والذين ذكروا أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية مرتفع 21 بنسبة 36.2%.

3- بلغت قيمة مربع كاي ($كا^2$) المحسوبة 14.064 وذلك عند مستوى معنوية 0.029 و 4 درجات حرية، بينما تبلغ قيمة مربع كاي (س2) الجدولية 9.49 عند مستوى معنوية 0.5 و 4 درجات حرية. وبما أن قيمة مربع كاي ($كا^2$) المحسوبة أكبر من قيمة مربع كاي ($كا^2$) الجدولية فإنه يترتب على ذلك عدم قبول فرض العدم ويقبل بالتالي الفرض البديل (فرض البحث). وينتج عن ذلك ثبوت جوهرية العلاقة بين الظاهرتين، وبالتالي صحة فرض البحث.

لوحظ كذلك في البيانات الخاصة بالظاهرتين موضوع الدراسة فيما يتعلق بالعلاقة بين نمط اتخاذ رؤساء الأقسام للقرار ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار، والموضحة في جدول (14)، والمعروضة في شكل ثلاثة أعمدة وثلاثة صفوف الآتي:

1- مجموع مفردات الدراسة 58 مفردة.

2- مجموع أعضاء وعضوات هيئة التدريس الذين ذكروا أن نمط اتخاذ القرار فردي 4 بنسبة 6.9%، والذين ذكروا أن نمط اتخاذ القرار تشاركي 44 بنسبة 75.9%، بينما الذين رأوا أن نمط اتخاذ القرار آخر (فوضوي) 10 بنسبة 17.2%. بالمقارنة يبلغ عدد أعضاء وعضوات هيئة التدريس الذين يرون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض 26 بنسبة 44.8%، والذين لا رأي لهم 11 بنسبة 19%، والذين ذكروا أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية مرتفع 21 بنسبة 36.2%.

3- ظهر أن قيمة مربع كاي ($كا^2$) المحسوبة 13.358 وذلك عند مستوى معنوية 0.01 و 4 درجات حرية، بينما تبلغ قيمتها الجدولية 9.49 عند مستوى معنوية 0.5 و 4 درجات حرية. وبما أن قيمة مربع كاي ($كا^2$) المحسوبة أكبر من قيمة مربع كاي ($كا^2$) الجدولية فإنه لا يقبل فرض العدم وبالتالي يقبل الفرض البديل (فرض البحث). ويترتب على ذلك القول بمعنوية العلاقة بين الظاهرتين، وبالتالي صحة فرض البحث.

بالنسبة للبيانات المتعلقة بالظاهرتين موضوع الدراسة فيما يختص بالعلاقة بين ضغط العمل ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية، والموضحة في جدول (16)، والمعروضة في شكل ثلاثة أعمدة وثلاثة صفوف فقد ظهر ما يلي:

1- مجموع مفردات الدراسة 58 مفردة.

2- بلغ مجموع أعضاء وعضوات هيئة التدريس الذين قالوا إن ضغط العمل منخفض 8 بنسبة 13.8%، بينما الذين لا رأي لهم 8 بنسبة 13.8%، أما الذين ذكروا أن ضغط العمل مرتفع فيبلغ عددهم 42 بنسبة 72.4%. في ذات السياق فإن عدد أعضاء وعضوات هيئة التدريس الذين

يرون أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار منخفض 26 بنسبة 44.8%، والذين لا رأي لهم 11 بنسبة 19%، والذين ذكروا أن مستوى المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية مرتفع 21 بنسبة 36.2%.

3- قيمة مربع كاي (كا^2) المحسوبة بلغت 4.026 وذلك عند مستوى معنوية 0.403 و 4 درجات حرية، بينما تبلغ قيمتها الجدولية 9.49 عند مستوى معنوية 0.5 و 4 درجات حرية. وبما أن قيمة مربع كاي (كا^2) المحسوبة أقل من قيمة مربع كاي (كا^2) الجدولية فإنه يتم قبول فرض العدم ويرفض الفرض البديل (فرض البحث). ينتج عن هذا عدم وجود علاقة بين الظاهرتين، وبالتالي عدم صحة فرض البحث.

التوصيات:

استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإنه يمكن التوصية بالآتي:

1- الاهتمام بتوفير فرص المشاركة في اتخاذ القرار في الأقسام العلمية بالجامعات والمؤسسات الأكاديمية من خلال اللوائح والأنظمة، والسعي المستمر لتطبيقها في أرض الواقع.

2- لفت نظر الإدارات العليا في الجامعات إلى أهمية دعم المشاركة في اتخاذ القرار، وضرورة تنويع الأساليب الخاصة بذلك بين المادي والمعنوي والمدمج.

3- وضع برامج تدريبية للقيادات الأكاديمية في الجامعة مثل رؤساء الأقسام على الأنماط الفاعلة في اتخاذ القرار في الظروف المختلفة، يتم خلالها توعيتهم بأهمية المشاركة في اتخاذ القرار في تحسين نوعية القرار وتحقيق التوافق حوله، والأساليب الممكنة والمتاحة في هذا المجال.

4- العناية بتحسين المناخ التنظيمي في الجامعات والأقسام العلمية من جميع الجوانب، من خلال بحث وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حول عناصره المختلفة، والمتغيرات المتعلقة بها، باعتبار أن المناخ التنظيمي الجيد من وجهة نظر العاملين عامل أساس في تحقيق الكفاءة وتطبيق الأنظمة بفاعلية.

المراجع

المراجع العربية:

أحمد عبد الرحمن الشميمري، عبد الرحمن أحمد الهيجان، و بشرى بدير المرسي غنام. (2009). *مبادئ إدارة الأعمال: الأساسيات والاتجاهات الحديثة*. الرياض: مكتبة العبيكان.

أحمد كردي. (دت). *أنماط القيادة في اتخاذ القرارات الإدارية*. تاريخ الاسترداد 2013، من موقع كنانة أون لاين: Http://kenanaonline.com/users/ahmedkurdy/topicsl74030/posts/194407

صبحي جبر العتيبي. (2005). *تطور الفكر والأساليب في الإدارة*. عمان: دار الحامد.

علي السلمي. (دت). *السلوك الإنساني في الإدارة*. القاهرة: مكتبة غريب.

علي بن أحمد بن سليمان النوشان. (2003). *ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات*. كلية الدراسات االعليا، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، العلوم الإدارية. الرياض: غير منشور.

فيل بارتل. (دت). *الإدارة المشتركة: أساليب زيادة مساهمات الموظفين في صنع القرارات التنظيمية*. تاريخ الاسترداد 2012، من موقع إئتلاف تمكين المجتمعات المحلية: http://cec.vcn.bc.ca/gcad/modules/pm-pmar.htm

مجلس التعليم العالي. (1427هـ/2006م). *نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائحه*. الرياض، السعودية: الأمانة العامة لمجلس التعليم العالي.

محمد عبده عبد الله الأصبحي. (2004). *أسباب انخفاض مستوى مشاركة المعلمين مديري مدارسهم الثانوية في اتخاذ القرار في مدينة تعز*. تاريخ الاسترداد 2012، من موقع المركز الوطني للمعلومات: http://www.yemen-nic.info/contents/studies/detail.php?ID=4001

محمد عمر دولة. (دت). *الإدارة وعي وسعي*. الخرطوم: شبكة المشكاة الإسلامية.

ملفي حسن الشهري. (دت). *الأقسام العلمية ودورها في الحياة الجامعية*. نجران: وكالة التطوير والجودة بجامعة نجران.

نجم الأحمد. (دت). *المشاركة في صناعة القرار الإداري*. تاريخ الاسترداد 20 مارس, 2012، من موقع مجلة الميزان: http://www.almizanmag.com/modules/news/print.php?storyid=78

المراجع الأجنبية:

B. Scott-Ladd, A. T. (2006). Causal Inferences Between Participation in Decision Making, Task Attribution, Work Effort, Rewards, Job Satisfaction and Commitment. *Leadership & Organizational Development Journal* (vol. 27, No. 5), pp. 399-414.

Berson, Y. (2001). The Relationship Between Vision Strength, Leadership Style, and Context. *Leadership Quarterly* (vol.12, No.1), pp. 53-74.

DuBrin, A. J. (2007). *Fundamentals of Organization Behavior.* Mason, OH: Thomson South-Western.

Gastil, J. (1993). *Democracy in Small Groups: Participation, Decision Making, and Communication.* Springfield, USA: New Society Publishers.

Ryan, M. (1999). The role of social process in participative decision making in an international context. *Participation and Empowerment: An International Journal* (vol.7), pp. 33 - 42.

****

أمارابك: *مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا* www.amarabac.com
المجلد 7، العدد 20 (2016). ص ص 45-64

أبعاد قيمة العلامة التجارية لدى المستهلك المصري وتأثيرها على قيمة العلامة التجارية: دراسة تطبيقية على مستخدمي الهاتف المحمول بمحافظة دمياط

سناء داود ذكى داود(*)

الملخص: تناولت الدراسة الحالية قيمة العلامة التجارية حيث استهدفت التعرف على أبعادها من وجهة نظر مستخدمي الهاتف المحمول ومدى الاتفاق بينهم حول تلك الأبعاد ,ومدى الاختلاف بينهم حول قيمة العلامة التجارية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية , بالإضافة إلى تناول علاقة الارتباط الداخلي بين تلك الأبعاد , وكذلك تناول تأثير أبعاد قيمة العلامة التجارية على قيمة العلامة التجارية ودراسة أي هذه الأبعاد أكثر تأثيراً, وذلك من خلال التطبيق على عينة قوامها (384) من مستخدمي الهاتف المحمول (نوكيا, سامسونج, سوني, HTC) بمحافظة دمياط . وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها, وجود اتفاق بين مفردات عينة الدراسة على أهمية أبعاد قيمة العلامة التجارية ,كما توصلت الدراسة إلى وجود اختلاف معنويي بين آراء مستخدمي الهاتف المحمول على أهمية قيمة العلامة التجارية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (العمر, النوع, المستوى التعليمي), أيضاً توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوي بين الأبعاد الأربعة لقيمة العلامة التجارية, وأخيراً توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد قيمة العلامة التجارية على قيمة هذه العلامة.

الكلمات المفتاحية: قيمة العلامة التجارية ,إدراك العلامة التجارية, الجودة المدركة للعلامة التجارية, الارتباط بالعلامة التجارية, الولاء للعلامة التجارية, الهاتف المحمول.

Brand Equity dimensions based on the Egyptian Consumer and its Effects on brand equity: A Field Study on mobile phone users In Damietta Governorate

Sanaa D. Z. Daowd

Abstract: The present study is addressed to the brand equity Where targeted is to Identify the dimensions based on mobile phone users and the extent of agreement between them on these dimensions and the extent of the difference between them on the brand equity according to demographic variables. Also, the study focus on the interrelationship among brand equity dimensions and the impact of these dimensions on brand equity and determine which is the best effect. For this reason our study was conducted on a sample of 384 single of mobile phone users (Nokia , Samsung, Sony and HTC) In Damietta Governorate. The principal results that we have found are: **First,** agreement sample on the dimensions of the brand equity. **Secondly,** the presence of significant difference between them on the brand equity according to demographic variables(Age, gender and educational level). **Thirdly,** the presence of the positive interrelationship among brand equity dimensions. **Finally,** the presence of positive significant effect of the brand equity dimensions on the brand equity.

Key words: Brand Equity, Brand awareness , perceived quality, brand associations, brand loyalty, mobile phone.

(*) مدرس إدارة الأعمال - كلية التجارة – جامعة الأزهر، sanaadr91@yahoo.com

أولاً: مقدمة:

تمثل العلامة التجارية في التعبير اللفظي أو الشكلي المختصر لتجربة المستهلك مع المنظمة ومنتجاتها فعادة ما تتشكل تجربة المستهلك مع المنتج من خلال تعامله مع الخصائص المميزة لهذا المنتج والمعبر عنها بمستوى جودة يعكس هذه الخصائص وتميزها في إشباع حاجات ورغبات المستهلك وتخلق تجربة المستهلك مع المنتج صورة ذهنية معينة لديه تحمل تقييمه الشخصي للمنتج وترتبط بالعلامة التجارية لهذا المنتج حيث تبرز هنا أهمية العلامة التجارية بدورها كمميز للمنتج أو للمنظمة المنتجة ومساعد للمستهلك في تحديد توقعاته من المنتج وفي تقييمه لتجاربه السابقة مع هذا المنتج وعلى مدى السنوات القليلة الماضية أصبحت العلامة التجارية في أدبيات التسويق هي الأكثر أهمية لتحقيق الأهداف التسويقية واعتبرت من أهم الأصول التسويقية الرئيسية (Wijaya, 2013)

ولقد تزايد اهتمام الباحثين والممارسين بقيمة العلامة التجارية في العقد الأخير نظرا لدورها وأهميتها الاستراتيجية في تحقيق قيمة إضافية للمنتج(Shahin,A.et al.,2012) كما تساعد المنظمة على تكوين هويتها في السوق وتحقيق ميزة تنافسية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية (Shabbir& Rehman ,2013) فالعلامة التجارية القوية تساعد في جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحالين وتزيد من نية المستهلك للشراء وتفضيلها عن العلامات التجارية للمنافسين كما تزيد من رضا المستهلك عن العلامة التي يستخدمها(Jin ,2013) أيضاً تعمل العلامة التجارية القوية على الحد من المخاطر المدركة وتخفيض تكاليف البحث عن المعلومات بالتالي تؤثر في عملية صنع قرار الشراء لدى المستهلك (Severi& Ling ,2013) وتزيد من قبوله للأسعار المرتفعة لهذه العلامة وتجعله على استعداد للبحث عن قنوات توزيع جديدة بالإضافة إلى أن العلامة التجارية القوية تحقق فعالية الاتصالات التسويقية وتزيد من فرص ترخيص هذه العلامة (Jalilvand ,2011) ووفقاً لما ذكرته جمعية التسويق الأمريكية أن بناء علامة تجارية قوية أصبح هدفاً تسويقياً مهم لكل المنظمات كما اعتبرت أن تعظيم قيمة العلامة التجارية أصبح احد الأهداف الرئيسية للباحثين فى مجال البحث التسويقي وأنها واحدة من أكثر المواضيع الأساسية في أدبيات التسويق (Christodoulides&Chernatony ,2009), وكانت بداية الاعتراف بقيمة العلامة التجارية من قبل فاركوهار (1989) وقد تمت دراسة قيمة العلامة التجارية من قبل الأكاديميين من خلال منظورين هما المنظور المالي والمنظور التسويقي فمن خلال المنظور المالي يتم تقييم قيمة العلامة التجارية وفقا للقيمة السوقية لهذه العلامة كأحد أصول المنظمة أما المنظور التسويقي فيتم تقييم العلامة التجارية وفقا لرد فعل المستهلك للاستراتيجيات التسويقية المتعلقة بهذه العلامة(Severi& Ling ,2013) وبالرغم من أهمية المنظور المالي إلا أنه لا يساعد رجال التسويق في فهم الأبعاد المكونة لقيمة العلامة التجارية أما المنظور التسويقي المبنى على إدراك المستهلك يساعد المهتمين بالتسويق على معرفة أبعاد قيمة العلامة في ذهن المستهلك وتصميم البرامج التسويقية الفعالة لبناء علامة تجارية قوية (Kimpakorn & Tocquer 2010) ;(Sanayei, et al.,2013) وترجع بداية الاهتمام بقيمة العلامة التجارية من المنظور التسويقي المبنى على إدراك المستهلك إلى Keller (1993) وسيعتمد هذا البحث في دراسة قيمة العلامة التجارية على هذا المنظور.

ويعتبر سوق الهاتف المحمول المصري واحد من أكبر أسواق الهاتف المحمول في الشرق الأوسط ووفقا لوزارة الاتصالات المصرية وتكنولوجيا المعلومات فإن العدد الإجمالي لاشتراكات الهاتف المحمول في عام 2013 هو70990000 بمعدل نمو سنوي قدره 27.66 في المائة (التقرير السنوي لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لشركات المحمول في مصر 2013), ووفقاً لما ذكره(Kazemi & Mahyari ,2012) بأنه يجب على المهتمين بالتسويق دراسة العوامل المؤثرة في تكوين قيمة العلامة التجارية وحيث تتسم صناعة الهاتف المحمول بالمنافسة الشديدة بين العديد من العلامات التجارية يسعى المستهلك للاختيار من بينها مما يزيد من أهمية حرص شركات الهاتف المحمول على أن تتسم علامتهم التجارية بقيمة مرتفعة لدى المستهلك بالتالي ضرورة دراسة قيمة العلامة التجارية لدى مستخدمي الهاتف المحمول (Petzer ,2014)

ومما سبق يمكن القول أن العلامة التجارية لا يمكن النظر إليها كاسم أو شكل، وإنما كمفهوم له قيمة تتضمن عدة أبعاد مرتبطة بتجربة المستهلك للمنتج، وذات انعكاسات مهمة في عملية تقييم المستهلك لهذا المنتج.

ومن الناحية البحثية توجد ندرة في الدراسات العربية بصفة عامة والمصرية بصفة خاصة التي تناولت بالبحث قيمة العلامة التجارية - وذلك على حد علم الباحثة – وتحاول الدراسة الحالية تناول قيمة العلامة التجارية لدى المستهلك المصري بالتطبيق على مستخدمي الهاتف المحمول بمحافظة دمياط.

ثانياً: مشكلة البحث:

من خلال مراجعة أدبيات التسويق التي تناولت قيمة العلامة التجارية يتضح وجود اهتمام من قبل الدراسات الأجنبية فيما يتعلق بقيمة العلامة التجارية إلا أن هناك قصوراً في تناول أبعاد ومقياس قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر المستهلك فلم تحظ بالاهتمام الكافي من الباحثين (Sanayei, et al., 2013) بالإضافة إلى اختلاف الدراسات الأجنبية حول هذه الأبعاد (Kazemi & Mahyari ,2012) فالبعض منها اعتمد على الأبعاد المحددة من قبل كيلر 1993 والمتمثلة في إدراك العلامة التجارية والارتباط بالعلامة التجارية والبعض الآخر أضاف لهذه

الأبعاد الولاء للعلامة,(Buil et al., 2013) بينما (Aghaeiet al., 2013) وجد أن أبعاد قيمة العلامة التجارية هي خمسة أبعاد مشتملة إدراك العلامة التجارية , الجودة المدركة للعلامة التجارية, السعر المدرك للعلامة التجارية, الولاء للعلامة التجارية , شخصية العلامة التجارية ,أما(Petzer ,2014) اعتبر أن أبعاد قيمة العلامة التجارية تقتصر على الولاء للعلامة التجارية والمشاعر الإيجابية نحو هذه العلامة, أيضاً تناولت معظم الدراسات الأجنبية تأثير أبعاد قيمة العلامة التجارية على قيمة العلامة التجارية إلا أن القليل منها اهتم بدراسة الاختلاف في هذه الأبعاد تبعا لاختلاف المتغيرات الديموغرافية (Khani ,2013)كما اتضح ندرة الدراسات التي تناولت مدى الارتباط الداخلي بين أبعاد قيمة العلامة التجارية (Shabbir& Rehman ,2013)

بينما نجد الدراسات في البيئة العربية بصفة عامة والمصرية بصفة خاصة - في حدود علم الباحثة – لم تعط اهتماماً لدراسة أبعاد قيمة العلامة التجارية. ولتحديد العلامات التجارية للهاتف المحمول التي تتناولها الدراسة قامت الباحثة بإجراء مقابلات شخصية مع عينة من المستهلكين مستخدمي الهاتف المحمول المترددين على مراكز بيع الهاتف المحمول بمحافظة دمياط موضع التطبيق والتي يبلغ عددها 50 مفردة ,وأظهرت النتائج أن العلامات التجارية للهاتف المحمول الأكثر استخداماً لديهم تتمثل في نوكيا, سامسونج, سوني, HTC وهى التي سيتم تناولها بالدراسة.

وفى ضوء ما سبق يمكن التعبير عن هذه المشكلة في شكل مجموعة من التساؤلات على النحو التالي:

1- هل يوجد اتفاق بين آراء مفردات العينة موضع التطبيق على أبعاد قيمة العلامة التجارية؟

2- هل تختلف قيمة العلامة التجارية لدى مفردات العينة موضع التطبيق تبعاً لاختلاف الخصائص الديموغرافية (النوع , الدخل , المستوى التعليمي)

3- هل يوجد ارتباط داخلي بين أبعاد قيمة العلامة التجارية موضع التطبيق ؟

4- ما تأثير أبعاد قيمة العلامة التجارية على قيمة العلامة التجارية للهاتف المحمول؟ وأي تلك الأبعاد أكثر تأثيرا عن غيرها ؟

ثالثاً: أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في:

1- التعرف على آراء العينة موضع التطبيق حول أبعاد قيمة العلامة التجارية.

2- دراسة قيمة العلامة التجارية لدى مفردات العينة موضع التطبيق تبعاً لاختلاف الخصائص الديموغرافية (النوع , الدخل , المستوى التعليمي)

3- التعرف على علاقة الارتباط الداخلي بين أبعاد قيمة العلامة التجارية.

4- دراسة تأثير أبعاد قيمة العلامة التجارية على قيمة العلامة التجارية لدى مفردات العينة موضع التطبيق وأي هذه الأبعاد أكثر تأثيراً.

رابعاً: أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته من اعتبارات علمية وتطبيقية أهمها:

1- ندرة الدراسات التي تناولت قيمة العلامة التجارية للهاتف المحمول في البيئة العربية والمصرية حيث تعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات في هذا المجال وذلك على حد علم الباحثة كما سبق ذكره.

2- كما أضافت هذه الدراسة للدراسات الأجنبية تناول أبعاد ومقياس قيمة العلامة التجارية .

3- تقدم الدراسة الحالية للمهتمين بالعلامات التجارية للهاتف المحمول إطاراً علمياً للأبعاد التي تزيد من قيمة العلامة التجارية في هذا المجال بما يفيد في شركات الهاتف المحمول عند وضع الاستراتيجيات التسويقية التي تزيد من قيمة العلامة التجارية لدى المستهلك المصري .

4- ومما يزيد من أهمية البحث هو مجال التطبيق في الهاتف المحمول حيث يعتبر سوق الهاتف المحمول المصري واحدة من أكبر أسواق المحمول في الشرق الأوسط, وحتى تظهر أهمية هذه الدراسة كان لابد من التطرق للإطار النظري وفروض البحث وهذا ما سيتم تناوله في الجزء التالي من البحث.

خامساً: الإطار النظري وفروض البحث:

يشمل الإطار النظري للبحث مفهوم وأبعاد قيمة العلامة التجارية بالإضافة إلى علاقة الارتباط الداخلي بين هذه الأبعاد وتأثير أبعاد قيمة العلامة التجارية على قيمة العلامة التجارية ومن ثم صياغة فروض البحث في ضوء هذا الإطار النظري والتي من خلال اختبار مدى صحتها يمكن تحقيق أهداف البحث وذلك على النحو التالي:

مفهوم وأبعاد قيمة العلامة التجارية:

بالرغم من ظهور مفهوم العلامة التجارية منذ سنوات عديدة إلا أن مفهوم قيمة العلامة التجارية حديث نسبيا (Moradi & and Zarei ,2011) فالعلامة التجارية عبارة عن اسم، رمز، أو تصميم، أو مزيج منهما، تهدف إلى

التعرف على المنتجات وتمييزها عن منتجات المنافسين. وللعلامة التجارية خصائص وظيفية ومعنوية تخلق قيمة للعلامة التجارية (Njuguna ,2014) وعلى الرغم من تكرار مفهوم قيمة العلامة التجارية في أدبيات التسويق إلا أنه لا يوجد اتفاق على هذا المفهوم وأبعاده (Sanayei et al., 2013) فعلى سبيل المثال يري Aaker ,1991) أن قيمة العلامة التجارية عبارة عن مجموعة من العوامل المرتبطة بالعلامة وتتمثل هذه العوامل في أربعة أبعاد هي إدراك العلامة ,الجودة المدركة للعلامة , الارتباط بالعلامة , الولاء للعلامة وفى محاولة لاحقة لنفس الباحث (Aaker,2005) توصل إلى نتائج تؤكد محاولته الأولى من حيث المفهوم والأبعاد , بينما (Keller ,1993) يرى أن قيمة العلامة التجارية عبارة عن استجابة المستهلك للأنشطة التسويقية المتعلقة بهذه العلامة وأنها تعبر عن معرفة المستهلك بالعلامة التجارية مشتملاً بعدين هما إدراك العلامة وشخصية العلامة ومن ناحية أخرى يرى (Sanayei, et al., 2013)أنها تتكون من الارتباط بالعلامة ,الثقة في العلامة , شخصية العلامة ولقد اعتمدت بعض الدراسات على هذا المفهوم مثل (Jara& Cliquet ,2012) , بينما يري(Yoo &Donthu ,2001) أن قيمة العلامة التجارية تتكون من ثلاثة أبعاد هي إدراك العلامة والجودة المدركة والولاء للعلامة في حين يرى (Blackston ,1992) أن قيمة العلامة عبارة عن علاقة المستهلك بالعلامة من خلال بعدين هما ثقة المستهلك في العلامة ورضا المستهلك عن هذه العلامة. ومن خلال التحليل العاملي الاستكشافي على عينة من عملاء مواقع التواصل الاجتماعي اتفق (Ganapathi ,2014) مع هاتين الدراستين معتبراً أن رضا المستهلك أحد أبعاد قيمة العلامة التجارية بالإضافة إدراك بالعلامة التجارية والجودة المدركة والولاء للعلامة.

كما ركز عدد كبير من الدراسات الحديثة على أن مفهوم قيمة العلامة التجارية متعدد الأبعاد يشمل أربعة أبعاد أساسية هي إدراك العلامة والجودة المدركة للعلامة والارتباط بالعلامة والولاء للعلامة (Buil et al., 2013) أما (Aghaeiet al., 2013) فيرى أن أبعاد قيمة العلامة التجارية تتمثل في إدراك العلامة , الجودة المدركة ,السعر المدرك , الولاء للعلامة وشخصية العلامة بينما اعتمدت دراسة (Severi& Ling ,2013) على مفهوم كل من (Aaker ,1996) ; (Aaker,1991) معتبرا أن قيمة العلامة التجارية تتكون من خمسة أبعاد هي إدراك العلامة والجودة المدركة والولاء للعلامة وشخصية العلامة والارتباط بالعلامة ,كما يرى (Petzer ,2014) أن قيمة العلامة التجارية يتحدد مفهومها من خلال بعدين هما الولاء للعلامة والمشاعر الايجابية أو ما أطلق عليه رومانسية العلامة مؤكدا على أن العلامة ذات المشاعر الإيجابية لدى المستهلك أكثر تأثيراً في ولاء المستهلك , وينظر (Shahin,A.et al., 2012) لقيمة العلامة التجارية بأنها تتكون نتيجة لما تعلمه العميل ،و شعر به، رآه وسمعه من الآخرين حول العلامة التجارية نتيجة لتجاربهم مع مرور الوقت وبالتالي تكون هي العلامة المفضلة لدى المستهلك والأولى عنده في الذاكرة وطبقاً لهذه الدراسة تتكون قيمة العلامة من أربعة أبعاد هي إدراك العلامة والجودة المدركة والولاء للعلامة والارتباط بالعلامة أما (Shabbir& Rehman ,2013) وطبقا لمفهوم (Aaker ,1991) ينظر إلى قيمة العلامة بأنها مفهوم متعدد الأبعاد يشمل نوعين من الأبعاد الأولى منها أبعاد إدراكية تشمل إدراك العلامة التجارية والارتباط بها والجودة المدركة للعلامة أما الثانية منها تسمى أبعاد سلوكية تشمل الولاء للعلامة التجارية, بينما قام (Sanayei,et al., 2013) باختبار نموذج بالتطبيق على المنتجات الخدمية اتضح منه سبعة أبعاد لقيمة العلامة التجارية هي الاتصالات الخارجية للعلامة ,خبرة المستهلك مع العلامة ,إدراك العلامة , شخصية العلامة , الجودة المدركة , الارتباط بالعلامة , الولاء للعلامة حيث يرى أن قيمة العلامة القوية للخدمة تعتمد على التفاعل بين مقدم الخدمة والمستهلك بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بخبرة المستهلك, ويرى (Azad,et al., 2013) أن قيمة العلامة من خلال ستة أبعاد هي الجودة المدركة، إدراك العلامة التجارية، والارتباط بالعلامة التجارية وشخصية العلامة التجارية، والولاء للعلامة، اسم العلامة التجارية , في حين يؤكد (Emari ,2011) على أهمية الاتجاه للعلامة كأحد أبعاد قيمة العلامة التجارية معتبراً أنها تتكون من الاتجاه للعلامة , الارتباط بالعلامة ,شخصية العلامة, الولاء للعلامة كما يرى (Limpele ,2013)أن مفهوم قيمة العلامة يتكون من ثلاثة أبعاد هي إدراك وجودة العلامة والولاء لهذه العلامة أما (Cai ,2015) يرى أن قيمة العلامة تتكون من ثلاثة أبعاد هي الارتباط بالعلامة والجودة المدركة والولاء للعلامة ,وينظر (Njuguna ,2014) لقيمة العلامة من خلال سبعة أبعاد هي سمعة العلامة , إدراك العلامة , الولاء , الاستعداد لدفع أعلى سعر, اسم العلامة , الارتباط بالعلامة والجودة المدركة ويرى(Rungtrakulchai ,2012) أن قيمة العلامة التجارية تعنى الأثر الناتج عن معرفة العملاء للعلامة التجارية استجابة للأنشطة التسويقية المتعلقة بهذه العلامة التجارية وأن معرفة العلامة تشمل إدراك العلامة وشخصية العلامة معتبراً أنهما نواتج للأنشطة التسويقية المتعلقة باستجابة المستهلك للعلامة التجارية وبالتالي قام بدراسة خمسة أبعاد لقيمة العلامة هي السعر المدرك وجودة المنتج والارتباط بالعلامة ومعرفة المستهلك بالعلامة متضمناً إدراك العلامة وشخصية العلامة , ومن خلال التحليل العاملي الاستكشافي يري (Ganapathi ,2014)أن أبعاد قيمة العلامة التجارية هي إدراك بالعلامة التجارية، الجودة المدركة، الرضا والولاء للعلامة , أيضاً يري (Nasrabadi1& Zandi, 2015) من خلال التحليل العاملي التوكيدي أن قيمة العلامة تتحدد من خلال ثلاثة أبعاد فقط هي إدراك العلامة ,الجودة المدركة والولاء للعلامة.

وبعد استعراض مفاهيم وأبعاد قيمة العلامة التجارية يمكن القول أن:

1- على الرغم من الاهتمام المتزايد بقيمة العلامة التجارية إلا أنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول مفهوم وأبعاد قيمة العلامة التجارية ويرجع ذلك إلى أن البعض يرى أنها تمثل إدراك المستهلك للأنشطة التسويقية لهذه العلامة (Aaker,1991) والبعض الآخر يرى أنها معرفة المستهلك بالعلامة (Keller ,1993) بينما يرى آخرون أنها عبارة عن علاقة المستهلك بالعلامة (Blackston ,1992) فى حين يرى البعض أنها مفهوم متعدد الأبعاد مثل (Petzer ,2014)

2- على الرغم من عدم اتفاق الباحثين حول مفهوم قيمة العلامة التجارية إلا أن لديهم رؤية مشتركة بأن قيمة العلامة التجارية تمثل قيمة مضافة للمنتج .

3- اتفقت بعض الدراسات على أبعاد معينة لقيمة العلامة التجارية مثل إدراك العلامة والجودة المدركة والولاء للعلامة والارتباط بالعلامة وشخصية العلامة بينما البعض منها اهتم بأبعاد أخرى مثل رضا العميل عن العلامة , الاتجاه للعلامة , السعر المدرك للعلامة , الثقة المدركة , خبرة المستهلك مع العلامة.

كذلك تتفق الباحثة مع ما ذكره (Sanayei,et al.,,2013) بأن هناك فجوة في أدبيات التسويق التي تهدف إلى تحديد أبعاد ومقياس قيمة العلامة التجارية وانطلاقا مما أكده (Christodoulides&Chernatony ,2009), أننا بحاجة إلى التعرف على أبعاد ومقياس قيمة العلامة التجارية وفى الدراسة الحالية سوف تتناول هذه الأبعاد بالبحث.

بالتالي يمكن صياغة الفرض الأول للبحث على النحو التالي:

الفرض الأول:

"لا يوجد اختلاف معنوي بين آراء العينة موضع التطبيق حول أبعاد قيمة العلامة التجارية ".

هذا ولقد ركزت بعض الدراسات على بعض المتغيرات الديموغرافية للمستهلك وتوصلت إلى أن هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية في آراء مفردات العينة حول قيمة العلامة التجارية وترجع هذه الاختلافات إلي المتغيرات الديموغرافية للمستهلك , وقد حصل متغير النوع والعمر والمستوى التعليمي على اهتمام هذه الدراسات حيث تناولت (Petzer ,2014) العلاقة بين النوع والمستوى التعليمي وقيمة العلامة التجارية في صناعة الهاتف المحمول كما ركزت دراسة (Khani ,2013) على العمر والنوع وتوصلت هاتان الدراستان إلى وجود اختلاف معنوي في قيمة العلامة التجارية تبعاً لاختلاف هذه المتغيرات الديموغرافية بالتالي سوف تهتم الدراسة الحالية بمتغيرات العمر ,النوع, المستوى التعليمي ومن ثم يمكن صياغة الفرض الثاني على النحو التالي.

الفرض الثاني:

"لا يوجد اختلاف معنوي بين آراء مفردات العينة موضع التطبيق حول قيمة العلامة التجارية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (العمر ,النوع, المستوى التعليمي)".

علاقة الارتباط الداخلي بين أبعاد قيمة العلامة التجارية:

اهتمت بعض الدراسات في أدبيات قيمة العلامة التجارية بدراسة علاقات الارتباط الداخلي بين أبعاد قيمة العلامة التجارية فعلى سبيل المثال اهتمت كل من ((Builet al., 2013) ,Shabbir& Rehman ,2013) ; بعلاقات الارتباط الداخلي بين أبعاد قيمة العلامة التجارية المتمثلة في إدراك العلامة والارتباط بالعلامة والجودة المدركة والولاء للعلامة وتوصلت هاتان الدراستان إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين هذه الأبعاد, أيضاً تناولت دراسة (Luk & Yip ,2008) بالبحث علاقات الارتباط الداخلي بين السعر المدرك والجودة المدركة والارتباط بالعلامة وإدراك العلامة وشخصية العلامة.

وفيما يلي يتم تناول علاقات الارتباط بين أبعاد قيمة العلامة التجارية المتمثلة في إدراك العلامة والجودة المدركة والارتباط بالعلامة والولاء للعلامة ذلك على النحو التالي:

إدراك العلامة والجودة المدركة:

يري(Shahin, et al., 2012) أن إدراك العلامة يعنى قدرة المستهلك على تذكر العلامة المرتبطة بمنتج معين والاعتراف بهذه العلامة من قبل وينعكس ذلك في قدرته على تحديد العلامة التجارية تحت مختلف الظروف ويعتبر إدراك العلامة بمثابة البعد الأساسي في تكوين قيمة العلامة لكل المنتجات سواء كانت سلعة أو خدمة (Severi& Ling, 2013) كما يعتبر الخطوة الأولى في تكوين قيمة العلامة التجارية وله دور مهم في صناعة قرار شراء العلامة وينظر كل من (Keller ,1993) ;(Aaker ,1996)للجودة المدركة للعلامة التجارية على أنها أساسية لقيمة العلامة التجارية ويري (Njuguna ,2014) الجودة المدركة بأنها تقييم العميل لمدى تميز العلامة التجارية للمنتج بشكل عام أو تفوقه بالمقارنة مع البدائل المنافسة معتبرا أنها تضيف له قيمة من خلال شرائه لعلامة تجارية متميزة مقارنة بالعلامات التجارية المنافسة ولقد توصل كل من(Buil, et al., 2013; Arasli& Kayaman,2007)

إلى وجود علاقة ارتباط بين إدراك العلامة والجودة المدركة, كما يؤكد (Aaker, 1996) على أن المستهلك يميل إلى إدراك العلامات التجارية ذات مستوى الجودة المرتفع.

إدراك العلامة والارتباط بالعلامة:

اهتمت العديد من الدراسات بالارتباط العلامة التجارية كأحد أبعاد قيمة العلامة التجارية وينظر (Severi& Ling 2013), إلى الارتباط العلامة التجارية بأنه كل الأفكار المتعلقة بالعلامة التجارية من مشاعر وخبرات ومعتقدات واتجاهات ويري (Chaudhuri & Holbrook ,2001) أن الارتباط بالعلامة التجارية للمنتج يعكس قدرة المنتج على تحقيق المنافع المرجوة منه مما يجعل المستهلك يفضل شراء هذه العلامة مقارنة بالعلامات المنافسة , كما يرتبط المستهلك أيضا بالعلامة التجارية التي تلبي احتياجاته في الحصول على مكانة اجتماعية، والتميز والتفاخر.

وتوصل كل من (Pappu et al., ,2005) ; (Yoo et al., ,2000) ;(Keller ,1993); (Aaker ,1991); (Shabbir& Rehman ,2013) إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين إدراك العلامة والارتباط بالعلامة كما يؤكد (Washburn and Plank ,2002) أن المستهلك يدرك العلامة قبل أن يرتبط بهذه العلامة.

إدراك العلامة وولاء العلامة:

ومن خلال تحليل للدراسات السابقة التي تناولت قيمة العلامة التجارية توصل (Huang ,2015) إلى أن الولاء للعلامة التجارية هو أهم أبعاد قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر المستهلك حيث أنه يستخدم عوامل الولاء لإعادة شراء العلامة ولتحديد المنافع المتوقعة منها, ويرى (Petzer ,2014) أن الولاء للعلامة يعبر عن عدد مرات إعادة شراء المستهلك لنفس العلامة والالتزام بإعادة شراءها باعتبارها الأولى في الاختيار (Anselmsson et al., 2007) ويري (Holbrook ,2001) أن الولاء للعلامة يعنى أن المستهلك على استعداد لشراء العلامة بسعر مرتفع مقارنة بالعلامات المنافسة ,كما يرى (Aaker,1991) أن الولاء للعلامة التجارية يبدأ مع إدراك العميل لهذه العلامة ويؤكد ذلك(Yasin et al., 2007) بأن العلامة التجارية التي تحظى بأعلى مستوى من الإدراك من المستهلك يكون أكثر رغبة لشرائها وهكذا فالعميل يقبل على شراء العلامة التي أدركها أكثر من تلك التي لم يدركها كما يؤكد كل من (Keller ,2003) ; (Aaker ,1996) أن إدراك المستهلك للعلامة التجارية يؤثر في تفضيلا ته وبالتالي في اختيار علامة معينة دون غيرها مما يؤدى إلى الولاء لهذه العلامة ويفسر (Keller ,2003) ذلك بأن إدراك المستهلك للعلامة التجارية يقلل من تأثير تعرضه للأنشطة التسويقية المنافسة .

الجودة المدركة والارتباط بالعلامة:

يؤكد(Aaker ,1991) على أن الجودة المدركة والارتباط بالعلامة يعتبران بعدين هامين في قيمة العلامة حيث يعكسا مكانة العلامة في ذهن المستهلك كسبب للشراء وينظر(Hosseini & Moezzi ,2015) للجودة المدركة للعلامة التجارية على أنها نوع من الارتباط ولقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين الجودة المدركة للعلامة التجارية والارتباط بهذه العلامة.

الجودة المدركة والولاء للعلامة:

يرى (Aghaei et al., 2013)أن العلامة ذات الجودة المتميزة تعتبر أكثر تفضيلا من قبل العميل وتخلق لديه الدافع لإعادة شراءها وبالتالي يتحقق الولاء لهذه العلامة, كما توصل (Buil et al., 2013)إلى أن الجودة المدركة للعلامة لها تأثير على الولاء لهذه العلامة, أي كلما زاد مستوى الجودة المدرك لدى المستهلك عن علامة تجارية معينة كلما أدى ذلك إلى زيادة ولاء المستهلك لهذه العلامة.

الارتباط بالعلامة والولاء للعلامة:

يؤكد (Aaker, 1991) على أن الارتباط بالعلامة أساسي لتحقيق الولاء لهذه العلامة وأن أحد الطرق الأساسية للاحتفاظ بالعميل هي خلق صورة جيدة للعلامة وارتباط المستهلك بهذه العلامة, كما توصل (Gladden & Funk 2001), إلى أنه كلما زاد ارتباط المستهلك بالعلامة أدى ذلك إلى زيادة ولائه لهذه العلامة .

ومما سبق يتضح أن كل بعد من أبعاد قيمة العلامة التجارية يعتبر ضرورة للأبعاد الأخرى, وتمشياً مع ما أكدت عليه دراسة (Shabbir& Rehman, 2013) في الأبحاث المستقبلية حيث أشارت بضرورة دراسة علاقة الارتباط الداخلي بين أبعاد قيمة العلامة التجارية في ثقافات أخرى بالتالي يمكن صياغة **الفرض الثاني** للبحث على النحو التالي:

الفرض الثالث:

" لا يوجد ارتباط معنوي بين أبعاد قيمة العلامة التجارية " وينقسم هذا الفرض إلى مجموعة من الفروض الفرعية:

" لا يوجد ارتباط معنوي بين إدراك العلامة التجارية والجودة المدركة لهذه العلامة "

" لا يوجد ارتباط معنوي بين إدراك العلامة التجارية والارتباط بهذه العلامة "
" لا يوجد ارتباط معنوي بين إدراك العلامة التجارية والولاء لهذه العلامة "
" لا يوجد ارتباط معنوي بين والجودة المدركة للعلامة التجارية والارتباط بهذه العلامة "
" لا يوجد ارتباط معنوي بين والجودة المدركة للعلامة التجارية والولاء لهذه العلامة "
" لا يوجد ارتباط معنوي بين الارتباط بالعلامة التجارية والولاء لهذه العلامة "

تأثير أبعاد قيمة العلامة التجارية على قيمة العلامة التجارية:

اهتم بعض الباحثين بدراسة تأثير أبعاد قيمة العلامة التجارية على قيمة العلامة التجارية, حيث تناول (Jara & Cliquet ,2012) بالدراسة تأثير ثلاثة أبعاد متمثلة في إدراك العلامة والجودة المدركة وشخصية العلامة على قيمة هذه العلامة وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة تأثير مباشر معنوي لهذه الأبعاد على قيمة العلامة التجارية وتوصلت أيضاً إلى أن إدراك العلامة هو أكثر هذه الأبعاد تأثيراً في قيمة العلامة التجارية, كما استهدفت دراسة (Severi & Ling ,2013) بحث العلاقة بين أبعاد العلامة التجارية وقيمة هذه العلامة التجارية وتشمل الأبعاد التي تناولتها بالدراسة الارتباط بالعلامة التجارية، وإدراك للعلامة التجارية، الولاء للعلامة التجارية ،الجودة المدركة للعلامة التجارية وشخصية العلامة التجارية وتوصلت إلى وجود علاقة تأثير غير مباشر معنوي بين هذه الأبعاد كل على حده وقيمة العلامة من خلال متغير وسيط وهو خبرة المستهلك في استخدام العلامة في حين توصلت دراسة (Njuguna ,2014) إلى علاقة تأثير غير مباشر بين أبعاد قيمة العلامة التجارية وفي قيمة العلامة من خلال تفضيل المستهلك للعلامة, ومن خلال دراسة 250 مفردة من طلاب الجامعات الباكستانية مستخدمي الهاتف المحمول توصلت دراسة(Shabbir& Rehman ,2013) إلى وجود تأثير معنوي مباشر للأبعاد الإدراكية والأبعاد السلوكية للعلامة التجارية على قيمة هذه العلامة , أيضاً اهتم (Azad et al., 2013) بدراسة تأثير ستة أبعاد متضمناً الجودة المدركة، إدراك بالعلامة التجارية، والارتباط العلامة التجارية وشخصية العلامة التجارية، والولاء للماركة، اسم العلامة التجارية على قيمة العلامة التجارية واستنتجت الدراسة وجود تأثير معنوي مباشر لهذه الأبعاد على قيمة العلامة التجارية وأن شخصية العلامة يتبعها الولاء لهذه لعلامة تعتبران أكثر الأبعاد تأثيراً على قيمة العلامة التجارية. كما اتفقت نتائج دراسة (Nasrabadi & Zandi ,2015) مع هذه الدراسة في وجود علاقة تأثير مباشر لأبعاد قيمة العلامة التجارية على قيمة العلامة التجارية واختلفت معها في أنها أوضحت أن الارتباط بالعلامة يعتبر أكثر الأبعاد تأثيراً في قيمة العلامة التجارية, أما دراسة (Emari ,2011) التي استهدفت دراسة تأثير أبعاد قيمة العلامة التجارية توصلت إلى مزيج من النتائج بوجود علاقة تأثير مباشر للولاء للعلامة على قيمة العلامة وعلاقة تأثير غير مباشر للارتباط بالعلامة من خلال الولاء للعلامة, كما أوضحت دراسة (Limpele ,2013) علاقة التأثير المعنوي المباشر بين أبعاد قيمة العلامة التجارية وقيمة هذه العلامة.

ومن العرض السابق يتضح اختلاف نتائج الدراسات التي استهدفت بحث علاقة تأثير أبعاد قيمة العلامة التجارية على قيمة العلامة فالبعض منها استنتج علاقة تأثير مباشر والبعض الآخر أوضح علاقة تأثير غير مباشر من خلال متغيرات وسيطة معينة , كما اختلفت نتائج هذه الدراسات في تحديد أي هذه الأبعاد يعتبر أكثر تأثيراً في قيمة العلامة فعلى سبيل المثال البعض اعتبر أن إدراك العلامة هو البعد الأكثر أهمية في التأثير على قيمة العلامة والبعض الآخر أعطى هذه الأهمية للولاء للعلامة بينما آخرون أعطوا الأهمية الأولى للارتباط بالعلامة.

وفى ضوء ذلك يمكن صياغة **الرابع** على النحو التالي:

الفرض الرابع:

"لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد قيمة العلامة التجارية (إدراك العلامة التجارية, لجودة المدركة, الارتباط بالعلامة ,والولاء للعلامة)على قيمة العلامة التجارية لمفردات العينة موضع التطبيق.

سادساً: منهج البحث:

يتضمن منهج البحث تحديد متغيرات البحث وكيفية قياسها , مجتمع وعينة البحث , أنواع البيانات ومصادرها , أداة البحث وطريقة جمع البيانات ,أساليب تحليل البيانات وذلك على النحو التالي:

(أ) متغيرات البحث وكيفية قياسها:

1- أبعاد قيمة العلامة التجارية:

تناولت بعض الدراسات التسويقية قيمة العلامة التجارية , إلا أنه لا يزال هناك عدم اتفاق بين الباحثين حول أبعاد قيمة العلامة التجارية مما انعكس بدوره على عدم اتفاق الباحثين على مقياس لقياس قيمة العلامة التجارية على سبيل المثال تناولت دراسة (Builet al.,2013) قيمة العلامة التجارية مستخدمة أربعة أبعاد تتمثل في إدراك العلامة التجارية , الجودة المدركة ,الارتباط بالعلامة ,و الولاء للعلامة وحددت (21) عنصراً لقياسها بينما تناولت دراسة (Severi & Ling ,2013) قيمة العلامة التجارية اعتماداً على إدراك العلامة , الجودة المدركة ,الارتباط

بالعلامة , الولاء , شخصية العلامة وأعدت استقصاء يتكون من (22) عنصراً بينما اعتبرت دراسة (Petzer 2014, أن قيمة العلامة التجارية تعتمد على بعدين هما رومانسية العلامة والولاء للعلامة وأعدت استقصاء يتكون من (19) عبارة كما تناولت دراسة (Azad et al., 2013) قيمة العلامة التجارية مستخدمة ستة أبعاد تتمثل في إدراك العلامة التجارية , الجودة المدركة ,الارتباط بالعلامة ,و الولاء للعلامة ,اسم العلامة , شخصية العلامة وحددت (22) عنصراً لقياسها وأخيراً تناولت دراسة (Ansari ,2014) قيمة العلامة التجارية بالاعتماد على أربعة أبعاد هي إدراك العلامة التجارية، الجودة المدركة، رضا العميل عن العلامة, والولاء للعلامة وأعدت استقصاء يتكون من (11) عبارة.

وفى ضوء عدم اتفاق الباحثين حول المتغيرات التي يمكن من خلالها قياس قيمة العلامة التجارية تم الاعتماد على التحليل العاملي الاستكشافي بعد مراجعة الدراسات المرتبطة بالموضوع وذلك لوضع مقياس لقيمة العلامة التجارية حيث يستخدم التحليل العاملي لتقليل عدد المتغيرات وإيجاد العوامل الشائعة بينها وبالتالي التعبير عن متغيرين أو أكثر من خلال عامل واحد وقد تم التحليل العاملي باستخدام طريقة المكونات الأساسية والتي تعد من أكثر طرق التحليل العاملي دقة وشيوعاً كما تؤدى إلى تشبعات دقيقة لأن كل عامل يستخرج أقصى كمية من التباين وتؤدى إلى أقل قدر ممكن من البواقي (عبد الخالق , 1994) وتم تدوير المحاور بطريقة Varimax كما استخدم محك جذر واحد صحيح جداً أدنى لقبول العامل و(0.40)مستوى دلالة للتشبع وفقاً لما ذكره(Lim , et al., 2009)).

ولتحقيق ذلك تم إجراء دراسة استطلاعية على (100) مفردة من المستهلكين مستخدمي الهاتف المحمول بالمحافظة موضع التطبيق. وتمثلت مدخلات أسلوب التحليل العاملي المبدئية في (55) عنصراً تم تجميعها من خلال مراجعة الدراسات السابقة وأنتجت المصفوفة العامليه لمتغيرات الدراسة بعد التدوير المتعامد بطريقة Varimax كما اتضح في الجدول رقم (1).

أسفرت نتائج التحليل العاملي عن (22) عنصراً حملت على أربعة عوامل واستبعدت باقي العناصر لعدم انتمائها الواضح لأي من العوامل الأربعة التي فسرت مجتمعة معاً ما نسبته (63.56) من مجموع التباين الكلى كما تجاوزت قيمة الجذر الكامن لكل من العوامل الأربعة الواحد الصحيح , وبذلك تحقق صدق الافتراض الذي تم على أساسه بناء عناصر المقياس.

ومن خلال مراجعة العناصر تم تسمية العوامل وفقاً لقائمة تشبع العناصر تحت كل عامل على النحو الآتي:

- **العامل الأول**: إدراك العلامة التجارية بلغ الجذر الكامن لهذا العامل (3.85) ويفسر (19.95%) من التباين الكلى وتشبع على هذا العامل ثلاثة عناصر تعكس إدراك العلامة التجارية بتشبعات مرتفعة تراوحت بين (0.63) و(0.84)
- **العامل الثاني**: الجودة المدركة للعلامة التجارية واشتمل هذا العامل على ستة عناصر تبين الجوانب المتعلقة بالجودة المدركة للعلامة التجارية وتراوحت تشبعات عناصر هذا العامل (0,49) و(0,84) وهى قيم مرتفعة تشير إلى علاقة ارتباط عالية بين هذه العناصر والعامل وبلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل (3,7) , ويفسر (17,83%) من التباين الكلى.
- **العامل الثالث**: الارتباط بالعلامة التجارية ويحتوى هذا العامل على العناصر التي تعكس الارتباط بالعلامة التجارية وتشبع على هذا العامل ثمانية عناصر بتشبعات تراوحت بين (0,54) و(0,75) , ويفسر (12,23%)(من التباين الكلى وبلغ الجذر الكامن لهذا العامل (3,3).
- **العامل الرابع**: الولاء للعلامة التجارية ويحتوى هذا العامل على العناصر التي تعكس الولاء للعلامة التجارية, وتشبع على هذا العامل أربعة عناصر بتشبعات تراوحت بين(0,58) و(0,74) ويفسر (8,54%)(من التباين الكلى وبلغ الجذر الكامن لهذا العامل (2,61).

جدول رقم (1) نتائج التحليل العاملي الاستكشافي

العنصر	التشبع	الجذر الكامن	نسبة التباين
العامل الأول: إدراك العلامة التجارية:		3.85	19.93
1- أستطيع إدراك هذه العلامة من بين العلامات المنافسة.	0,63		
2- عندما أقرر شراء هاتف محمول تأتى هذه العلامة في ذاكرتي أولاً	0,59		
3- هذه العلامة هي التي أتذكرها فقط وبسهولة عندما أقرر شراء هاتف محمول .	0,84		
العامل الثاني: الجودة المدركة للعلامة التجارية:		3,7	17.83
1- هذه العلامة ذات مستوى جودة مرتفع.	0,84		
2- أتوقع أداء متميز من هذه العلامة.	0,63		
3- هذه العلامة آمنة للاستخدام.	0,49		

4- من المستبعد جداً أن تكون بهذه العلامة عيوب أثناء الاستخدام.	0,56		
5- هذه العلامة موثوق فيها.	0,66		
6-من السهل الحصول على معلومات عن هذه العلامة.	0,69		
العامل الثالث: الارتباط بالعلامة التجارية:		3,3	12,53
1-من السهل على تخيل هذه العلامة	0,74		
2-أستطيع بسهولة التعرف على هذه العلامة.	0.62		
3- هذه العلامة تناسب شخصيتي من حيث مكانتها وأسلوبها.	0,75		
4- هذه العلامة تحظى بإعجاب أصدقائي	0,71		
5-أشعر بالتفاخر لأني أمتلك تليفون محمول يحمل هذه العلامة	0,59		
6- هذه العلامة ذات أسعار مناسبة.	0,54		
7-سوف أحصل على منافع كثيرة مقارنة بما أدفعه في هذه العلامة.	0,71		
8- هذه العلامة مختلفة عن غيرها من حيث اللون والشكل والمظهر.	0,72		
العامل الرابع: الولاء للعلامة التجارية:		2,61	8,54
1- بعد استخدام هذه العلامة بكون مشغوفاً بها.	0,74		
2- أنوى شراء هذه العلامة مرة ثانية.	0,63		
3- سوف أقوم بشراء هذه العلامة على الرغم من ارتفاع سعرها .	0,58		
4- لن أشترى علامات أخرى متاحة بالمتجر.	0.59		

ومما سبق استناداً إلى مراجعة الدراسات السابقة وباستخدام التحليل العاملي الاستكشافي فقد تم تحديد أربعة أبعاد أساسية لقيمة العلامة التجارية يمكن أن تفسر قيمة العلامة التجارية وتشمل هذه الأبعاد تلك المتعلقة بإدراك العلامة التجارية , الجودة المدركة للعلامة التجارية, الارتباط بالعلامة التجارية, الولاء للعلامة التجارية.

ثبات المقياس:

تراوحت قيم ألفا كرونباخ بين 0,69, 0,83 وهى درجة مناسبة ويمكن توضيح معاملات ألفا لكل عامل من خلال الجدول (2).

جدول (2) نتائج اختبار درجة الاعتمادية لأبعاد قيمة العلامة التجارية

المتغيرات	معامل الارتباط ألفا كرونباخ	عدد العبارات
1- إدراك العلامة التجارية	0,83	3
2- الجودة المدركة للعلامة التجارية	0,69	6
3- الارتباط بالعلامة التجارية	0,73	8
4- الولاء للعلامة التجارية	0,80	4

2- قيمة العلامة التجارية:

تم قياس قيمة العلامة التجارية بالاعتماد على مقياس (Azad et al., 2013) وقد بلغ معامل ألفا كرونباخ (0,82).

(ب) مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع مستخدمي أجهزة الهاتف المحمول الذكية (نوكيا, سامسونج, سوني, HTC) من الشباب والذين تتراوح أعمارهم من 16وحتى 35 عاما والمقيمين في محافظة دمياط ويرجع اختيار الباحثة إلى هذه الفئة العمرية إلى أن هذه الفئة من المجتمع أكثر استخداما للهاتف المحمول من غيرهم (Plant ,2006) علاوة على ذلك يؤكد مركز بيو للأبحاث (2011) أن هذه الفئة من الشباب المصري تشكل قطاعاً كبيرا من المستهلكين في السوق المصري للهاتف المحمول ونظراً لعدم وجود إطار للمجتمع بأسماء مستخدمي الهاتف المحمول لذا فإن حجم عينة البحث يكون (384) مفردة (بازرعة ,1989) من المترددين على مراكز خدمات المحمول وتم اختيارهم على أسس وقواعد محددة (عينة تحكمية) بحيث كان يسبق عملية توزيع قوائم الاستقصاء لقاء المستقصي منهم لتوضيح الهدف من الدراسة والتحقق من كونه يستخدم هاتفا ذكيا يحمل العلامات التجارية موضع الدراسة وفى نفس الفئة العمرية المحددة وقد بلغ عدد الردود السليمة (343) بنسبة 89.3%وفيما يلي يوضح الجدول التالي توزيع خصائص مفردات العينة وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (3) خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
النوع	أنثي	146	42.6
	ذكر	197	57.4
	إجمالي	343	
العمر	من 16-20	165	48.1
	من 21-25	104	30.2
	من26-30	74	21.7
	إجمالي	343	
المستوى التعليمي	طالب	118	34.5
	مؤهل جامعي	205	59.7
	دراسات عليا	20	5.8
	الإجمالي	343	

ج) أنواع البيانات ومصادرها:

بناء على الأهداف والفروض المحددة فإن الدراسة اعتمدت على نوعين من البيانات وهى:

1- البيانات الثانوية:

حيث اطلعت الباحثة على المراجع الأجنبية والعربية من كتب ودوريات متعلقة بموضوع البحث لتحديد الأصول العلمية والجوانب المنهجية للبحث.

2- البيانات الأولية:

تمثلت في البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية سواء تلك المتعلقة بأبعاد قيمة العلامة التجارية أو خصائص عينة الدراسة والتي تم توفيرها من خلال قائمة الاستقصاء التي تم إعدادها وفقاً للمقاييس السابق الإشارة إليها وتم الحصول على هذه البيانات عن طريق المقابلة الشخصية لمستخدمي الهاتف المحمول .

(د) أساليب تحليل البيانات واختبار فروض البحث:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فروضها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS)على النحو التالي:

1- التحليل العاملي الاستكشافي: للتأكد من صدق المقاييس.

2- مقاييس الإحصاء الوصفي: لوصف خصائص عينة الدراسة بالنسب المئوية، وترتيب الأبعاد تنازليًا.

3- أسلوب الارتباط ألفا كرونباخ لاختبار ثبات المقاييس.

4- اختبار (T) لعينة واحدة لاختبار الفرض الأول.

5- تحليل التباين لاختبار الفرض الثاني.

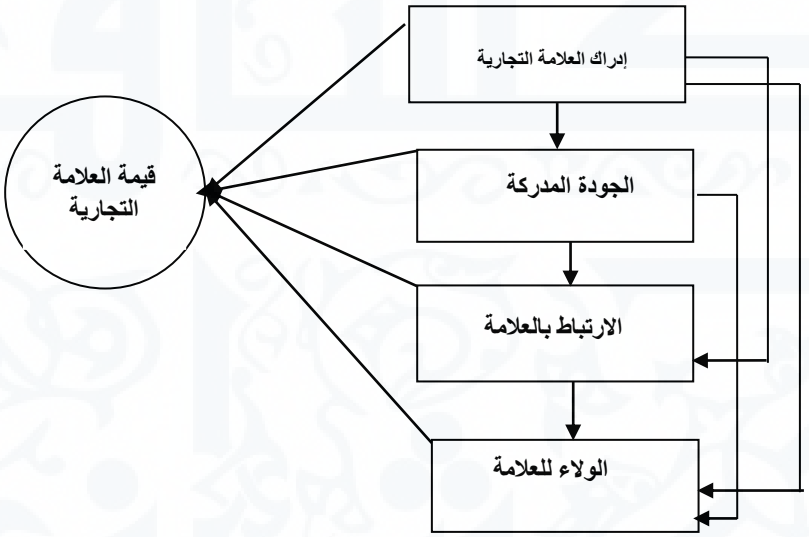
6- معامل الارتباط بيرسون لاختبار الفرض الثالث.

7- تحليل الانحدار المتعدد والانحدار المتدرج لاختبار الفرض الرابع.

سابعاً: النموذج المقترح لأبعاد قيمة العلامة التجارية لدى مستخدمي الهاتف المحمول:

ومن خلال العرض السابق يتضح أهمية قيمة العلامة التجارية ومن ثم فإن هذه الدراسة تسعى لتناول أبعاد قيمة العلامة التجارية من خلال النموذج التالي:

شكل رقم (1): النموذج النظري المقترح



ثامناً: نتائج البحث:

يمكن توضيح النتائج التي تم التوصل إليها في ضوء التحليل الإحصائي واختبار الفروض على النحو التالي:

1- مدى اتفاق آراء مفردات العينة موضع التطبيق حول أبعاد قيمة العلامة التجارية:

تم استخدام الاختبار التائي لعينة واحدة لاختبار الفرض الأول الذي ينص على:

"لا يوجد اختلاف معنوي بين آراء العينة موضع التطبيق حول أبعاد قيمة العلامة التجارية ".

ويوضح الجدول التالي رقم (4) نتائج اختبار(T) والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

جدول رقم (4): نتائج اختبار (T)

لمدى الاختلاف بين آراء العينة موضع التطبيق فيما يتعلق بأبعاد قيمة العلامة التجارية

أبعاد قيمة العلامة التجارية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة
1- إدراك العلامة التجارية	4.58	0.901	1.05	0.71
2- الجـــودة المدركـــة للعلامـــة التجارية	4.29	0.782	1.19	0.291
3- الارتباط بالعلامة التجارية	4.26	0.611	1.12	0.58
4- الولاء للعلامة التجارية	4.25	0.852	1.43	0.22

من خلال تحليل الجدول السابق يتضح عدم وجود اختلاف بين آراء مستخدمي الهاتف المحمول فيما يتعلق بالأبعاد الأربعة لقيمة العلامة التجارية حيث أن قيم (ت) لهذه الأبعاد غير دالة إحصائياً وذلك عند مستوى معنوية 0.05 ومن الجدول السابق يتضح أيضاً أن المتوسط الحسابي لهذه الأبعاد يتراوح ما بين 4.25 و4.58 وهى متوسطات مرتفعة مما يدل على أهمية هذه الأبعاد من وجهة نظر مستخدمي الهاتف المحمول وطبقاً لمدى اتفاقهم على أبعاد الجودة قيمة العلامة التجارية جاء في الترتيب الأول بعد إدراك العلامة التجارية ثم الجودة المدركة للعلامة التجارية يليه الارتباط بالعلامة التجارية وأخيراً بعد الولاء للعلامة التجارية على الترتيب وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (Shabbir& Rehman ,2013) التي اهتمت بدراسة مدى اتفاق عينة مقدارها 250 مفردة من طلاب الجامعات الباكستانية حول أبعاد قيمة العلامة في سوق الهاتف المحمول والمتضمنة إدراك العلامة التجارية ,الجودة المدركة للعلامة التجارية , الارتباط بالعلامة التجارية والولاء للعلامة التجارية والتي توصلت إلى اتفاق مفردات العينة موضع التطبيق حول هذه الأبعاد أيضاً تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Buil et al., 2013) التي توصلت من خلال التحليل العاملي التوكيدي إلى نتائج تتعلق بأبعاد قيمة العلامة التجارية تؤكد هذه النتيجة وهذا ما تؤكده دراسة (Nasrabadi & Zandi ,2015) التي استهدفت التوصل إلى مفهوم وأبعاد قيمة العلامة في قطاع البنوك التجارية الإيرانية وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد قيمة العلامة التجارية تتمثل في إدراك العلامة والجودة المدركة والولاء للعلامة والارتباط بالعلامة على قيمة العلامة بينما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إلية بعض الدراسات التي تناولت أبعاد قيمة العلامة التجارية فعلى سبيل المثال توصلت دراسة (Petzer,2014)إلى

اتفاق مفردات العينة موضع التطبيق حول أبعاد أخرى لقيمة العلامة التجارية وهى المشاعر الإيجابية للعلامة والولاء للعلامة كما اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (Azad et al., 2013) والتي استنتجت اتفاق مفردات العينة على ستة أبعاد لقيمة العلامة التجارية تتمثل فى الجودة المدركة، إدراك بالعلامة التجارية، والارتباط العلامة التجارية وشخصية العلامة التجارية، والولاء للماركة، اسم العلامة التجارية.

وبالتالي يتم قبول الفرض الأول.

2- مدى الاختلاف بين آراء العينة موضع التطبيق حول قيمة العلامة التجارية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية:

تم استخدام تحليل التباين لاختبار الفرض الثاني الذي ينص على

"لا يوجد اختلاف معنوي بين آراء العينة موضع التطبيق فيما يتعلق بقيمة العلامة التجارية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (العمر ,النوع, المستوى التعليمي)".

ويوضح الجدول التالي رقم (5) نتائج اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

جدول رقم (5): نتائج اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه

لمدى الاختلاف بين آراء العينة موضع التطبيق فيما يتعلق بقيمة العلامة التجارية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير المستقل	المتوسط	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
النوع:	**4.21**	بين المجموعات	**915,3**	**26.821**	**8.235**	**15.73**	**000**
ذكر	**3.81**	داخل المجموعات		**637.862**	**0.482**		
أنثى							
العمر:	**3.74**	بين المجموعات	**915,3**	**11.680**	**3.687**	**6.13**	**000**
من 16-20	**4.12**			**655.178**	**0.507**		
من 21-25	**3.54**	داخل المجموعات					
من26-30							
المستوى التعليمي:	**3.85**	بين المجموعات	**915,3**	**13.214**	**5.462**	**7.64**	**000**
طالب	**4.35**			**545.637**	**0.509**		
مؤهل جامعي	**3.76**	داخل المجموعات					
دراسات عليا							

تشير نتائج الجدول السابق إلى وجود اختلاف معنوي بين آراء مستخدمي الهاتف المحمول فيما يتعلق بقيمة العلامة التجارية تبعاً للنوع والعمر والمستوى التعليمي وذلك عند مستوى معنوية 0.01وما يؤكد ذلك ارتفاع قيمة (F)المحسوبة حيث بلغت **15.73 ,6.13** و**7.64** وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Khani,2013) التي تناولت بالبحث مدى الاختلاف بين مفردات العينة حول قيمة العلامة التجارية تبعاً للخصائص الديموغرافية للمستهلك وبالتطبيق على عينة مكونة من 400 مستهلكي العلامة التجارية سامسونج للهاتف المحمول توصلت الدراسة إلى أن العمر والنوع يؤثران في درجة اتفاق مفردات العينة على أهمية قيمة هذه العلامة التجارية

ومن الجدول السابق يتضح أيضاً أن المتوسط الحسابي لقيمة العلامة التجارية يتراوح ما بين 3.54 و4.21 وهى متوسطات مرتفعة مما يدل على أهمية قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر مستخدمي الهاتف المحمول وطبقاً لمدى اتفاقهم على قيمة العلامة التجارية جاء في الترتيب الأول الذكور ثم الإناث , وفيما يتعلق بالعمر كانت الفئة من 21-25 أكثر اتفاقاً على أهمية قيمة العلامة التجارية يليها الفئة من 16-20 ثم الفئة من26-30 ,وأخيراً بالنسبة للمستوى التعليمي جاء فى الترتيب الأول مستخدمي الهاتف المحمول من حملة المؤهل الجامعي يليهم الطلاب ثم الدراسات العليا.

ويمكن التأكيد على معنوية دلالة الاختلافات فى نتائج تحليل التباين السابق على النحو التالي:

أولاً: وفقاً للنوع:

تم استخدام الاختبار التائي لعينة واحدة ويوضح الجدول التالي رقم (6) نتائج اختبار(T) والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

جدول رقم (6): نتائج اختبار (T)

لمدى الاختلاف بين آراء العينة موضع التطبيق حول قيمة العلامة التجارية وفقاً للنوع

النوع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة
ذكر	4.21	0.92	4.12	0.00
أنثى	3.81	0.94		0.00

من خلال تحليل الجدول السابق يتضح وجود اختلاف معنوي بين آراء مستخدمي الهاتف المحمول فيما يتعلق بقيمة العلامة التجارية طبقاً للنوع حيث أن قيم (ت) دالة إحصائياً وذلك عند مستوى معنوية 0.05مما يعنى رفض الفرض الثاني وهذا يؤكد وجود اختلاف معنوي بين آراء العينة موضع التطبيق فيما يتعلق بقيمة العلامة التجارية وفقاً للنوع.

ثانياً: وفقاً للعمر:

تم استخدام اختبار شيفيه (scheffe) لتوضيح المقارنات البعدية لمصدر الاختلافات في المتوسطات من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (7) نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لآراء مفردات العينة عن قيمة العلامة التجارية طبقاً للعمر

فئات العمر	المتوسط الحسابي	من 16-20	من 21-25	من26-30
من 16-20	**3.74**	-	**0,36	-
من 21-25	4.12	-	-	-
من26-30	**3.54**	-	0,33**	-

** مستوى معنوية 0,05

تشير نتائج الجدول السابق أن هناك مصادر اختلاف بين متوسطات آراء مفردات العينة فى الفئة العمرية الأولى (من 16-20) ومتوسط الفئة الثانية (من21-25) حيث بلغ متوسط الفئة الأولى 3.74 أما متوسط الفئة الثانية فقد بلغ4.12 ولصالح مفردات العينة في الفئة العمرية الثانية, وكانت هناك مصادر اختلاف بين متوسطات آراء مفردات العينة في الفئة العمرية الثالثة (من 26-30) ومتوسط الفئة الثانية (من21-25) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة 3.54 ولصالح مفردات العينة في الفئة العمرية الثانية. كما يتضح أن متوسط الفرق بين مفردات العينة معنوياً وفقاً للعمر.

بالتالي يتم رفض الفرض الثاني مما يعنى وجود اختلاف معنوي بين آراء العينة موضع التطبيق فيما يتعلق بقيمة العلامة التجارية وفقاً للعمر.

ثالثاً: وفقاً المستوى التعليمي:

تم استخدام اختبار شيفيه (scheffe) لتوضيح المقارنات البعدية لمصدر الاختلافات في المتوسطات من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (8) نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لآراء مفردات العينة عن قيمة العلامة التجارية طبقاً للمستوى التعليمي

المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	طالب	مؤهل جامعي	دراسات عليا
طالب	**3.85**	-	**0,59	-
مؤهل جامعي	**4.35**	-	-	-
دراسات عليا	**3.76**	-	**0,64	-

** مستوى معنوية 0,05

يتضح من نتائج الجدول السابق أن هناك مصادر اختلاف بين متوسطات آراء مفردات العينة في الفئة الأولى (طالب) ومتوسط الفئة الثانية (مؤهل جامعي) حيث بلغ متوسط الفئة الأولى **3.85** أما متوسط الفئة الثانية فقد

بلغ**4.35**ولصالح مفردات العينة في الفئة الثانية, وكانت هناك مصادر اختلاف بين متوسطات آراء مفردات العينة فى الفئة الثالثة (دراسات عليا) ومتوسط الفئة الثانية (مؤهل جامعي) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة **3.76** ولصالح مفردات العينة في الفئة الثانية. كما يتضح أن متوسط الفرق بين مفردات العينة معنوياً وفقاً للمستوى التعليمي بالتالي يتم رفض الفرض الثاني مما يعنى وجود اختلاف معنوي بين آراء العينة موضع التطبيق فيما يتعلق بقيمة العلامة التجارية وفقاً للمستوى التعليمي.

3- مدى الارتباط بين أبعاد قيمة العلامة التجارية:

للتعرف على مدى وجود ارتباط معنوي بين أبعاد قيمة العلامة التجارية تم اختبار الفرض الثالث بفروضه الفرعية والذي ينص على " لا يوجد ارتباط معنوي بين أبعاد قيمة العلامة التجارية " كما تم استخدام معامل الارتباط بيرسون , وذلك كما يتضح من الجدول التالي .

جدول رقم (9) مصفوفة الارتباطات بين أبعاد قيمة العلامة التجارية

الأبعاد	إدراك العلامة الجودة المدركة للعلامة الارتباط بالعلامة الولاء للعلامة
إدراك العلامة التجارية	1.00
الجودة المدركة للعلامة التجارية	1.00 **0.76
الارتباط بالعلامة التجارية	1.00 **0.79 0.69**
الولاء للعلامة التجارية	1.00 **0.80 **0.78 *0.66

** مستوى معنوية 0,05 , *مستوى معنوية 0,01

وبتحليل بيانات الجدول السابق يتضح أنه يوجد ارتباط معنوي بين أبعاد قيمة العلامة التجارية (إدراك العلامة التجارية, الجودة المدركة للعلامة التجارية, الارتباط بالعلامة التجارية ,الولاء للعلامة التجارية) وذلك عند مستوى معنوية 1% ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

علاقة الارتباط بين إدراك العلامة, الجودة المدركة للعلامة التجارية, الارتباط بالعلامة التجارية ,الولاء للعلامة التجارية:

تشير بيانات الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوي بين إدراك العلامة, الجودة المدركة للعلامة التجارية, الارتباط بالعلامة التجارية ,الولاء للعلامة التجارية وذلك عند مستوى معنوية 1% بلغ مقداره0.76, 0.69, 0.66 على الترتيب وهذا يعنى أن مستوى إدراك مستخدمي الهاتف المحمول للعلامة التجارية يعنى مستويات من الجودة المدركة لهذه العلامة, الارتباط ,الولاء للعلامة التجارية, فيما يتعلق بعلاقة الارتباط بين إدراك العلامة والجودة المدركة تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Buil te al., 2013) ; (Severi & Ling ,2013) اللاتي توصلتا إلى وجود علاقة ارتباط بين إدراك العلامة والجودة المدركة ,ويتفق ذلك مع دراسة (Limpele ,2013) التي تؤكد على أن الجودة المدركة تخلق ارتباطاً ايجابياً بالعلامة في ذاكرة المستهلك, وفيما يتعلق بعلاقة ارتباط إدراك العلامة والارتباط بالعلامة تتفق نتائج الدراسة الحالية مع كل من (Shabbir& Rehman Pappu et al. (2005) ;(2013, بوجود علاقة ارتباط قوية بين إدراك العلامة والارتباط بالعلامة, وأخيراً ما يخص علاقة ارتباط إدراك العلامة والولاء للعلامة التجارية تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة(Yasin et al., 2007) بأن العلامة التجارية التي تحظى بأعلى مستوى من الإدراك من المستهلك يكون أكثر رغبة لشرائها وهكذا فالعميل يقبل على شراء العلامة التي أدركها أكثر من تلك التي لم يدركها مما يعنى قبول الفروض الفرعية الأول ,الثاني والثالث من الفرض الثالث.

علاقة الارتباط بين الجودة المدركة للعلامة التجارية, الارتباط بالعلامة التجارية ,الولاء للعلامة التجارية:

يتضح من بيانات الجدول السابق عند مستوى معنوية 1% أن معامل الارتباط بين الجودة المدركة للعلامة التجارية, الارتباط بالعلامة التجارية ,الولاء للعلامة التجارية مقداره 0.79, 0.78على الترتيب وهذا يؤكد على وجود علاقة ارتباط معنوي بين الجودة المدركة للعلامة التجارية, الارتباط بالعلامة التجارية ,الولاء للعلامة التجارية وتتفق نتائج الدراسة الحالية فيما يتعلق بعلاقة الارتباط بين الجودة المدركة للعلامة التجارية, الارتباط بالعلامة التجارية مع دراسة (Rungtrakulchai ,2012) والتى توصلت إلى أن الجودة المدركة من العوامل الهامة التي تخلق الارتباط بالعلامة التجارية وجعل المستهلكين أكثر ارتباطاً بها مما يزيد من قيمة العلامة التجارية كما تتفق مع دراسة (Hosseini & Moezzi ,2015)التى توصلت إلى وجود علاقة ارتباط بين الجودة المدركة للعلامة التجارية والارتباط بهذه العلامة,أما فيما يتعلق بعلاقة الارتباط بين الجودة المدركة للعلامة التجارية والولاء للعلامة تتفق الدراسة الحالية مع دراسة كل من (Aghaei et al., 2013)

(Kayaman and Arasli ,2007); (Buil et al., 2013) التى توصلت إلى أن الجودة المدركة لها تأثير على الولاء للعلامة , أي كلما زاد مستوى الجودة المدرك لدى المستهلك عن علامة تجارية معينة كلما أدى ذلك إلى زيادة ولاء المستهلك لهذه العلامة .مما يعنى قبول الفرضين الفرعيين الرابع والخامس من الفرض الثالث.

علاقة الارتباط بين الارتباط بالعلامة التجارية ,الولاء للعلامة التجارية:

من خلال بيانات الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباط معنوي بين الارتباط بالعلامة التجارية ,الولاء للعلامة التجارية مقداره0.80 عند مستوى معنوية 1% وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Shabbir& Rehman 2013), مما يعنى أنه كلما زاد ارتباط مستخدمي الهاتف المحمول بالعلامة التجارية يؤدى إلى زيادة ولائهم لهذه العلامة وبالتالي يمكن قبول الفرض الفرعي السادس من الفرض الثالث.

وإجمالاً تتفق نتائج الدراسة الحالية بالفرض الثالث مع دراسة(Buil et al., 2013) التي استهدفت بحث قيمة العلامة من وجهة نظر المستهلك ودراسة العلاقات الداخلية بين أبعاد قيمة العلامة لدى المجتمع الماليزي وتوصلت إلى وجود علاقات ارتباط معنوي بين أبعاد قيمة العلامة المتمثلة في إدراك العلامة, الجودة المدركة للعلامة التجارية, الارتباط بالعلامة التجارية ,الولاء للعلامة التجارية.

ومما سبق يمكن القول أنه "يوجد ارتباط معنوي بين أبعاد قيمة العلامة التجارية" مما يعنى قبول الفرض الثالث كلياً وجزئياً.

4- مدى تأثير أبعاد قيمة العلامة التجارية على قيمة العلامة التجارية:

للتعرف على مدى **تأثير أبعاد قيمة العلامة التجارية على قيمة العلامة التجارية** تم اختبار الفرض الرابع الذي ينص على:

"لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد قيمة العلامة التجارية (إدراك العلامة التجارية ,الجودة المدركة ,الارتباط بالعلامة ,والولاء للعلامة)على قيمة العلامة التجارية لمفردات العينة موضع التطبيق ,كما تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد وكانت نتائج الاختبار كما يتضح من الجدول التالي رقم (7).

يعرض الجدول رقم(7(تقديرات نموذج الانحدار المتعدد لانحدار المتغير التابع (قيمة العلامة التجارية) على المتغير المستقل (أبعاد قيمة العلامة التجارية)، ويتضح من الجدول معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة F المحسوبة)96. 28 (وقيمة (sig=0.000)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار عند مستوى معنوية 5%، من خلال قيمة t وقيمة (sig)، وهذا يعنى وجود علاقة تأثير معنوي للمتغيرات المستقلة على قيمة العلامة التجارية, كما تبين أيضاً أن هذا التأثير يتم بشكل طردي , ويتضح من الجدول أن معامل التحديد (R2) (0.54) أي أن أبعاد قيمة العلامة التجارية كمتغير مستقل تفسر 54% من التغيرات التي تحدث في قيمة العلامة التجارية أما النسبة الباقية إنما ترجع لمتغيرات أخرى لم ترد بالنموذج, وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Nasrabadi & Zandi ,2015) التي استهدفت دراسة تأثير أبعاد قيمة العلامة التجارية وتوصلت إلى وجود تأثير إيجابي مباشر لإدراك العلامة والجودة المدركة والولاء للعلامة والارتباط بالعلامة على قيمة العلامة كما تؤكد دراسة (Emari ,2011) ما توصلت إليه هذه الدراسة ,أيضاً تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة((Limpele ,2013 التي تناولت دراسة تأثير إدراك العلامة التجارية وجودة والولاء للعلامة واستنتجت وجود علاقة تأثير مباشر للأبعاد الثلاثة على قيمة العلامة

جدول رقم(10) تقديرات نموذج الانحدار المتعدد

المتغيرات المستقلة	معامل التحديد R2	F (sig.)	التقديرات β	T	Sig.	المعنوية
	0.54	28.96 (0.00)				
إدراك العلامة التجارية			.56	3.01	0.00	معنوي
الجودة المدركة للعلامةالتجارية			.38	3.35	0.00	معنوي
الارتباط بالعلامة التجارية			0.46	3.47	0.00	معنوي
الولاء للعلامة التجارية			0.24	2.34	0.00	معنوي
المتغير التابع	قيمةالعلامة					

ولتحديد أهم أبعاد قيمة العلامة التي تؤثر في قيمة العلامة، تم استخدام الانحدار المتدرج كما يعرض جدول رقم(8) تقديرات نموذج الانحدار لانحدار قيمة العلامة على المتغيرات المستقلة.

جدول رقم(11) تقديرات نموذج الانحدار المتدرج لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على قيمة العلامة

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار	معامل التحديد R2	معامل الانحدار	F	Sig.	المعنوية
1- إدراك العلامة التجارية	0.28	0.28	1526.4	0.00	معنوي
2- الجودة المدركة للعلامة التجارية	0.39	0.12	965.6	0.00	معنوي
3- الارتباط بالعلامة التجارية	0.47	0.8	896.9	0.00	معنوي
4- الولاء للعلامة التجارية	0.51	0.6	745.2	0.00	معنوي

ويتضح من الجدول معنوية نموذج الانحدار بشكل إجمالي والمقدر من خلال معنوية معاملات الانحدار عند مستوى معنوية 5%، ومن خلال قيمة F وقيمة (sig).

وتشير نتائج الجدول رقم (8) أيضاً أن أهم المتغيرات المستقلة التي تؤثر في قيمة العلامة بترتيب الدخول في النموذج تتمثل في إدراك العلامة التجارية, الجودة المدركة للعلامة التجارية, الارتباط بالعلامة التجارية, الولاء للعلامة التجارية, فقد احتل إدراك العلامة التجارية الدرجة الأولى وفسر 28% من التباين في قيمة العلامة, تليها الجودة المدركة للعلامة التجارية حيث فسرت 12%, بينما فسر الارتباط بالعلامة التجارية 8% وكان أقل المتغيرات تفسيرا للتباين في قيمة العلامة هو الولاء للعلامة التجارية حيث فسر 6% ومن خلال تحليل نتائج الجدول رقم (8) يتضح أن إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على أن العلاقة طردية بين أبعاد قيمة العلامة وبين قيمة العلامة وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (Cliquet &Jara ,2012) بأن إدراك العلامة التجارية والجودة المدركة للعلامة التجارية هي الأكثر تأثيرا في قيمة العلامة التجارية, بينما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Azad et al., 2013) التي استهدفت دراسة الأبعاد الأكثر تأثيراً في قيمة العلامة التجارية واستنتجت إلى أن شخصية العلامة والولاء للعلامة أكثر الأبعاد تأثيرا في قيمة العلامة واختلفت أيضاً مع دراسة (Nasrabadi & Zandi ,2015) التي تؤكد على أن الارتباط بالعلامة هو أكثر الأبعاد تأثيراً في قيمة العلامة ,بينما تؤكد دراسة (Ansari ,2014) علي أثر رضا العميل يعتبر أكثر أبعاد قيمة العلامة التجارية تأثيراً في هذه العلاقة وهذا ما اختلفت معه نتيجة الدراسة الحالية, كما اختلفت الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة (Huang ,2015) بأن الولاء للعلامة التجارية يعتبر البعد الأكثر تأثيراً على قيمة العلامة التجارية.

مما سبق يتضح صحة الفرض الرابع بوجود تأثير معنوي لأبعاد قيمة العلامة على قيمة العلامة.

ومما سبق يمكن قبول النموذج المقترح لأبعاد قيمة العلامة التجارية بما يتضمنه من علاقات **ارتباط داخلية بين أبعاد قيمة العلامة التجارية وتأثيرها على قيمة العلامة التجارية** لدى مستخدمي الهاتف المحمول ومن ثم قبول فروض البحث.

تاسعاً: توصيات البحث:

استهدفت الدراسة الحالية التعرف على آراء مستخدمي الهاتف المحمول حول أبعاد قيمة العلامة التجارية والتي اتفقوا عليها كما استهدفت الدراسة التعرف على آراء مستخدمي الهاتف المحمول حول أبعاد قيمة العلامة التجارية تبعاً للنوع والعمر والمستوى التعليمي, كما استهدفت التعرف على علاقات الارتباط بين أبعاد قيمة العلامة التجارية ,بالإضافة إلى تأثير هذه الأبعاد على قيمة العلامة التجارية. وفى ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية يمكن أن تقدم بعض التوصيات كما يلي: -

1- نظراً لأن نتائج الدراسة الحالية قد أظهرت اتفاق مفردات العينة على أهمية إدراك العلامة التجارية ,الجودة المدركة للعلامة, الارتباط بالعلامة, والولاء للعلامة التجارية كأبعاد لقيمة العلامة التجارية فإن هذا يعنى اهتمام منظمات الهاتف المحمول بضرورة التركيز على هذه الأبعاد الأربعة لقيمة العلامة التجارية عند وضع الاستراتيجيات التسويقية واعتبار العلامة التجارية عنصر أساسي في استراتيجية المنتج حتى يستطيع العميل تذكر العلامة التجارية قبل العلامات المنافسة عندما يقرر شراء هاتف محمول وأنها ذات مستوى جودة متميز ويكون أكثر ارتباطاً بالعلامة ويشعر بالتفاخر لاستخدامها ويحرص على شراء هذه العلامة بشكل مستمر.

2- وحيث أظهرت النتائج أهمية بعد إدراك العلامة التجارية لدى مفردات العينة مما يعنى ضرورة تركيز شركات الهاتف المحمول على إدراك العلامة التجارية والعمل على تحسين موقع العلامة في أذهان العملاء بشكل مستمر كما اتضح أن ولاء العميل للعلامة التجارية أقل أبعاد قيمة العلامة اهتماماً لدى مفردات العينة بالتالي ضرورة التركيز على آليات زيادة ولاء العميل للعلامة التجارية .

3- كما أثبتت نتائج التحليل الإحصائي وجود اختلاف معنوي بين آراء مستخدمي الهاتف المحمول فيما يتعلق بقيمة العلامة التجارية تبعاً للنوع والعمر والمستوى التعليمي وبمتوسطات مرتفعة مما يدل على أهمية قيمة العلامة التجارية من وجهة نظر مستخدمي الهاتف المحمول وطبقاً لمدى اتفاقهم على قيمة العلامة التجارية جاء في الترتيب الأول الذكور ثم الإناث , وفيما يتعلق بالعمر كانت الفئة من 21-25أكثر اتفاقاً على أهمية قيمة العلامة التجارية يليها الفئة من 16-20 ثم الفئة من26-30 ,وأخيراً بالنسبة للمستوى التعليمي جاء فى الترتيب الأول مستخدمو الهاتف المحمول من حملة المؤهل الجامعي يليهم الطلاب ثم الدراسات العليا مما يؤكد ضرورة اهتمام شركات الهاتف المحمول على تدعيم قيمة العلامة التجارية لدى العملاء مع التركيز على تحسين قيمة العلامة التجارية لدى الإناث والفئة العمرية من 26- 30 بالإضافة إلى الاهتمام بتعزيز قيمة العلامة التجارية لدى طلاب الدراسات العليا.

4- تشير نتائج معامل الارتباط بيرسون إلى وجود علاقة ارتباط معنوي بين إدراك العلامة التجارية, الجودة المدركة للعلامة التجارية, الارتباط بالعلامة التجارية ,الولاء للعلامة التجارية مما يعنى ضرورة اهتمام شركات الهاتف المحمول بوضع استراتيجية متكاملة لتعزيز أبعاد قيمة العلامة التجارية لدى العملاء.

5- تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود علاقة تأثير معنوي لأبعاد قيمة العلامة التجارية على قيمة هذه العلامة مما يعنى أن أبعاد قيمة العلامة التجارية بمكوناتها الأربعة تلعب دورًا مهمًا في ذهن المستهلك المصري لتكوين قيمة متميزة للعلامة التجارية, كما اتضح من خلال تحليل الانحدار المتدرج أن أكثر هذه الأبعاد تأثيراً هو الإدراك للعلامة التجارية, ثم الجودة المدركة لهذه العلامة يليها الارتباط بالعلامة وأخيراً الولاء للعلامة وهذا يعنى ضرورة تركيز شركات الهاتف المحمول على هذه الأبعاد وفقًا لترتيبها أعلاه من أجل العمل على تحقيق قيمة متميزة للعلامة التجارية موضع الدراسة بصفة خاصة وشركات الهاتف المحمول في السوق المصرية بصفة عامة, أي أن قيمة العلامة التجارية تتحدد بناء على الإدراك للعلامة التجارية ,ثم الجودة المدركة لهذه العلامة يليها الارتباط بالعلامة وأخيراً الولاء للعلامة.

عاشراً: مقترحات لدراسات مستقبلية: -

بعد استعراض العناصر المختلفة للبحث وفى ضوء محددات البحث يمكن الإشارة إلى الدراسات المستقبلية على النحو التالي:

1- اعتمدت الدراسة في تحديد وتكوين مقياس لأبعاد قيمة العلامة التجارية على عينة مقدارها (100) مفردة شملتهم الدراسة الاستطلاعية وهو عدد كاف لما تم التوصل إليه من نتائج إلا أن المقياس يحتاج لمزيد من التعميم والمصداقية مما يعطى الفرصة لمصداقية أكثر للمقياس.

2- دراسة مدى وجود أبعاد أخرى يمكن أن تؤثر في قيمة العلامة التجارية في سوق الهاتف المحمول المصري.

3- اهتمت الدراسة بمستخدمي الهاتف المحمول بمحافظة دمياط مع التركيز على الشباب منهم بالتالي من الممكن توسيع العينة لتشمل مراحل سنية مختلفة أو عدد معين من المحافظات المصرية.

4- تناولت الدراسة بعض المتغيرات الديموغرافية (السن والنوع المستوى التعليمي) من الممكن الاهتمام بمتغيرات أخرى ودراسة تأثيرها على آراء مفردات العينة حول أبعاد قيمة العلامة التجارية.

5- دراسة تأثير أبعاد قيمة العلامة التجارية على نية شراء هذه العلامة مع دراسة الدور الوسيط لقيمة العلامة التجارية في هذه العلاقة.

6- اهتمت الدراسة بسوق الهاتف المحمول يمكن إجراء الدراسة على صناعات أخرى للتأكد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة.

7- تناولت الدراسة عدد من العلامات التجارية من الممكن إجراء دراسة مقارنة بين هذه العلامات ب للعلاقات الواردة في البحث .

المراجع:

المراجع العربية:

التقرير السنوي لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لشركات المحمول في مصر (2013)

التقرير السنوي لمركز بيو للأبحاث (2011)

بازرعة , محمود صادق.(1989). بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية , دار النهضة العربية , القاهرة , الطبعة الخامسة.

عبد الخالق , أحمد محمد. (1993). استخبارات الشخصية , دار المعرفة الجامعية , الإسكندرية.

:المراجع الأجنبية

Books:

Aaker ,A.(1991)," Managing brand equity capitalizing on the value of brand name", New York: The Free Press.

Keller, L. (2003), "Strategic Brand Management", 2nd Ed, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Periodicals:

Aaker ,A.(1996)," Measuring brand equity across products and markets," **California Management Review** ,38(3).

Aghaei,A.et al.,(2013)," The Impact of Store Brand Price Image on Retailer Equity Dimensions among the Customers of Etka Chain Stores of Tehran", **Journal of Basic and Applied Scientific Research**, 3(5).

Ansari,M(2014)," The Relationship between Marketing Mix with Brand Equity in Fitness and Aerobic Gyms", **International Journal of Educational Research and Technology**,5(3).

Azad,A.et al.,(2013)," Sustainability of Commercial Banks: Role of Brand Image over Brand Equity", **Islamic Management and Business**, 5 (11).

Blackston, M. (1992), "Building Brand Equity by Managing the Brand's Relationships", **Journal of Advertising Research**, 32(3).

Buil,I.et al.,(2013), "Examining the role of advertising and sales promotions in brand equity creation", **Journal of Business Research**,66(2).

Cai,Y.(2015)," Influences of two modes of intergenerational communication on brand equity", **Journal of Business Research**, 68 (2).

Chaudhuri A. and Holbrook, M. (2001). The Chain of Effects from Brand Trust and Brand Effect to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty, **Journal of Marketing**, 65(2l).

Christodoulides,G. and Chernatony,L.(2009)," Consumer Based Brand Equity Conceptualization and Measurement: A Literature Review",**International Journal of Market Research**,22 (5).

Emari,H.(2011)," The mediatory impact of brand loyalty and brand image on brand equity", **African Journal of Business Management** , 6(17).

Gladden ,M and Funk ,C. (2001)," Understanding Brand Loyalty in Professional Sport: Examining the Link between Brand Association and Brand Loyalty", **International Journal of Marketing** , 3(2).

Ganapathi R.(2014)", Impact of Brand Equity Dimensions on Brand Purchase Intention of Customers Though Social Media Networks", **Global Journal of Business Management** ,8 (2).

Hosseini,M. and Moezzi ,H.(2015)," Exploring Impact of Marketing Mix on Brand Equity in Insurance Industry", **Journal of Asian Scientific Research** ,5(1).

Huang,J.(2015)," A Review of Brand Valuation Method", **Journal of Service Science and Management**, 8(3).

Jalilvand,M.(2011),"The Effect of Brand Equity Components on Purchase Intention: An Application of Aaker's Model in the Automobile Industry", **International Business and Management**, 2(2).

Jara ,M. and Cliquet,G.(2012)," Retail brand equity: Conceptualization and measurement" ,**Journal of Retailing and Consumer Services** ,19(4).

Jin,H.(2013)," Revitalizing the Corporate Brand from Customers' Perspectives: Case Donghai Securities Company, China, In Partial Fulfllment of the Requirements for the Degree Master of Science, TORNIO University.

Kayaman, R. and Arasli, H. (2007)," Customer-based Brand Equity: Evidence from the Hotel Industry," **Manag. Serv. Qual**, 17(1).

Keller, L. (1993)," Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity", **Journal of Marketing**, 57(1).

Khani,S.(2013)," The Relationship of Appliance Consumer Personality Trait, Brand Personality, Brand Loyalty and Brand Equity in the Mobile Phone Industry", **international journal of fundamental psychology and social sciences** ,3(4).

Kimpakorn, N. and Tocquer, G. (2010)," Service brand equity and employee brand commitment", **Journal of Services Marketing**, 24(5).

Lim, K.et al.,(2009),"Testing a MIMIC model of e-shopping site usage", **International Journal of Retail & Distribution Management** , 37(10).

Limpele,M.(2013)," The Effect of brand equity on Price Premium of Apple Iphone ", **Journal EMBA**,1(4).

Luk, S., and Yip, L. (2008). The moderator effect of monetary sales promotion on the relationship between brand trust and purchase behavior, **Journal of Brand Management**, 15(6) .

Moradi,H.and Zarei,A.(2011)," The Impact of Brand Equity on Purchase Intention and Brand Preference-the Moderating Effects of Country of Origin Image", **Australian Journal of Basic and Applied Sciences**, 5(3).

Nasrabadi1,E. and Zandi, P.(2015)," Investigating the Impact of Marketing Mix on Brand Equity ", **VISI Journal Akademik** ,3 (2).

Njuguna,R.(2014), The Moderating Effect of Industrial Context on the Relationship between Brand Equity and Consumer Choice in Branded Bottled Water Nairobi, Kenya, **European Scientific Journal**,10(4).

Pappu, R. et al., (2005)," Consumer-based Brand Equity: Improving the Measurement-Empirical Evidence, **Journal of Brand Management**, 14(4) .

Petzer,D.(2014)," The Dimensions of Brand Romance as Predictors of Brand Loyalty among Cell Phone Users," **SAJEMS NS**, 17 (4) .

Plant, S. (2006), "On the Mobile: The Effects of Mobile Telephones on Social and Individual Life," **available at www.motorola.com/.pdf,** accessed October 20.

Pappu, R. (2006), "Consumer-based Brand Equity and Country of Origin Relationships: Some Empirical Evidence," **Eur. J. Mark**., 40(5).

Rungtrakulchai,R.(2012)," The Relationship Between Price Deals Perceived Quality, and Brand Equity for a high Involvement Product ", In Partial Fulfllment of the Requirements for the Degree Master of Science, Assumption University.

Sanayei,A.et al.,(2013)," Dimensions of Brand Equity in E-Services, Case of Electronic Banking Industry", **IJISM**,17(18).

Severi,E. and Ling,K ,(2013)"The Mediating Effects of Brand Association, Brand Loyalty, Brand Image and Perceived Quality on Brand Equity", **Asian Social Science**, 9(3).

Shabbir,J. and Rehman,K.(2013)," Impact of Perceptual Dimensions and Behavioral dimension on brand equity in Pakistan", **Information Management and Business Review**,5(7).

Shahin,A.et al.,(2012),"How Consumer's Perception of Country of Origin Affects Brand Equity ", **Journal of Scientific Research**, 12 (6).

Washburn, H. (2002). Measuring Brand Equity: An Evaluation of a Consumer-based Brand Equity Scale, **J. Mark. Theory Practice**,10(1).

Wijaya,B.(2013) ," Dimensions of Brand Image: A Conceptual Review from the Perspective of Brand Communication", **European Journal of Business and Management** , 5(31).

Yasin, M. (2007)," Does Image of Country-of-Origin Matter to Brand Equity?, **Journal of Brand Management**, 16(1).

Yoo, B. and Donthu, N. (2001), "Developing and Validating a Multidimensional Consumer-Based Brand Equity Scale", **Journal of Business Research**, **52**(1) .

Yoo, B.et al., (2000). An Examination of Selected Marketing Mix Elements and Brand Equity, **J. Acad. Mark. Sci**., 28(2).

****

أمارباك: مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا www.amarabac.com
المجلد 7، العدد 20 (2016). ص ص 65-86

العلاقة بين الصادرات والنمو الاقتصادي: دراسة نظرية تحليلية في ليبيا 1980-2010م

مريم عيسى مهنى(*)

الملخص: تهدف الدراسة إلى تحليل واقع الصادرات الليبية، ومدى مساهمتها في نمو الناتج المحلي الإجمالي للفترة (1980-2010م)، مع إشارة مختصرة إلى ما آلت إليه الصادرات النفطية عقب نشوب الصراع في عام (2011م)، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج أبرزها:

1.اعتماد قطاع التصدير على سلعة واحدة هي النفط، مع انخفاض مساهمة الصادرات غير النفطية في الناتج المحلي الإجمالي، مقابل ارتفاع مساهمة صادرات النفط في هذا الناتج.

2.النمو في الناتج المحلي الإجمالي هو نمو غير مستقر؛ لاعتماده على إيرادات الصادرات النفطية.

الكلمات الأساسية: النمو الاقتصادي، الناتج المحلي الإجمالي، الصادرات، تنويع الاقتصاد.

Relationship of Export and Economic Growth Analytical Theory Study of Libya "1980-2010"

Mariam Essa Imhanna

Abstract: The study aims to analyze the reality of Libyan exports and the extent of their contribution to the gross domestic product growth for the period (1980-2010), with a brief reference to the oil exports after the outbreak of the conflict in (2011). Finally this study reaches the following conclusion:

1. Oil is the main commodity export; with decline in the contribution of non-oil exports in GDP compared with a rise in the contribution of oil exports.

2. Growth in gross domestic product is unstable dueto its dependence on oil export revenues.

Keywords: Economic Growth, Gross Domestic Product, Export, Deversification of the Economy

(*) دكتوراه في الاقتصاد، جامعة صفاقس، كلية الاقتصاد والتصرف، تونس، 2013م، عضو هيئة التدريس بكلية المحاسبة (غريان)، جامعة الجبل الغربي، ليبيا، meiessa503@gmail.com

مقدمة:

يمثل حجم الصادرات ونوعها أحد المتغيرات الاقتصادية التي اهتم بها الأدب الاقتصادي، وذلك باعتبارها متغيرًا تفسيريًا هامًا في دالة النمو الاقتصادي؛ لذلك فإن هذا المتغير يستحق الدراسة والتحليل لتحديد دوره في الاقتصاد، وبالتالي سوف يتم الربط بين الصادرات وأبرز مؤشرات النمو الاقتصادي (وهو الناتج المحلي الإجمالي)، في دراسة نظرية تحليلية عن الاقتصاد الليبي للفترة (1980-2010م)؛ وذلك لتحديد دور الصادرات الليبية (نفطية وغير نفطية) في تحقيق وتسريع نمو الاقتصاد.

مشكلة الدراسة:

تمثل الصادرات متغيرًا محوريًا وحيويًا؛ لأنها إحدى المصادر الأساسية لتمويل الاقتصاد بالعملات الأجنبية، والتي يتم الإنفاق منها على مختلف القطاعات الاقتصادية الأخرى، غير أن المشكلة التي يعاني منها الاقتصاد الليبي تتمثل في أنه اقتصاد وحيد الجانب، يعتمد في أغلب صادراته على سلعة واحدة هي النفط، الذي يواجه باستمرار تقلبات حادة وخطيرة في أسعاره، بسبب التغيرات في عوامل الطلب والعرض، بالإضافة إلى تأثر أسعار هذه السلعة بالعوامل السياسية والاستراتيجية، ناهيك عن دور بعض المنظمات (وأهمها أوبيك) في تحديد أسعار النفط، وهنا جاءت فكرة هذه الدراسة لبحث تلك المشكلة والتعرف عليها، وتقديم حلول لها.

أهمية الدراسة:

تنطلق أهمية الدراسة من كونها تعالج مشكلة خطيرة يعاني منها الاقتصاد الليبي, وهي اعتماده على تصدير سلعة واحدة ناضبة؛ مما يجعل مستقبل هذا الاقتصاد محفوفًا بالمخاطر، وبالتالي لابد من وضع خطة إستراتيجية لاستغلال تلك الصادرات في تنمية وتنويع مختلف قطاعات الاقتصاد.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة في جانبها النظري إلى تحديد موقع الصادرات في الأدب الاقتصادي؛ ومن ثم تحليل دور الصادرات الليبية (النفطية وغير النفطية) في الناتج المحلي الإجمالي للفترة محل الدراسة؛ للتأكيد على مدى خطورة اعتماد هذا الاقتصاد على الصادرات النفطية، وأثر ذلك في الناتج المحلي الإجمالي.

فرضية الدراسة:

يمكن صياغة فرضية الدراسة في شكل السؤال الآتي: أنجحت سياسات الدولة الليبية خلال العقود الماضية في التقليل من الاعتماد على النفط، ومواجهة تحديات تنويع القاعدة الاقتصادية؛ من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية، وتسريع معدلات النمو- خاصةً فيما يتعلق بزيادة نسبة مساهمة الصادرات غير النفطية في الناتج المحلي الإجمالي أم أن صادرات النفط ما تزال تمثل نسبة عالية من هذا الناتج؟

ولاختبار هذه الفرضية

سنقوم بدراسة الأهمية النسبية لكل من الصادرات النفطية والصادرات غير النفطية في الناتج المحلي الإجمالي الليبي؛ لتحديد ما إذا كان هذا الاقتصاد يعتمد أساسًا على إيراداته من الصادرات غير النفطية في تحقيق التنمية والوفاء باحتياجاتها، وصولا إلى تنويع مكونات الناتج المحلي الإجمالي، وزيادته في نفس الوقت؛ لتحقيق النمو والرفاهية الاقتصادية.

منهجية الدراسة:

لإثبات فرضية الدراسة وتحقيق أهدافها سيتم اتباع أسلوب التحليل الوصفي، مع الاستعانة بالجداول والرسوم البيانية؛ لتوضيح العلاقة بين فرعي الصادرات الليبية والناتج المحلي الإجمالي، وصولا إلى تحديد مدى اعتماد الاقتصاد الوطني على الصادرات في تحقيق التنمية المنشودة.

الدراسات السابقة:

يمكن التعرض لجملة من الدراسات السابقة العربية والإنجليزية، التي استقينا منها كمًا من المعلومات، كان لها دور مهم في تعزير جانبي الدراسة الحالية النظري، والتحليلي:

1- دراسة جبر (1985-2010):[1] استخدمت هذه الدراسة منهجية التحليل الوصفي لبيانات الصادرات وتطورها وتركيبتها؛ للتعرف على العوامل التي ساهمت في ارتفاع حجم الصادرات السودانية خلال فترة الدراسة، واستهدفت في جانبها القياسي تحليل تطور حجم الصادرات السودانية والتغيرات الهيكلية فيها، واعتمدت على فرضية أن الصادرات هي من يقود النمو الاقتصادي؛ وذلك بعد عمليات التحرير الاقتصادي التي بدأت في عام 1992؛ حيث تدفقت الاستثمارات الخارجية، وتم استخراج وتصدير النفط الخام، وهذا بدوره من المفترض أن يؤثر على حجم ونوعية الصادرات السودانية، وبالتالي فإن هذا التحليل لم يكتف بدراسة حجم الصادرات، وإنما أعطى أيضًا للتغير في هيكل الصادرات أهمية خاصة؛ لأن هذه المنهجية تسمح وبشكل مبسط باستخدام متغير توسع الصادرات، والتحول من الصادرات التقليدية إلى الصادرات المصنعة وشبه المصنعة كمتغير مؤثر وأساسي؛ لتحديد أثر نمو الصادرات على الناتج المحلي الإجمالي. ولقد تم استخدام مجموعة من الاختبارات لفحص الخواص الإحصائية لثلاثة متغيرات هي: الصادرات، والناتج المحلي الإجمالي، والتركيبة النسبية للصادرات (السلع المصنعة، والسلع شبه المصنعة)؛ من هذه الاختبارات: اختبار ديربين واتسون؛ للتحقق من وجود تكامل مشترك بين الناتج المحلي الإجمالي، والصادرات، والتركيبة النسبية لها؛ حيث كانت قيمة (D.W) المحسوبة وهي (1.597) أكبر من قيمتها الجدولية وهي (0.511، 0.386، 0.322)، عند كافة مستويات المعنوية (1%، 5%، 10%) على التوالي؛ لذا يجب رفض فرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة، القائلة: بوجود تكامل مشترك بين متغيرات النموذج. كما استخدمت الدراسة اختبار إنجل وجرانجر؛ لاختبار العلاقة التوازنية طويلة الأجل بين كل من الدخل (IogGDPt)، والتركيبة النسبية للصادرات (IogEC)، والصادرات(logEXt)، ولم تكن إشارات معالم النموذج المقدر حسب التوقعات، ففي المدى الطويل أثرت الصادرات إيجابيًا على الدخل؛ بينما كان أثر التركيبة النسبية للصادرات سلبيًا. وتلخصت أبرز نتائج هذه الدراسة في أن تركيبة الصادرات السودانية قد حصل بها تحول؛ بسبب دخول قطاع النفط، في حين تدهورت صادرات القطاعات الأخرى بدرجة كبيرة، بالإضافة إلى ضعف حجم مساهمة هذه الصادرات في السوق العالمية والإقليمية، كما أن التركيبة النسبية للصادرات السودانية (التحول الهيكلي) خلال فترة الدراسة قد أثرت إيجابًا في المدى القصير على الناتج المحلي الإجمالي، بينما كان تأثيرها سلبًا على هذا الناتج في المدى الطويل. والنتيجة الأخيرة هي أن التغير الذي يحصل في الناتج المحلي الإجمالي بسبب التغير في الصادرات عمومًا كان يستغرق (3.6) سنوات للتصحيح، ولا يمكن قياس ذلك على عملية خروج النفط بسبب انفصال الجنوب خلال عام (2011) , وامتصاص الصدمة، وبالتالي الرجوع إلى نقطة التوازن. وتأسيسًا على هذه النتائج؛ فقد أوصت الدراسة بضرورة التحول من تصدير فائض المنتجات الخام الزراعية إلى تصدير المنتجات المصنعة وشبه المصنعة، وكذلك الخدمات، وذلك من خلال التركيز على المحور الإقليمي، ومن ثم التحول إلى السوق العالمية؛ كما أوصت الدراسة بالتكامل والاستفادة

[1] - بدر الدين حسين جبر، "التغيرات الهيكلية في الصادرات السودانية خلال الفترة 1985-2010"، مجلة المصرفي، (الإدارة العامة للبحوث والإحصاء، بنك السودان المركزي)، العدد الثاني والستون، ديسمبر 2011، ص 24-30.

من الموقع الجغرافي للسودان في أفريقيا وتسخيره؛ لتحصيل المزيد من العملات الأجنبية، بالإضافة إلى ضرورة قيام معهد متخصص في التجارة الخارجية؛ لإعداد الكوادر المطلوبة، وتوجيه وتدريب العاملين في هذا المجال.

2.دراسة بن ساحة (1970-2009):[2] كان الغرض من هذه الدراسة هو: تحديد المدى الذي يمكن أن تسهم به إستراتيجية تنمية الصادرات غير النفطية المعتمدة على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق النمو الاقتصادي بالجزائر خلال الفترة (1970-2009). ففي الجانب النظري اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في طرح بعض المفاهيم النظرية حول النمو الاقتصادي، ودور إستراتيجية تنمية الصادرات في تحقيقه، كما درست واقع الاقتصاد الجزائري وتبعيته للنفط، وأكدت على ضرورة تنمية الصادرات غير النفطية. أما في جانب دراسة الحالة فقد تم إبراز دور صادرات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق النمو الاقتصادي بالجزائر قبل تطبيق إستراتيجية تشجيع الصادرات وبعدها، وذلك من خلال الاستدلال بجملة من الأرقام وتحليلها باستخدام بعض المؤشرات الإحصائية، كالارتباط ومعامل التحديد وميل خط الاتجاه. ولقد استنتجت الدراسة خلال الفترة (1970-1991)، وهي الفترة التي سبقت تطبيق إستراتيجية تشجيع الصادرات أن هناك علاقة موجبة وقوية جدًا بين الصادرات الإجمالية والناتج المحلي الإجمالي، وظهر ذلك من خلال قيمة معامل الانحدار، والذي يمثله ميل مستقيم الاتجاه العام الموجب وقيمته (4.048)، ويعني ذلك: أنه إذا زادت الصادرات الإجمالية بمقدار دينار واحد، فإن الناتج المحلي الإجمالي سيزيد بمقدار معامل الانحدار وهو (4.048) دينار، كما تأكدت قوة العلاقة بقيمة معامل الارتباط وهي (0.960)، فيما سجل معامل التحديد (0.920)، وهو يشير إلى أن (92%) من التغيرات في الناتج المحلي الإجمالي يكون سببها التغيرات الحاصلة في الصادرات الإجمالية، والباقي من التغيرات يعود إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج. أما نتائج العلاقة بين الصادرات غير النفطية والناتج المحلي الإجمالي لنفس الفترة فأشارت أيضًا إلى وجود علاقة قوية وموجبة بينهما، ويظهر ذلك من خلال قيمة معامل الانحدار وهي (182.5) , مما يعني: أنه عندما تزداد الصادرات غير النفطية بمقدار دينار واحد، سيزداد الناتج المحلي الإجمالي بمقدار هذا المعامل , كما تأكدت قوة العلاقة من خلال قيمة معامل الارتباط وهي (0.807)، فيما سجل معامل التحديد (20.650)، مما يعني: أن (65%) من التغيرات الحاصلة في الناتج المحلي الإجمالي يكون سببها التغيرات الحاصلة في الصادرات غير النفطية، والباقي هو تغيرات يكون السبب فيها عوامل أخرى لا يتضمنها النموذج. وعند مقارنة النتائج خلال الفترتين المذكورتين استنتجت الدراسة أن هناك تراجعًا في قوة الارتباط بين الصادرات الإجمالية والناتج المحلي الإجمالي، فبعد أن كانت نسبة (96%) من التغير في الناتج تعود إلى تغير مماثل حصل في الصادرات الإجمالية، تراجعت تلك النسبة إلى (93.6%)؛ ويرجع ذلك إلى الدور الذي أصبح يلعبه الإنفاق الحكومي مؤخرًا، كإطلاق مشاريع البنية التحتية والمساكن والمرافق الضرورية للمواطن. أما العلاقة بين الصادرات غير النفطية والناتج فقد شهدت تحسنًا كبيرًا، فزاد معامل ارتباط الظاهرتين من (80.7%) إلى (90.8%)، وتحولت بالتالي إلى علاقة ارتباط شديد؛ وهو ما يشير إلى ذلك الإنجاز الذي حققته إستراتيجية تنمية وتشجيع الصادرات غير النفطية , وذلك في إطار المحافظة على استقرار دخل البلد، وتحقيق استقرار معدل النمو الاقتصادي، والوصول إلى تحقيق زيادة كبيرة في مساهمة الصادرات غير النفطية في إجمالي الصادرات. وأخيرًا أوصت الدراسة بضرورة تفعيل دور الصادرات غير النفطية في الاقتصاد الوطني، من خلال إرساء قواعد الإنتاج، ورفع الطاقات

[2] - مصطفي بن ساحة، ((أثر تنمية الصادرات غير النفطية على النمو الاقتصادي في الجزائر، دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خلال الفترة 1970-2009))، (أطروحة مقدمة لنيل درجة الماجستير في التجارة الدولية، معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بغرداية، الجزائر)، ص2-232.

التصديرية؛ بتنويع الإنتاج، وكذلك الإنتاج لغرض التصدير، ورأت الدراسة أن ذلك لا يتأتى إلا من خلال تفعيل دور القطاع الخاص والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في العملية التنموية.

3.دراسة حويته، وشطا(1977-2006):[3] استخدمت هذه الدراسة أسلوب التحليل الوصفي والقياسي في نفس الوقت؛ لدراسة تطور الصادرات والواردات الليبية، وذلك على أساس أن الصادرات يمكن أن تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية باعتبارها أحد مصادر التمويل. فكلما زادت قيمة الصادرات عن قيمة الواردات كلما تحقق فائض من العملات الأجنبية الصعبة التي يمكن استخدامها في استيراد مستلزمات الإنتاج والسلع الرأسمالية اللازمة لتمويل الخطط التنموية، وتم تقسيم فترة الدراسة إلى ثلاث مراحل. وبالنسبة لجانب الصادرات فقد دلت نتائج التحليل الوصفي على أن الصادرات الليبية قد تطورت تطورًا واضحًا خلال فترات الدراسة الثلاث فيما عدا الفترة الثانية (1987-1996) , حيث بلغت في الفترة الأولى (1977-1986)، حوالي (3907.89) مليون دينار؛ بينما انخفضت في الفترة الثانية إلى حوالى (2882.26) مليون دينار، أي: بما يعادل نحو (73.75%) مما كان عليه في الفترة الأولى؛ ويرجع ذلك إلى تعرض الاقتصاد الليبي للحصار الاقتصادي، والذي كان له الأثر الواضح على قطاع التجارة الخارجية الليبية بصفة عامة وقطاع الصادرات بصفة خاصة، في حين ارتفعت الصادرات الليبية في الفترة الثالثة، حيث بلغت قيمة الصادرات نحو (13244.34) مليون دينار يمثل نحو (338.91%)، (459.51%) مما كان عليه في الفترتين الأولى والثانية على الترتيب، وهو ما يعد مؤشرًا جيدًا لنمو قطاع الصادرات الليبي، وقد بلغ متوسط القيمة من الصادرات الليبية خلال فترة الدراسة نحو (6651.397) مليون دينار. ومن النتائج التحليلية الوصفية لهذه الدراسة أيضًا أن زيادة الصادرات النفطية، والناجمة عن زيادة أسعار النفط ـ أدت بالضرورة إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي الليبي، الذي ارتفع من نحو 7812.6 مليون دينار كمتوسط الفترة الأولى من الدراسة، إلى نحو (30108.67) مليون دينار في الفترة الثالثة، بما يعادل نحو(385.38%) مما كان عليه في الفترة الأولى، وقد بلغ متوسط إجمالى الناتج المحلي خلال فترة الدراسة نحو(15554.88) مليون دينار. وبالنسبة للجانب القياسي من الدراسة فإنه تضمن أربع معادلات كل منها تخص مرحلة معينة؛ حيث انطوت المعادلة الأولى على العلاقة بين الناتج المحلي والصادرات؛ لبيان مدى مساهمة الصادرات في هذا الناتج، وبالتالى دورها كقطاع هام وحيوي في نمو الإقتصاد الليبي، الذي يساعد في تنمية القطاعات والأنشطة القومية الأخرى؛ حيث تبين أنه في الفترة الأولى كل زيادة قدرها واحد دينار في الصادرات تؤدي إلى زيادة في الناتج المحلي الإجمالي بمقدار (1.02) دينار، وقد تأكدت معنوية تلك النتائج إحصائيًا بمستوى معنوية 1%، وقد بلغت قيمة معامل التحديد نحو (0.58)، وهو ما يشير إلى أن نحو (58%) من التغيرات التي تحدث في الناتج المحلي ترجع إلى التغيرات في الصادرات، وأن حوالى (48%) من تلك التغيرات ترجع لعوامل أخرى لم تؤخذ في الاعتبار. أما في الفترة الثانية وهي فترة الحصار فتوضح المعادلة أن كل زيادة قدرها واحد دينار في الصادرات تؤدي إلى زيادة في الناتج المحلى الإجمالى بمقدار 1.478)) دينار، ولكن لم تثبت معنويتها إحصائيًا؛ مما يشير إلى ثباتها النسبي حول متوسطها السنوي، وهذا يتفق مع النتائج السابقة؛ نتيجة لما تعرض له الاقتصاد الليبي خلال فترة الحصار الاقتصادي. في حين تشير المعادلة الثالثة إلى أن كل زيادة قدرها واحد دينار في الصادرات خلال الفترة الثالثة، تؤدي إلى زيادة في الناتج المحلى الإجمالى بمقدار(1.595) دينار, وقد تأكدت معنوية تلك الزيادة إحصائيًا بمستوي معنوية (1%)، وبلغت قيمة معامل التحديد نحو(0.996)، وهو ما يشير إلى أن نحو(99.6%) من التغيرات التي تحدث في الناتج المحلي ترجع إلى التغيرات في الصادرات، وأن حوالي (0.04%) من تلك التغيرات ترجع لعوامل أخري لم تؤخذ في الاعتبار. وأخيرًا فإن المعادلة الرابعة تضمنت فترة الدراسة

3- عبد السلام إمحمد حويته، محمد علي شطا، ((تحليل اقتصادي للتجارة الخارجية الليبية خلال الفترة 1977-2006).
تاريخ الاطلاع 2010/4/1 2009. 10333-10346, 34 (11): J. Agric. Sci .Mansoura Univ

بالكامل (1977-2006), وقد أشارت إلى أن كل زيادة قدرها واحد دينار في الصادرات الليبية خلال فترة الدراسة كلها تؤدي إلى زيادة في الناتج المحلى الإجمالى بمقدار(1.779) دينار، وقد تأكدت معنوية تلك العلاقة إحصائيًا بمستوي معنوية 1%، وقد بلغت قيمة معامل التحديد نحو(0.96)، وهو ما يشير إلى أن نحو(96%) من التغيرات التي تحدث في الناتج المحلي ترجع إلى التغيرات في الصادرات وأن حوالي (4%) من تلك التغيرات ترجع لعوامل أخرى لم تؤخذ في الاعتبار.

4. دراسة أبوغالية، (Abughalia ,2010-1978):[4] تختص هذه الدراسة بفحص تأثير الحظر الاقتصادي على التجارة الخارجية الليبية في كل من الصادرات والواردات، وعلى وجه الخصوص تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن سؤال عما إذا كان الحظر الاقتصادي من أمريكا (1991-1981)، ومن الأمم المتحدة (1999-2003) لديه تأثير كبير على التجارة الخارجية الليبية على مدى ثلاث فترات، تمثل مدة الدراسة، وهي: (1978-1991)، (1992-2003)، (2010-2004). ولقد ارتأينا تلخيص نتائج الدراسة، والخاصة فقط بجانب الصادرات؛ باعتباره يستخدم مؤشر الصادرات ومساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي، وهذا ما يتوافق مع متغيرات دراستنا، مع اختلاف الفترة الزمنية؛ حيث ركزت الدراسة في جانبها الوصفي على تحليل جانب الصادرات الليبية والتي بلغت في الفترة الأولى (3907.89) مليون دولار، ثم انخفضت في الفترة الثانية إلى (2882.26) مليون دولار، ويعني ذلك: أنها انخفضت بما نسبته (73.75%) مما كانت عليه في الفترة الأولى؛ ويرجع ذلك إلى تعرض الاقتصاد الليبي لفترة الحظر الاقتصادي التي كان لها أثر سلبي على قطاع التجارة الخارجية عمومًا وقطاع الصادرات بصفةٍ خاصة. ومن جهةٍ أخرى فإنه عند دراسة متوسطات بعض المؤشرات الأخرى، والمتعلقة بالتجارة الخارجية الليبية خلال الفترة (1978-2010) - قد تبين تطور وازدهار قطاع الصادرات، والذي يرجع أساسًا إلى نمو صادرات النفط، كما تبين الارتفاع الملحوظ في أسعار النفط، والذي انعكس بدوره على تطور ونمو الناتج المحلي الإجمالي الليبي الذي ازداد في الفترة الثالثة إلى حوالي (30108.67) مليون دولار، أي: بما يعادل (385.38%) مما كان عليه في الفترة الأولى، وقد بلغ متوسط الناتج المحلي الإجمالي (15554.80) مليون دولار خلال فترة الدراسة بالكامل (1978-2010). أما الجانب التطبيقي من الدراسة فهو يستخدم أربعة نماذج قياسية تقيس كل منها العلاقة بين الصادرات الليبية والناتج المحلي الإجمالي خلال فترات الدراسة الأربعة؛ حيث أشارت قيمة معامل التحديد خلال الفترة الأولى (1978-1991) إلى أن (85%) من التغيرات في الناتج المحلي الإجمالي يرجع سببها إلى التغيرات في الصادرات، وباقي التغيرات وهي (15%) تعود إلى عوامل أخرى من خارج النموذج، كما تشير هذه العلاقة إلى أن الزيادة في الصادرات بقيمة واحد دولار تؤدي إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي بقيمة معامل الانحدار وهي (1.02) دولار، وذلك عند مستوى المعنوية (1%). أما الفترة الثانية (1992-2003) فكانت نتائجها بأن قيمة معامل التحديد (0.17)، وهي تشير إلى وجود علاقة ضعيفة بين متغيري الدراسة، وتعني قيمة معامل التحديد هذه: أن (17%) فقط من التغيرات في الناتج المحلي الإجمالي يكون سببها التغير في الصادرات، والباقي وهو (83%) من التغيرات يكون السبب فيها هو متغيرات أو عوامل أخرى تتحدد من خارج النموذج؛ ويرجع ذلك إلى تعرض الاقتصاد الليبي خلال هذه الفترة للحصار الاقتصادي، وهذه هي الإجابة على تساؤل الدراسة فيما إذا أثر الحصار الاقتصادي بالسلب على قطاع التجارة الخارجية الليبية، وبالنسبة لمعامل الانحدار (1.478) فهو يشير إلى أن الزيادة في الصادرات خلال هذه الفترة وبمقدار دولار واحد تؤدي إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي بمقدار (1.478) دولار عند مستوى

4- wessam Abughalia , "Impact of International Economic Embargoes on the Libyan Foreign Trade" Journal of - Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences June 2012, Vol. 1, No. 3,p80-102. www.hrmars.com

معنوية (1%). وبالنسبة للفترة الثالثة (2004-2010) أشارت قيمة معامل التحديد (0.995) إلى العلاقة الموجبة والقوية جدًا بين الصادرات والناتج المحلي الإجمالي؛ حيث أن (99.5%) من التغيرات في الناتج المحلي الإجمالي تعود إلى الزيادة في الصادرات، والباقي وهو (0.05%) فقط يعود إلى متغيرات خارجية لا يتضمنها النموذج. كما تشير هذه العلاقة حسب قيمة معامل الانحدار (1.595) إلى أن الزيادة في الصادرات بقيمة واحد دولار، تؤدي إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي بقيمة هذا المعامل , وذلك عند مستوى المعنوية (1%). وتشير الفترة الرابعة وهي فترة الدراسة الكاملة أي (1978-2010) إلى أن هناك علاقة قوية وإيجابية بين الناتج المحلي الإجمالي والصادرات الليبية؛ ويدل على ذلك معامل التحديد (0.96)، وهو يعني أن (96%) من التغيرات في الناتج المحلي الإجمالي يكون السبب فيها التغير في الصادرات، ويبقى (48%) من تلك التغيرات تعود إلى عوامل أخرى لا يأخذها النموذج بعين الاعتبار. كما أن الزيادة في الصادرات بدولار واحد، تؤدي إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي بقيمة معامل الإنحدار, وهي (1.779) عند مستوى المعنوية (1%). كما تأكدت المعنوية الكلية لنموذج الانحدار خلال فترة الدراسة الكلية؛ حيث كانت القيمة المحسوبة لاختبار فيشر F=669.5 عند مستوى معنوية (1%). وأخيرًا أوصت الدراسة بضرورة السعي إلى الانفتاح على العالم الخارجي، من خلال الدخول في اتفاقيات تجارية واتفاقيات مع عدد من الدول والأسواق الدولية. وضرورة تنويع قاعدة الصادرات، وخاصة الصادرات التي تمتلك فيها ليبيا ميزة نسبية، مثل: الصناعات التي تعتمد على قطاع النفط (البتروكيماويات)، وتشجيع ودعم القطاع الخاص؛ وذلك ليكون له دور فاعل في تنمية قطاع الصادرات، وإعادة توجيه عائدات النفط والفائض التجاري للاستفادة منها في رفع مستوى إنتاجية القطاعات الاقتصادية الأخرى. بالإضافة إلى ضرورة رفع مستوى معدلات الأداء في مختلف القطاعات الاقتصادية.

5. دراسة محمد، صليحة، ونبيلة، (Mhammad& Saliha& Nabeela1980-2009): [5]

استهدفت هذه الورقة دراسة تأثير الصادرات على النمو الاقتصادي، ولقد استخدمت بيانات من (30) عام (1980-2009)؛ لتقييم تأثير الصادرات على النمو الاقتصادي في الباكستان. لقد اتفقت الأدلة التجريبية في هذه الورقة مع فرضية النمو الذي تقوده الصادرات، واستنتجت هذه الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية إيجابية بين الصادرات والنمو الاقتصادي في باكستان؛ وبالتالي فإنه يمكن تعزيز نمو الاقتصاد عن طريق التصدير، من خلال الوصول إلى الأسواق العالمية، وهذا بدوره يعزز وفورات الحجم. وفي الدراسة التجريبية تمت الاستعانة بنموذج الانحدار اللوغاريتمي لاشتقاق نموذج النمو المتكون من ثلاثة متغيرات؛ وكان من نتائج هذا النموذج وجود علاقة إيجابية بين سعر الصرف الحقيقي والنمو الاقتصادي في البلاد؛ كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين المتغير المستقل الثاني، وهو الصادرات، وبين النمو الاقتصادي، أما التضخم فهو يرتبط إيجابيًا كذلك بالنمو الاقتصادي. وبالنسبة للنتائج الإحصائية فقد تأكدت المعنوية الإحصائية للنموذج ككل باختبار "F"، التي بلغت قيمتها المحسوبة (1.43)، وهي تنحصر في المدى (1.5-2.5) لإحصائية (F) عند مستوى معنوية (1%)، كما تأكدت معنوية كل متغير على حدة باختبار "t"؛ أما قيمة معامل التحديد حوالي (R2=0.99) فكانت مرتفعة وتشير إلى قوة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛ وهذا يعني أن حوالي (99%) من التغيرات الحاصلة في الناتج المحلي الإجمالي يمكن تفسيرها بالتغيرات في المتغيرات المستقلة، وهي سعر الصرف والتضخم والصادرات. أما بقية التغيرات، وهي حوالي (1%) فترجع إلى متغيرات من خارج النموذج، يتضمنها المتغير العشوائي. أما قيمة اختبار ديربين واتسون فقد أشارت إلى وجود مشكلة الارتباط الذاتي في

5- Mhammad Usman , Saliha Ashfaq , Nabeela Mushtaq, RELATIONSHIP OF EXPORT AND ECONOMIC GROWTH; AN EMPIRICAL STUDY OF PAKISTAN, University of the Punjab, Lahore-،Pakistan , Far East Journal of Psychology and Business ,Vol. 6 No. 3 March 2012 , pp1-10.

النموذج؛ حيث كانت قيمة (D) المحسوبة (1.43)، وهي أقل من (2). ولكن لا يمكن اتخاذ المنهج الموجه نحو التصدير كمثل أعلى لتحقيق النمو الاقتصادي؛ بسبب ما يشوبه من آثار مقلقة على الاقتصاد الباكستاني؛ غير أنه يمكن ملاحظة أن هذا النمط من النمو يمكن أن ينجح في الاقتصادات الموجهة للتصدير مثل: كوريا؛ وذلك لأن السياسات التقييدية والاضطرابات السياسية المستمرة جعلت باكستان أقل قدرة على المنافسة. وهنا لابد من تجنب الرأي القائل بتقييد التجارة، أي: تقليل الصادرات، بل يجب التغلب على الحواجز التجارية من خلال السياسات المناسبة. ويمكن تغطية المزيد من المناطق بالدراسات المستقبلية الخاصة باستخدام بعض المنتجات التصديرية، ويمكن أيضًا أن تجرى دراسات أخرى لأثر المساهمين الرئيسيين للتصدير على النمو الاقتصادي.

6.دراسة ريتشارد، بيتر، وأنطوني،:((Richard& Peter& Anthony 2010-1986[6]

استعرضت هذه الدراسة في جانبها النظري مجموعة من الدراسات السابقة المشابهة، نذكر بعضها مثل: دراسة Onitiri (2003)، Ram (2005) Largely (2008)، وكذلك دراسة روبرتسون (1938)، والتي ركزت على تبرير تدابير سياسة التصدير؛ فهو يقول: إن التصدير هو المحرك للنمو الاقتصادي، وبالتالي يجب بذل الجهود لتعزيز الإنتاج المعد للتصدير. وبالنسبة للجانب القياسي من هذه الدراسة، فقد أجري لمعرفة تأثير مجموعة من المتغيرات الاقتصادية الكلية على أداء الاقتصاد النيجيري خلال الفترة (1986-2010)؛ حيث تم اتباع منهج القياس الاقتصادي لتحليل الانحدار باستخدام طريقة المربعات الصغرى العادية (OLS)؛ وذلك لإجراء التحليل الكمي لمجموعة من المتغيرات الاقتصادية الكلية، وهي: سعر الفائدة (INR)، الصادرات غير النفطية (NOE)، القطاع الزراعي(AGS)، القطاع الصناعي (MFS)، الإنفاق الحكومي الجاري (GRX)، الناتج المحلي الإجمالي (GDP)، إنفاق رأس المال الحكومي (GCX)، وسعر الصرف (EXR). ومن الدراسة التجريبية القياسية أمكن تقديم النتائج الآتية: 1.عند دراسة العلاقة بين الصادرات غير النفطية (NOE) كمتغير تابع، وبقية المتغيرات المستقلة، وهي: سعر الصرف، وسعر الفائدة، والإنفاق الحكومي، ورأس المال الحكومي؛ استنتجت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية قوية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، وتشير إلى ذلك قيمة معامل التحديد، وهي (0.89)، وهذا يعني: أن حوالي (89%) من التغير في الصادرات غير النفطية يعود إلى التغير في المتغيرات المستقلة محل الدراسة، ويبقى فقط (11%) من التغير يعود إلى متغيرات أخرى من خارج النموذج، يتضمنها الخطأ العشوائي. أما إحصائية "F" فهي تشير إلى معنوية النموذج؛ وذلك لأن قيمتها المحسوبة (42.26) أكبر من قيمتها الجدولية (2.78)، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة القائلة: بوجود تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع. أما بالنسبة لقيم اختبار ديربين واتسون للارتباط الذاتي، فهي تكشف عن عدم استقرار النموذج؛ لأن قيمة (DW) المحسوبة (1.49) أقل من (2). 2. عند دراسة العلاقة بين القطاع الزراعي (AGS) كمتغير تابع، ومجموعة المتغيرات المستقلة، وهي: سعر الصرف، وسعر الفائدة، وإنفاق رأس المال الحكومي، والإنفاق الحكومي الجاري؛ استنتجت الدراسة بأن هناك علاقة إيجابية قوية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة قيد الدراسة، وتؤكد ذلك قيمة معامل التحديد، وهي (0.90) بمعنى: أن حوالي (90%) من التغير الحاصل في المتغير التابع يكون سببه التغير في المتغيرات المستقلة، أما باقي التغيرات، وهي حوالي (10%) فقط فيكون سببها متغيرات خارجية، ينطوي عليها المتغير العشوائي. ولقد ثبتت المعنوية الكلية للنموذج بسبب قيمة "F" المحسوبة (44.12)، فهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.78)، مما يعني بالضرورة رفض فرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة، بأن

Richard Somiari, The Impact of Macroeconomic Variables on Non Peter Uzomba, ،Anthony Imoisi Ilegbinos

6- Oil Exports Performance in Nigeria, 1986-2010, Journal of Economics and Sustainable Development Vol.3, No.5, 2012, pp27-40.

هناك تاثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع. كما أن نموذج الانحدار هذا أيضًا غير مستقر؛ نظرًا لوجود مشكلة الارتباط الذاتي، والذي أشارت له قيمة (DW) المحسوبة (0.86)، فهي أقل من (2). 3.أما العلاقة بين قطاع الصناعة (MFS) كمتغير تابع، وبقية المتغيرات المستقلة، وهي: سعر الفائدة، وسعر الصرف، والإنفاق الرأسمالي الحكومي، والإنفاق الحكومي الجاري؛ فقد استنتجت منها الدراسة أيضًا وجود علاقة إيجابية وقوية نسبيًا بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، وأشارت إلى ذلك قيمة معامل التحديد (R2) وهي (0.82)، وهذه تعني: أن حوالي (82%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع يكون سببها الرئيسي التغير في المتغيرات المستقلة أما الباقي، وهو حوالي (18%) . فيكون سببها متغيرات من خارج النموذج، يتضمنها حد الخطأ العشوائي. أما قيمة (F) المحسوبة (23.07) فتشير إلى معنوية نموذج الانحدار؛ لأنها أكبر من قيمتها الجدولية (2.78)، وهذا يعني رفض فرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة، أما قيمة اختبار ديربين واتسون فإنها تشير إلى عدم استقرار النموذج أيضًا؛ لأن قيمة (DW)، وهي (0.46) أقل من (2)؛ وهو يعني أن النموذج به مشكلة الارتباط الذاتي. 4.وأخيرًا فإنه عند قياس العلاقة بين المتغيرات المذكورة كانت النتيجة أن هناك ارتباطًا قويًا بين الناتج المحلي الإجمالي (GDP) كمتغير تابع، وبين المتغيرات المستقلة؛ أي: أن التغيرات في الناتج المحلي الإجمالي النيجيري تسببها التغيرات في كل من: سعر الصرف، وسعر الفائدة، والإنفاق الحكومي الجاري، وإنفاق رأس المال الحكومي؛ وباقي التغيرات وهي (9%)، يكون سببها متغيرات من خارج النموذج، ويتم تضمينها في حد الخطأ. وكانت قيمة (F) المحسوبة (50.0)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.78)؛ وهذا يتطلب رفض فرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة، والتي ترى بأن المتغيرات المستقلة تؤثر في المتغير التابع؛ كما تشير قيمة اختبار ديربين واتسون إلى عدم استقرار النموذج؛ لأن (DW) هي (0.74)، وهي أقل من (2). وأخيرًا يجب ملاحظة نتيجة مهمة، وهي أن جميع النتائج السابقة جاءت عند مستوى دلالة أو معنوية إحصائية (5%)، وهذا ما يؤكد ضعف مساهمة كل من سعر الفائدة، ورأس المال والإنفاق الحكومي الجاري؛ وبالتالي أوصت الدراسة وصولا إلى تحسين أداء الاقتصاد النيجيري بما يأتي:

1. ضرورة زيادة الاستثمار في مجالات الصادرات غير النفطية، وقطاع الزراعة، وقطاع الصناعة.
2. يجب على الحكومة زيادة تخصيص رأس المال، والإنفاق الحكومي الجاري، مع زيادة الإقراض ,وتخفيض سعر الفائدة؛ لجذب المستثمرين.
3. يجب زيادة الإقراض الحكومي للقطاعات الإنتاجية، وهي: الزراعة والصناعة، وتقليل التركيز على قطاع النفط؛ وصولا إلى تحقيق النمو الاقتصادي الحقيقي.
4. يجب زيادة الإنفاق الحكومي على قطاع الصادرات غير النفطية (صادرات زراعية وصناعية)؛ لأنها الطريقة الرئيسية لتحقيق النمو الاقتصادي السريع والمستدام.

الاستنتاج من عرض الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا للدراسات السابقة نستنتج أن جميعها يدرس الصادرات باعتبارها قائدًا للنمو الاقتصادي؛ غير أن بعضها اختلف عن الدراسة الحالية بتناولها العلاقة بين الصادرات ومتغيرات أخرى، بالإضافة إلى الناتج المحلي الإجمالي؛ وهذه المتغيرات مثل: سعر الفائدة، وسعر الصرف، والاستثمار، والإنفاق الحكومي. كما أن الدراسات السابقة اختلفت في منهجيتها، فاستخدم بعضها منهج التحليل النظري والوصفي؛ وبعضها استخدم التحليل القياسي. غير أن النتيجة النهائية لكافة الدراسات كانت تصب في قناة واحدة، وهي ضرورة ترقية قطاع الصادرات وتنويعه؛ باعتباره قائدًا للنمو الاقتصادي.

المبحث الأول: النمو الاقتصادي والصادرات في الأدب الاقتصادي

تمهيد:

يمثل حجم الصادرات أحد المتغيرات الاقتصادية التي اهتم بها الأدب الاقتصادي؛ وذلك باعتبارها متغيرًا تفسيريًا هامًا في دالة النمو الاقتصادي؛ لذلك لا بد من إعطاء لمحة تاريخية عن دور الصادرات في النمو الاقتصادي في ظل الافكار الاقتصادية المختلفة؛ حيث تلعب الصادرات دورًا بارزًا في إحداث النمو الاقتصادي باعتبارها ماكنة للنمو؛ وبالتالي سيتناول هذا المبحث موقع الصادرات في الأدب الاقتصادي وعلاقتها بالنمو أولا، ومن ثم تلخيص أبرز سمات التصدير في الدول النامية.

أولا: العلاقة بين الصادرات والنمو الاقتصادي:

1.العلاقة بين الصادرات والنمو في الفكر التجاري:

"اعتبر التجاريون أن تحقيق وتكوين فائض مستمر في الميزان التجاري هو المصدر الرئيسي لتحقيق قدر كبير من الثروة؛ الأمر الذي يحتم على الدولة تقييد وارداتها وتشجيع صادراتها؛ للحصول على القدرة الشرائية التي تستخدمها في الحصول على احتياجاتها من الخارج" [7]، ولقد كان ذلك خلال القرنين السادس عشر، والسابع عشر، وأوائل القرن الثامن عشر؛ حيث قاموا بالتأكيد على ضرورة قيام الدولة بزيادة ما لديها من ثروة كالذهب والفضة المتاحة، والتي تمنح الدولة القوة حسب رأيهم، ومن هنا تظهر أهمية وضرورة تشجيع الصادرات؛ لأن التجارة الخارجية هي التي ستتيح تحقيق فائض تجاري عن طريق زيادة الصادرات على الواردات، وبالتالي فقد نظر التجاريون إلى هذا القطاع على أنه الوسيلة الوحيدة للحصول على الثروة، ومن ثم شغلت التجارة الخارجية مكانة مهمة في الفكر التجاري من بين وجوه النشاط الاقتصادي الأخرى[8]. ولقد تضمنت سياسة تشجيع الصادرات عند التجاريين، تشجيع الصادرات من السلع الصناعية بكافة الوسائل، والعمل باستمرار على إيجاد وتوسيع الأسواق الخارجية الجديدة , وخاصةً في الدول المكتشفة حديثًا، وتقديم الدعم والمعونة المالية لبعض الصناعات التصديرية لتمكينها من المنافسة الخارجية، وإنشاء المناطق الحرة والموانيء التي من شأنها مساعدة الصادرات على التطور، وإنشاء المستودعات الكبيرة للسلع الجاهزة للتصدير، وتخفيض نفقات إنتاج السلع التي تصدر للخارج من خلال سياسة الأجور المخفضة، وأيضًا رد بعض الرسوم والضرائب التي تم تحصيلها عند استيراد المواد الخام. [9]

ونفهم من وجهة نظر التجاريين هذه أنهم كانوا يوافقون على تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي من خلال دعم وتشجيع الصادرات من ناحية، وتخفيض تكاليف الإنتاج بتخفيض أجور العمال من ناحية أخرى؛ وصولا إلى تحقيق فائض في الميزان التجاري؛ حيث "طالب التجاريون بدولة قوية ومؤثرة، بحيث تستطيع أن تدافع عن المصالح التجارية، وتحطم الكثير من الحواجز التي أقامتها العصور الوسطى في وجه التوسع التجاري".[10]

2. العلاقة بين الصادرات والنمو في الفكر الكلاسيكي:

منذ مطلع القرن الثامن عشر انعكست وجهة نظر التجاريين المؤمنة بتدخل الدولة في النشاط الاقتصادي، وبدأت الأفكار الكلاسيكية في الظهور؛ حيث نادى الكلاسيك بحرية التجارة

---

[7] - عبد الرزاق بن هارون، إستراتيجية ترقية الصادرات غير النفطية وأثرها على النمو الاقتصادي في الجزائر – القطاع الزراعي – حالة التمور الجزائرية، (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)، ص6.

[8]- ينظر: أحمد جامع، العلاقات الاقتصادية الدولية، بدون رقم طبعة، (القاهرة، دار النهضة العربية، 1975)، ص3.

[9] - عبد الرزاق بن هارون، مرجع سبق ذكره، ص6.

[10]- نبيل جعفر عبد الرضا، (دور الدولة في الاقتصاد العراقي)، (صحيفة الحوار المتمدن، العدد 3718، 2012)، www.alhewar.org تاريخ الاطلاع 2012/6/3.

الخارجية، وقيام مبدأ عدم تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي؛ فسادت فكرة التوازن الاقتصادي التلقائي، وظهرت أفكار جديدة معاكسة لأفكار التجاريين، ولقد تناول العلماء الكلاسيك دور الصادرات في توسيع القاعدة الإنتاجية للاقتصاد، وتحقيق الغلة المتزايدة، وتشجيع الاستثمار لضمان تحقيق أكبر كفاية ممكنة للموارد المحلية؛ بالإضافة إلى تركيزهم على ضرورة اجتذاب رؤوس الأموال الأجنبية لغرض إنتاج السلع التصديرية؛ حيث أوضح الفكر الكلاسيكي أثر التجارة الخارجية على تراكم رأس المال وما يترتب عليه من التخصيص الأمثل للموارد الاقتصادية، والذي يؤدي بدوره إلى زيادة الدخل الحقيقي والادخار وتوفير حوافز الاستثمار كنتيجة لاتساع السوق والاستفادة من اقتصادات الحجم، مما يعني نظرتهم إلى الصادرات كونها قوة محركة للنمو الاقتصادي.[11]

كما أن العلماء الكلاسيك بينوا فوائد التبادل التجاري بين الدول، وتحاول نظريتهم تفسير ثلاثة أمور:[12]

الأمر الأول: يتعلق بتحديد ماهية السلع التي تدخل في التجارة الدولية، ومنه التعرف على أسباب قيام التبادل الدولي.

الأمر الثاني: يختص بتحديد نسب التبادل بين تلك السلع التي ستستقر في التجارة الدولية، أي: تحديد النفع من قيام التبادل الدولي بالنسبة لكل دولة.

الأمر الثالث: يتعلق بكيفية تحقيق التوازن في العلاقات الاقتصادية الدولية إذا ما طرأ ما يخل به.

3. العلاقة بين الصادرات والنمو الاقتصادي في الفكر الكنزي (الحديث):

لقد قام كنز بتحليل قضايا التنمية والنمو الاقتصادي على مستوى الاقتصاد الكلي؛ وكان من أبرز اهتماماته في هذا المجال "تحليل أهمية دور الصادرات كأحد مكونات الدخل القومي , حيث تسهم الصادرات من خلال عمل المضاعف بزيادة الدخل بصورة أكبر من قيمتها المباشرة"[13]، وتقوم الفكرة الأساسية في نظرية المضاعف على أساس أنه عند حدوث زيادة مبدئية في التصدير (أو في الاستثمار)، فان الزيادة الكلية في الدخل القومي تكون أكبر؛ بسبب الزيادات المضاعفة، وهكذا تؤدي الزيادة المبدئية في الإنفاق إلى زيادة مضاعفة في الدخل القومي؛ ويتم تعريف المضاعف بأنه النسبة بين الزيادة في الدخل والزيادة المبدئية في(الصادرات) التي أحدثت هذه الزيادة الكلية[14]؛ غير أنه بعد ذلك ظهر بعض الاقتصاديين بوجهة نظر مختلفة، مثل: "ميردال"، والذي يرى أن التجارة الخارجية لا يمكن أن تلعب دورًا إيجابيًا في تحقيق النمو الاقتصادي للدول النامية، طالما أن الدول الرأسمالية الصناعية هي المسيطرة على العلاقات الاقتصادية الدولية، وهي تمارس استغلال ونهب ثروات الدول النامية الضعيفة؛ ناهيك عن المنافسة الكبيرة بين تلك الدول للسيطرة على الأسواق ومناطق النفوذ ورؤوس الأموال في العالم، ويرى بالتالي أن أي تقدم يمكن أن تحققه صادرات الدول النامية يرجع في الأغلب إلى الدول الصناعية المتقدمة[15]، أما "نيركسه" فهو يرى أن التجارة الخارجية ماهي إلا أداة للنمو الاقتصادي، بالإضافة إلى كونها أداة لتوزيع الموارد التوزيع الأمثل؛ ولقد استدل على ذلك بالدور الذي لعبته التجارة الخارجية في بعض الدول الحديثة مثل: كندا واستراليا والأرجنتين، وبالتالي فقد أكد على ضرورة الاهتمام بالصادرات في الدول النامية نظرًا لما تواجهه هذه الصادرات من عقبات كثيرة.[16]

---

11 - عمر محمود أبوعيدة، أداء الصادرات الفلسطينية وأثرها على النمو الاقتصادي: دراسة قياسية للفترة 1994-2011، (مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2013، المجلد 15، العدد 1)، ص352.

12 - الصادق بوشنافة، الآثار المحتملة لانضمام الجزائر للمنظمة العالمية للتجارة على قطاع صناعة الأدوية –حالة مجمع صيدال، (رسالة دكتوراه مقدمة إلى جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2006، 2007)، ص1.

13 -عبد الرزاق بن هارون، مرجع سبق ذكره، ص7.

14 -محمد عبد العزيز عجيمة، الاقتصاد الدولي، بورسعيد، الاسكندرية، 1977، ص185-190.

15 - عبد الرزاق بن هارون، مرجع سبق ذكره، ص7.

16 -عمر محمود أبو عبيدة، مرجع سبق ذكره، ص 352، 353.

وعمومًا فإن تجارب الدول النامية التي انتهجت سياسة تشجيع الصادرات، أثبتت أن تنمية وتنويع الصادرات تعمل على تسريع النمو الاقتصادي أكثر من أية سياسة أخرى؛ كما أن أغلب الدراسات أكدت على أن الحل لمواجهة العجز المتراكم في موازين مدفوعات الدول النامية، هو الاهتمام بقطاع التصدير، ورسم إستراتيجيات التسويق الدولي له.[17]

ثانيًا: سمات التصدير في الدول النامية: [18]

1. من سمات التصدير في الدول النامية: تركز الصادرات في عدد محدود من السلع، وعدم قدرة هذه الدول على المحافظة على حصصها في الأسواق العالمية بالنسبة للسلع التي تتمتع فيها بميزة نسبية.
2. عدم الاستقرار في الحصص التصديرية لهذه الدول؛ بالرغم من أهمية قطاع التصدير لأغلبها؛ حيث تتجاوز مساهمة هذا القطاع في المتوسط (30%) من الناتج المحلي الإجمالي.
3. ضعف مرونة التركيبة السلعية لصادرات الدول النامية، وعدم مسايرتها لحركة وتطور هيكل التجارة العالمية، وتطور الطلب العالمي.
4. غياب التخصص العمودي في أغلب الصناعات، وكذلك ضعف التجارة داخل نفس الصناعة؛ ناهيك عن ضعف عنصر التكنولوجيا المستخدمة.
5. ضعف مساهمة الصادرات البينية في إجمالي الصادرات حيث لا تتعدى (10%).
6. عدم القدرة على الاستفادة من المزايا النسبية التي تتمتع بها اقتصادات هذه الدول؛ حيث يتجه الطلب العالمي بالطبيعة نحو السلع كثيفة الأحجام، والسلع المتمايزة ذات المهارات العالية؛ وهذه الدول تصدر في الغالب المواد الأولية والسلع التحويلية البسيطة.

وفي هذا المجال تجب الإشارة إلى أن الدول النامية تفتقد في سلسلة قطاعها الصناعي لعدة حلقات مهمة، كما أنها غالبًا لا تستثمر في قطاعات إنتاجية يمكن الاعتماد عليها في تحقيق قيمة مضافة للاقتصاد، وإنما تستثمر في قطاعات غير إنتاجية لا يتعدى العمل بها بعض المراحل الأولية، كتنقية المواد الخام الأولية من الشوائب، وعمليات تكرير النفط، كما هو حاصل في الدول النفطية؛ فتكون المحصلة صادرات أولية وناضبة يكتنف تصديرها العديد من المخاطر الاقتصادية والاجتماعية والسياسية؛ وهذا يدعوها إلى ضرورة تنويع هياكلها الإنتاجية.

المبحث الثاني: الصادرات الليبية

تمهيد:

نستخدم الاستقراء لبيان أثر الصادرات على الاقتصاد الوطني؛ وذلك في صورة تحليل العلاقة بين الناتج المحلي الإجمالي كمؤشر اقتصادي رئيسي على حدوث النمو بين الصادرات النفطية وغير النفطية؛ وصولا إلى التعرف على مدى درجة التوافق بين نتيجة هذا التحليل وبين واقع الاقتصاد الوطني، وبالتالي فإن هذا المبحث سيتناول أولا: مخاطر اعتماد الاقتصاد الليبي على الصادرات النفطية، وثانيًا: تحليل الجدول رقم (1) لتوضيح تلك العلاقة.

---

[17] - وصاف سعيدي، مرجع سبق ذكره، ص9.

[18] -أنظر: مصطفي بابكر، الأساليب الحديثة لتنمية الصادرات، (مجلة جسر التنمية، المعهد العربي للتخطيط، الكويت)، العدد الخمسون، السنة الخامسة، فبراير 2006، ص 2، 3.

أولا: مخاطر الاعتماد على الصادرات النفطية: [19]

1.المخاطر الناجمة عن تقلب أسعار النفط في السوق النفطية العالمية:

إن الاعتماد الكبير والمتزايد على الإيرادات من الصادرات النفطية سوف يؤدي حتمًا إلى تذبذب وعدم استقرار الدخل من العملات الصعبة، والتي يستخدمها الاقتصاد الوطني في سد الاحتياجات المحلية من السلع الاستهلاكية الإنتاجية ومستلزمات الإنتاج؛ ويتم تفسير ذلك عند تحليل العوامل المؤثرة في الطلب على النفط الخام الذي يتأثر بالطلب العالمي، وموقف دول منظمة أوبيك، وأسعار السلع البديلة الأخرى، واحتياجات التنمية في الدول النفطية الأخرى، وغير ذلك من عوامل تكنولوجية وسياسية واقتصادية. وبالنظر إلى السمة الريعية للاقتصاد الليبي فإن أسعار الصادرات النفطية تمثل مؤشرًا مهمًا في التأثير على برامج التنمية؛ ففي منتصف الثمانينات عندما أدى فائض العرض من النفط في السوق العالمية إلى انخفاض أسعاره لحد الانهيار ؛ فقد انخفض سعر نفط البريقة الليبي من (41) دولار عام (1981) إلى (9.63) دولار عام (1986)، واستمر هذا الانخفاض لغاية عام (1989)؛ حيث بلغ فيه سعر النفط الخام (10.13) دولار للبرميل؛ ولقد أدى هذا الانخفاض في أسعار النفط إلى تراجع إيرادات تصدير النفط الخام إلى الحد الذي عجزت فيه الدولة عن القيام بأعباء العملية التنموية؛ غير أنه ومع بداية الألفية الجديدة أخذت أسعار النفط في الارتفاع، وسجلت أرقامًا قياسية (70) دولارا للبرميل عام (2006)، وازدادت إيرادات الدولة تبعًا لذلك، وازداد الإنفاق على مشروعات التنمية، وشهدت هذه الفترة أيضًا عودة العمل بالخطط التنموية، بعد أن كان التخطيط قد توقف خلال الثمانينات، واختلفت أهداف الخطط التنموية الجديدة، حيث ركزت إنفاقها على النهوض بقطاعات بديلة عن النفط؛ لتكوين الناتج المحلي الإجمالي، وهذه القطاعات مثل: السياحة والتجارة، وتشجيع الصناعات التصديرية والصناعات الصغيرة، وجذب الاستثمارات المحلية والخارجية، بالإضافة إلى تفعيل دور القطاع الخاص في النشاط الاقتصادي؛ غير أنه وبعد أربعة عقود من الجهود المبذولة لتغيير هيكل الناتج المحلي الإجمالي الليبي لصالح الأنشطة غير النفطية- فإن هذا الاقتصاد ظل معتمدًا على قطاع النفط الذي بقي مهيمنًا على الصادرات حتى نهاية سنوات الألفية الجديدة، فمثلا شكلت الصادرات النفطية في عام (2004) ما نسبته (96.3 %) من إجمالي الصادرات؛ ويكمن الخطر في الاعتماد على هذا القطاع وصادراته في أنه لم يساهم في تنمية وتطوير القطاعات الأخرى، كالصناعة والزراعة بالشكل المطلوب، فهو يستوعب نسبة قليلة من العمالة المحلية، وتسيطر الشركات الأجنبية على استثماراته والتكنولوجيا المستخدمة فيه، وهذا كله أدى في النهاية إلى أن يصبح قطاع النفط قطاعًا غريبًا منفصلا عن بقية قطاعات الاقتصاد الكلي التي تعاني من التخلف، وبالتالي فإن اعتماد الاقتصاد الليبي على الصادرات النفطية يجعله عرضة لتقلبات السوق العالمية للنفط، الأمر الذي يجعل تمويل برامج التنمية مرهونًا بمدى استقرار هذه السوق، خاصة في ضوء عدم وجود صادرات أخرى يمكن الاعتماد عليها لتحقيق نوع من الاستقرار في العائدات.

2. المخاطر الناجمة عن تحويل العائدات النفطية إلى الخارج:

فبدلا من أن يتم استثمار الفوائض من العائدات النفطية في مشروعات إنتاجية زراعية وصناعية تستخدم عمالة محلية، وتقضي بالتالي على البطالة؛ وتتيح أيضًا استخدام الموارد الاقتصادية ومستلزمات الإنتاج المحلية لدعم الاقتصاد الوطني؛ بالإضافة إلى استخدام جزء من تلك العوائد في إقامة مراكز التأهيل والتدريب للأفراد لتجعلهم منتجين؛ إلا أن ذلك لم يحدث في الاقتصاد الليبي خلال الفترة الماضية؛ حيث اتسم الاقتصاد الليبي بضعف الطاقة الاستيعابية للاستثمارات، كما أشارت إلى ذلك خطط التنمية الأولى؛ وبالتالي اتجه استثمار العائدات من

---

[19] -مريم عيسى مهنى، (الموارد النفطية ودورها في التنمية بالقطر الليبي، محاولة لمقاربة نظرية وتطبيقية للفترة 1980-2010)،"رسالة دكتوراه غير منشورة"، كلية الاقتصاد والعلوم الاقتصادية والتصرف، جامعة صفاقس، ص 33-39.

الصادرات النفطية إلى الخارج، وعلى الرغم من صدور القرار رقم (5) لسنة (1997) وتعديلاته؛ غير أن حجم الاستثمارات الأجنبية لم يرتق إلى المستوى المطلوب، كما أن معظم الاستثمارات كانت تتم في مجال النفط، وهذا في صالح الدول المتقدمة، ومن شأنه إفقار الاقتصاد الوطني؛ وذلك لأن الأرباح الهائلة التي تجنيها الاستثمارات في الدول المتقدمة المتلقية تعاد إلي الاقتصاد الوطني، مع حدوث نقص في الموارد السيادية له؛ نتيجة الإعفاءات الضريبية والجمركية المقررة للشركات المستثمرة. ومن ناحية أخرى فإن استثمار العوائد النفطية بالداخل، والذي تقوم به الشركات النفطية الأجنبية له آثار سلبية وخطيرة؛ لأن تلك الشركات تخلق روابط ثقافية وتبعية تكنولوجية، مع حدوث تشوهات هيكلية في البني الاقتصادية للاقتصاد الليبي، والمتمثلة في ظاهرة الازدواجية؛ وكل ذلك يؤكد على مخاطر اعتماد الاقتصاد على عوائد صادراته النفطية، والتي تتسم حصيلتها في الغالب بأنها شديدة الحساسية للتقلبات في الاقتصاد العالمي، فأي هزة في الأسعار العالمية سوف تنعكس بشكل سلبي ومباشر على برامج التنمية.

3. مخاطر فقدان الاستقلال الاقتصادي للدولة:

إن سيطرة الدولة على مواردها وثرواتها الطبيعية ترتبط مع ما تتلقاه من دعم سياسي محلي ودولي؛ غير أن الدول النامية النفطية ومنها ليبيا لم تحظ بمثل هذا الدعم في كثيرٍ من الأوقات، وذلك كما حصل في عام (1973)، عندما تمكنت الدول الغربية المستوردة للنفط مع شركاتها النفطية من بسط سيطرتها على صناعة النفط في الدول النامية؛ الأمر الذي مكنها من التحكم في الأسعار والإنتاج؛ بما يخدم مصالحها. كما أن منظمة أوبك لم يبرز لها ذلك الدور الكبير في ضمان الاستقلال الاقتصادي للدول النفطية، وتحقيق الاستفادة المثلى من الثروة النفطية؛ ويبرز ذلك من خلال انخفاض القيمة الحقيقية لسعر النفط بدلالة معدلات التبادل بين الدول المصدرة والمستوردة للنفط؛ الأمر الذي جعل الدول النفطية، ومنها ليبيا تنفق جزءًا كبيرًا من عوائدها النفطية على وارداتها من الدول الصناعية المستوردة للنفط، والتي تتسم أسعارها بالارتفاع الشديد بسبب التضخم، وهنا يبرز خطر استمرار الدول النامية النفطية في الاعتماد على إيراداتها من صادرات سلعة لا تتحكم في أسعارها في السوق العالمية.

ومن جهةٍ أخرى فإن الاقتصاد الليبي لم يحقق استقلاله الاقتصادي عن العالم الخارجي طيلة السنوات الماضية؛ حيث إنه وبالرغم من اعتماده الكبير على قطاع النفط في الحصول على إيرادات الصادرات النفطية، والتي يستخدمها في تمويل العمليات التنموية، إلا أن مساهمته في تطوير وتنمية القطاعات الأخرى كانت باستمرار محدودة. فصغر حجم العمالة التي يستوعبها هذا القطاع، وسيطرة الشركات الأجنبية على الاستثمارات والتكنولوجيا الحديثة؛ جعله يتحول إلى قطاع حديث ومتطور منفصلا عن باقي القطاعات التي تعاني من التخلف؛ الأمر الذي أدى إلى إحداث نوع من عدم التوازن القطاعي في هذا الاقتصاد، وبالتالي تدهورت نسبة مساهمة قطاعي الإنتاج الرئيسيين، وهما الصناعة والزراعة ـ في الناتج المحلي الإجمالي , باعتبارهما المصادر البديلة عن دخل النفط، كما أخذ قطاع التجارة الخارجية في التزايد كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي بشكلٍ واضح؛ كانعكاس لحالة الانفتاح الاقتصادي، وهو الأمر الذي يظهر اعتماد الاقتصاد الليبي على الخارج في توفير احتياجاته، مما يؤكد عدم تحقيقه للاستقلال الاقتصادي، هذا بالإضافة إلى عدم مرونة الصادرات وارتباطها بتغيرات سوق النفط العالمية.

4.مخاطر نضوب المخزون النفطي وارتفاع تكاليف الإنتاج:

إن الاستخراج المستمر للنفط يعني بالضرورة نضوب مكامنه؛ كما أن عمليات الاستكشاف والتنقيب عن النفط قد تتطلب صرف مبالغ كبيرة، وفي الأغلب قد تمنى بالفشل؛ وهذا يقتضي تعبئة رؤوس أموال طائلة لتعويض برميل نفط واحد مستخرج من باطن الأرض؛ وبالتالي فإن تصدير النفط مباشرةً وهو خام، والاعتماد على إيراداته في تمويل العمليات التنموية سوف يولد

حتمًا نموًا غير منتظم؛ نظراً لعدم استثمار إيرادات هذه الصادرات بالشكل الأمثل. ولا شك أن الثروة النفطية يمكن أن تولد تدفقًا كبيرًا من الدخل المستدام للاقتصاد الوطني؛ بالرغم من أنها ناضبة؛ حيث يمكن لإدارة مالية مناسبة أن تحول العائد القابل للنفاذ إلى دخل سنوي دائم، وعلى امتداد أمد طويل وغير محدود، وذلك من خلال استخدام عائدات الصادرات النفطية في تعزيز النمو غير النفطي في القطاعات الإنتاجية؛ لضمان مواجهة التقلبات والصدمات النفطية، وبالتالي تعويض ما يتم استخراجه من النفط الخام، وهذا يتفق مع مفهوم التنمية المستدامة، والذي يتضمن اعتبار أن الدخل المالي الناجم من بيع الأصل النفطي يعوض الأصل نفسه؛ لذلك فإن المحافظة على الإيرادات الحالية من الصادرات النفطية واستدامتها في صورة استثمارات حقيقية سيحقق حتمًا التنمية المستدامة.

وتجب الإشارة في هذا المجال إلى أن إدارة القطاع النفطي في ليبيا اختلفت عن نظيرتها في بقية الدول النفطية؛ وذلك لأن هيكل الصناعة النفطية الليبية كان ناتجًا عن التأميم الجزئي للشركات النفطية الأجنبية، وبالتالي فهو نظام مجزأ لعدة شركات مشغلة ومنتجة، ترفض الانضمام في هيكل صناعي موحد؛ بهدف التحكم في التكاليف. فهو نظام غير فعال، وذو تكاليف مرتفعة، ولا يتوافق مع المنطق الاقتصادي السليم. وهو نتاج لمجموعة من العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والدولية؛ أما الدول الأخرى المنتجة للنفط، مثل: الجزائر والعراق والسعودية- فقد استطاعت بفضل التأميم الكامل لصناعتها النفطية أن تحقق فعالية أكبر وبتكاليف أقل، سواءً لصناعتها الاستخراجية أو التصنيعية.

5. مخاطر التوجه نحو مصادر بديلة عن الطاقة النفطية:

يعتبر اكتشاف مصادر بديلة عن الطاقة النفطية من المخاطر البارزة لاعتماد الاقتصادات النفطية، ومنها الاقتصاد الليبي على إيراداتها من الصادرات النفطية في بناء هياكلها الاقتصادية، وتمويل مشروعاتها التنموية؛ ولقد كان لقرارات منظمة أوبك في كثير من الأحيان أكبر الأثر في رفع أسعار النفط في السوق العالمية، مما أدى إلى ظهور ما يعرف بأزمة الطاقة في الدول الصناعية المتقدمة والمستوردة للنفط؛ حيث أثر ذلك في أسواق المركبات وبدائلها، وعلى استهلاك الطاقة وتكاليف المنتجات الصناعية والزراعية والخدمية المعتمدة على النفط كوقود، وهذا كله أدى في النهاية بالدول المستوردة إلى الاجتهاد في سبيل البحث عن مصادر الطاقة البديلة، مثل: الطاقة الشمسية، وزيادة إحلال الغاز والفحم والمصادر النووية؛ وبالتالي فإن رد فعل الدول الغربية المستوردة للنفط هذا يقتضي من الدول النامية النفطية، ومعها الاقتصاد الوطني، ضرورة البحث الجاد والسريع عن مصادر دخل بديلة عن دخل النفط.

6.مخاطر العجز في الميزان التجاري وميزان المدفوعات:

"يعرف الميزان التجاري: بأنه سجل نظامي للصفقات المتعلقة بالسلع المتبادلة بين المقيمين في بلدٍ معين من جهة، والمقيمين في بقية بلدان العالم من جهةٍ أخرى، في فترة معينة اصطلح على أن تكون سنة ميلادية؛ وهو جزء من سجل أكبر يضم تبادل الخدمات والأموال (ميزان المدفوعات)"، ويمثل الفائض في الميزان التجاري لاقتصاد ما حالة قوة؛ أما العجز فيمثل حالة ضعف للاقتصاد؛ حيث يؤثر الفائض في هذا الميزان بالإيجاب، وهو يعني وجود طاقة إنتاجية فائضة عن الحاجات الداخلية، كما يشير إلى القدرة التنافسية للسلع المصدرة، ويعني ذلك بدوره كفاءة الإنتاج، من حيث: التكلفة، والجودة، وإرضاء ذوق المستهلك في الأسواق الخارجية، كما يعني هذا الفائض دخول العملة الأجنبية التي يضيفها الاقتصاد إلى احتياطيه؛ لضمان دفع فاتورة وارداته، وتسديد ديونه الخارجية، والمحافظة على قيمة عملته المحلية مقابل العملات الدولية، بالإضافة إلى زيادة تشغيل القوى العاملة من خلال التوسع في نشاط التصدير. ومن الناحية الأخرى يؤثر العجز في الميزان التجاري بالسلب على الاقتصاد، فهو يعني قصور الطاقات الإنتاجية،

وعجزها عن توفير الاحتياجات المختلفة؛ مما يؤدي إلى زيادة الاستيراد من الخارج، كما يشير العجز المستمر في هذا الميزان إلى استنزاف الاحتياطي من العملات الأجنبية؛ مما يؤدي إلى الاستدانة وتراكم الديون، كما يعكس هذا العجز ذلك الضعف في قطاع الصناعة، ويؤكد على ضعف أداء السياسة النقدية والمالية، ويظهر ذلك بوضوح في الاقتصادات الريعية، أي: التي تعتمد على تصدير المواد الخام الأولية.

وبالنسبة للاقتصاد الليبي فهو من الاقتصادات النفطية (الريعية)، وله انكشاف واسع من خلال عوائد صادراته النفطية، الأمر الذي يجعل صادراته رهينة بوضع سوق النفط الدولية، كما اتسم ميزانه التجاري بتعاقب العجز والفائض طيلة العقود الماضية؛ إلا أن الفائض كان السمة الغالبة لعلاقات التبادل الليبية مع الخارج بسبب صادرات النفط، وإن حدث العجز، كما هو الحال في عقد الثمانينات؛ بسبب أزمة السوق النفطية العالمية آنذاك، أو في بعض سنوات عقد التسعينات؛ بسبب الحصار الاقتصادي الذي فرضته الدول الغربية على ليبيا؛ إلا أن هذا العجز كان ذو قيم منخفضة ومحدودة مقارنةً بقيم الفائض.

7. مخاطر ناجمة عن ظروف سياسية:

حيث إن هناك عدة عوامل تؤثر سلبًا على الاقتصاد المعتمد في إيراداته على الريع النفطي، وهذه العوامل مثل: الحروب، والخلافات السياسية، والحصار، والمقاطعة من الاقتصادات الأخرى، كل ذلك يؤدي إلى تدهور بل وانهيار الاقتصاد مالم يكن لديه مصدر للإيرادات بديلا عن النفط؛ وذلك كما حصل في ليبيا عند احتدام الصراع في عام (2011)؛ حيث تراجع الاقتصاد الليبي وتضرر في جميع قطاعاته بسبب الحرب، وتدهور إنتاج النفط الذي كان يتجاوز (1.6) مليون برميل يوميًا بعد خروج جميع شركات النفط الأجنبية العاملة في قطاع النفط الليبي؛ كما زادت نسبة التضخم وكادت تصل إلى (30%) في أكتوبر (2011)، وتدهور سعر صرف الدينار الليبي؛ وذلك لأن الاقتصاد الليبي أساسًا يعتمد على قطاع النفط الذي يشكل حوالي (80%) من الناتج المحلي الإجمالي، ويشكل في نفس الوقت حوالي (97%) من الصادرات. ولم يتجاوز الاقتصاد أزمته هذه في عام (2012) بعد انتهاء الحرب إلا برجوع أغلب شركات النفط الأجنبية للعمل، وبأقصى طاقاتها الإنتاجية، مثل: (توتال الفرنسية)، (إيني الإيطالية)، (ريبسول الإسبانية)، (وايترشال الألمانية)، (أوكسيدنتال الأمريكية)، والتي أمنت نفسها بنفسها آنذاك، وبرجوع تلك الشركات أصبح الأداء الاقتصادي في ليبيا إيجابيًا؛ حيث تمت استعادة الإنتاج النفطي إلى أكثر من (1.4) مليون برميل يوميًا، واستقرت نسبة التضخم عند (15%)، وتمت معالجة سعر صرف الدينار. نفهم مما سبق أن الاقتصاد الليبي مازال يتعرض للهزات الحادة ما لم يعمل على دعم النشاطات المنتجة، والتي تعمل على تحقيق التنويع القطاعي، والتخلص من التبعية المتزايدة لقطاع النفط المرهون بتقلبات الاسعار العالمية؛ كما يجب تشجيع الاستثمارات الخاصة، من خلال قطاع الأعمال، وصولا إلى نقل الاقتصاد من مرحلة التنمية الريعية إلى مراحل متطورة تعتمد على الإنتاج والمنافسة.

8.مخاطر ناجمة عن الأزمات المالية العالمية:

تعتمد الدول الأعضاء في (أوبك) اعتمادًا كبيرًا على العائدات النفطية التي تراوحت حصتها بين ربع وخمس الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة (2004-2000)، غير أن هذه الحصة ارتفعت وبشكلٍ واضح فأصبحت تشكل أكثر من نصف (53.7%) الناتج المحلي الإجمالي في عام (2008)، ثم انخفضت هذه النسبة لتصل إلى (31.6%) من الناتج المحلي الإجمالي في عام (2009)؛ وذلك بسبب الأزمة المالية العالمية، ولكنها عاودت الارتفاع في عام (2010) لتصل إلى (38.3%)، ومن ناحيةٍ أخرى تجاوزت الصادرات النفطية أكثر من نصف قيمة الصادرات السلعية الإجمالية في هذه الدول خلال الفترة (2005- 2010)، فبلغت (55.7%) في عام (2010)؛ وقد سجلت الصادرات السلعية لهذه الدول أعلى قيمة لها في عام (2008)، وهي (976.6) مليون دولار

, ولكنها انخفضت إلى (673.1) مليون دولار عام (2009)؛ بسبب الأزمة المالية العالمية، ثم عادت وارتفعت مرة أخرى في عام (2010) لتصل إلى (825.1) مليون دولار؛ وذلك يرجع أساسًا إلى التقلبات في قيمة الصادرات النفطية وعدم استقرارها. ومما سبق يمكن أن نفهم أن تأثير الأزمة كان واضحًا على قطاع النفط، وهذا يشكل خطرًا على الدول النفطية، وخاصةً ليبيا، والجزائر، وأنغولا، ونيجيريا؛ لأن هذه الدول كان لها توظيفات مالية ضخمة بهامش ربح قليل من مؤسسات مالية غربية ومنها مؤسسات أمريكية، وهذه هي حال العديد من الدول النامية والمرتبطة بشكل كبير باقتصاديات الدول الصناعية المتقدمة والتي تعاني بدورها من مشكلة البطالة والتضخم. فانخفاض أسعار النفط في عام (2009)؛ بسبب الأزمة ـ زاد من مشكلة التضخم، وأثر سلبًا على الميزانيات العامة لتلك الدول النفطية، وتراجعت معدلات النمو في كافة القطاعات الاقتصادية، والتي كان قطاع النفط هو المحرك الأساسي لها؛ وهذا أدى بدوره إلى انخفاض الطلب على النفط، وبالتالي انخفاض الأسعار، وعمل على التقليل من برامج الاستثمار لاستكشاف مواد نفطية جديدة أو تطوير المواد الحالية.

9.مخاطر العجز في الميزانية العامة:

من المعروف أن العائدات النفطية تشكل المكون الأساسي لإيرادات الميزانية العامة في الدول النفطية؛ ولقد وفرت تلك العائدات حوالي أربعة أخماس الإيرادات العامة في الميزانيات العامة للدول العربية المصدرة للنفط خلال الفترة (2004-2008)، غير أن العائدات النفطية تراجعت في عام (2009) لتشكل (68.1%) من الإيرادات العامة؛ وذلك بسبب الأزمة المالية العالمية التي أدت بدورها إلى انخفاض أسعار النفط العالمية من (94.4) دولار للبرميل في عام (2008) إلى (61) دولار للبرميل في عام (2009). أما بالنسبة للاقتصاد الليبي فشأنه شأن الاقتصادات النفطية الأخرى، فقد عانى من مشكلة انخفاض العوائد النفطية ابتداءً من النصف الثاني من عقد الثمانينات وخلال عقد التسعينات برمته، والذي عززه الحصار الاقتصادي؛ لذلك تم اللجوء إلى سياسة التمويل بالعجز؛ الأمر الذي أدى إلى تراكم رصيد الدين العام، وهو دين للجهاز المصرفي وقد ازداد من (7779) مليون دينار في عام (1995) إلى (12.8439) مليون دينار عام (2001)؛ وبالتالي فإن ذلك يمثل مشكلة حقيقة بالنسبة للاقتصاد الوطني ولا بد من سياسة كلية تعالج مسألة الدين العام هذه خاصةً وأن الإنفاق الاستثماري العام كان ولا يزال الملاذ الوحيد لتجاوز هذه المشكلة، أي: عند حصول العجز في الميزانية العامة؛ حيث سجل متوسط معدل الاستثمار/ الدخل بالأسعار الثابتة خلال الفترة (1995-2000) حوالي (12.5%)، وهو معدل متواضع يشير إلى انخفاض كفاءة الاستثمار بالرغم من سلامة مؤشر التغطية الإيرادية وهو ما يؤثر سلبًا في عملية تنويع الاقتصاد الوطني المنشودة، ومن هنا نفهم خطورة الاعتماد على إيرادات الصادرات النفطية كعنصر رئيسي مكون للميزانية العامة؛ وذلك لأن آثار تغير الأسعار في السوق النفطية وانعكاساتها على الصادرات تصعب السيطرة عليها والتحكم فيها نظرًا لخضوعها لضوابط وقيود عالمية.

10.مخاطر الحروب والأزمات السياسية:

وذلك كما حصل في ليبيا عند احتدام الصراع في (2011)؛ حيث تراجع الاقتصاد الليبي وتضرر في جميع قطاعاته بسبب الحرب، وتدهور إنتاج النفط الذي كان يتجاوز (1.6) مليون برميل يوميًا، بعد خروج جميع شركات النفط الأجنبية العاملة في قطاع النفط الليبي؛ كما زادت نسبة التضخم وكادت تصل إلى (30%) في أكتوبر (2011)، وتدهور سعر صرف الدينار الليبي؛ وذلك لأن الاقتصاد الليبي أساسًا يعتمد على قطاع النفط الذي يشكل حوالي (80%) من الناتج المحلي الإجمالي، ويشكل في نفس الوقت حوالي (97%) من الصادرات. ولم يتجاوز الاقتصاد أزمته هذه في عام (2012) بعد انتهاء الحرب إلا برجوع أغلب شركات النفط الأجنبية للعمل

وبأقصى طاقاتها الإنتاجية، مثل: (توتال الفرنسية)، (إيني الإيطالية)، (ريبسول الإسبانية)، (وايترشال الألمانية)، (أوكسيدنتال الأمريكية)، والتي أمنت نفسها بنفسها آنذاك، وبرجوع تلك الشركات أصبح الأداء الاقتصادي في ليبيا إيجابيًا؛ حيث تمت استعادة الإنتاج النفطي إلى أكثر من (1.4) مليون برميل يوميًا، واستقرت نسبة التضخم عند (15%)، وتمت معالجة سعر صرف الدينار.

وأخيرًا يمكن القول بأن هذه التداعيات والأخطار على اقتصادات الدول النفطية تحتم عليها تنويع هياكلها الاقتصادية بدلا من الاعتماد المطلق على قطاع النفط، والذي يكون مرهونًا وباستمرار للظروف العالمية والخارجة عن سيطرة الاقتصادات المحلية، ولعل الاقتصاد الليبي وهو محل الدراسة يمتلك إمكانات ضخمة لتطوير قطاعاته المختلفة، مثل: قطاع السياحة.

ثانيًا: تحليل هيكل الصادرات الليبية:

1. تشير بيانات الجدول رقم (1) إلى مدى هيمنة الصادرات النفطية على إجمالي الصادرات في الاقتصاد الليبي خلال فترة الدراسة (2010-1980)؛ حيث كادت نسبة الصادرات النفطية إلى إجمالي الصادرات تصل إلى (100%) طيلة سنوات الدراسة، كما أن الصادرات النفطية سجلت أهمية نسبية مرتفعة بوضوح في الناتج المحلي الإجمالي في أغلب سنوات الدراسة.
2. ضآلة نسبة مساهمة الصادرات غير النفطية في إجمالي الصادرات وفي الناتج المحلي الإجمالي؛ فعند مقارنة هذه النسبة بنظيرتها في الصادرات النفطية نجد أن الأولى منخفضة بوضوح طيلة سنوات فترة الدراسة (2010-1980)؛ حيث لم تتجاوز مساهمة الصادرات غير النفطية في إجمالي الصادرات (14.56) كحد أعلى وذلك عام (1994)؛ ولم تتجاوز نسبة مساهمتها (3.55) في الناتج المحلي الإجمالي وذلك عام (2008).
3. يتضح من الجدول رقم (1) أيضًا أن قيمة الصادرات غير النفطية غير مستقرة، فقد بلغت حوالي (0.2) مليون دينار في عام (1987) كحد أدنى، وحوالي (1808.0) مليون دينار في عام (2010) كحد أعلى؛ وبمتوسط سنوي بلغ (486.39) مليون دينار.
4. نلاحظ أيضًا أن قيمة الصادرات النفطية بالرغم من أنها مرتفعة، فهي في نفس الوقت غير مستقرة وبلغت حوالي (12937.0) مليون دينار في عام (2002) كحد أدنى، وحوالي (18814.0) مليون دينار في عام (2003) كحد أعلى؛ بمتوسط سنوي قدره (15102.41) مليون دينار.
5. إن قيمة الصادرات الإجمالية خلال فترة الدراسة كانت أيضًا متذبذبة، ويفهم ذلك من خلال عدم استقرار نسبة هذه الصادرات في الناتج المحلي الإجمالي؛ ويرجع ذلك إلى عدم استقرار الصادرات النفطية بسبب التقلبات في السوق النفطية العالمية، عندما انخفضت نسبة مساهمة هذه الأخيرة في الناتج المحلي الإجمالي إلى حوالي (11.67%) في عام (1986)؛ وذلك بسبب الأزمة النفطية العالمية في منتصف الثمانينات؛ حيث يظهر بوضوح الانخفاض الكبير والسريع في أسعار النفط العالمية طيلة الفترة (1999-1986)؛ وهذه الفترة اتسمت بالكساد أيضًا، وبصفة خاصة في الاقتصاد الليبي؛ نظرًا لفرض الحصار الاقتصادي عليه من قبل أمريكا والدول الغربية في عام (1992)، ولقد نتج عن هذا الحصار انخفاض الطلب العالمي على النفط الليبي، وبالتالي تدهور أسعاره؛ ناهيك عن ممارسة تلك الدول الصناعية الكبرى لسياسة ترشيد الطاقة طوال الفترة (1989-1986)؛ مما أدى في النهاية إلى تأجيل العديد من مشروعات التنمية المعتمدة في الخطة الخمسية (1985-1981) والسنوات اللاحقة لها؛ ولم ترجع نسبة الصادرات إلى الناتج المحلي الإجمالي إلى الارتفاع حتى عام (2000) أي: بعد انفكاك الحصار الاقتصادي عن ليبيا، وبداية التحسن في أسعار النفط، بالإضافة إلى اتباع الدولة الليبية لمجموعة من سياسات الإصلاح والتي كان من أهمها توحيد سعر الصرف.

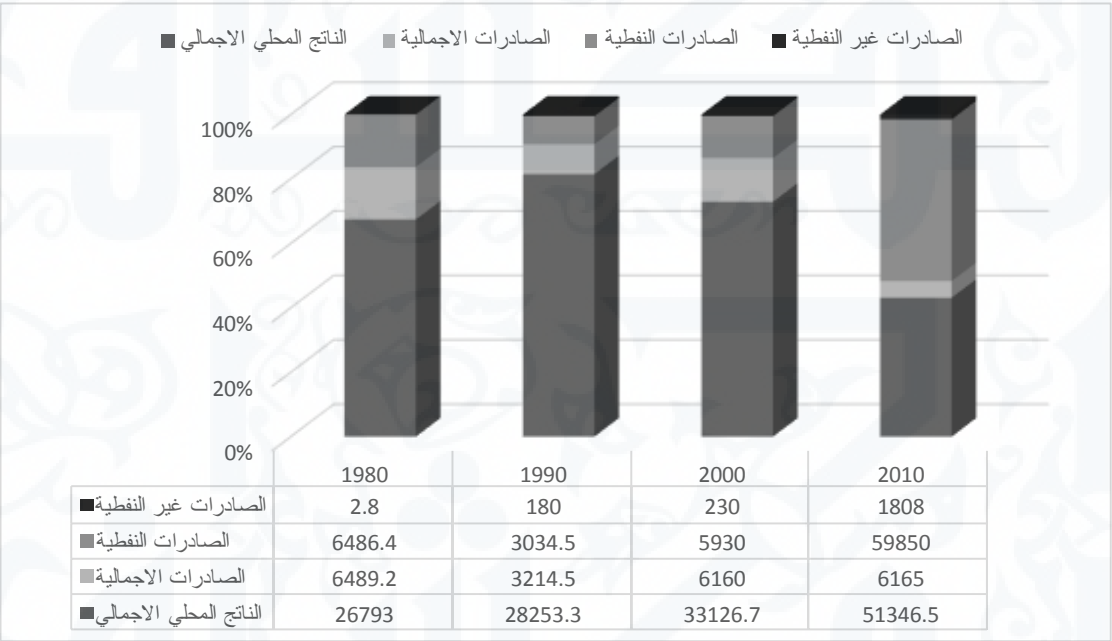
6. ابتداءً من عام (2000) نلاحظ زيادة الناتج المحلي الإجمالي، وفي نفس الوقت زيادة الأهمية النسبية لإجمالي الصادرات، وكذلك لكل من الصادرات النفطية وغير النفطية في هذا الناتج؛ ونلاحظ أيضًا أنه بالرغم من زيادة الأهمية النسبية للصادرات غير النفطية في الناتج المحلي الإجمالي إلا أن هذه النسبة كانت أقل منها بالنسبة للصادرات النفطية. وهذا يؤكد على أن النمو الاقتصادي في ليبيا يعتمد أساسا على إيرادات الصادرات النفطية، أي: أن قطاع النفط يعد القطاع القائد والمحفز لعملية النمو، وأن تلك الصادرات تعد ماكنة النمو.

الجدول رقم (1)[20]. الأهمية النسبية للصادرات في الناتج المحلي الإجمالي للفترة (1980-2010)

السنوات	الناتج المحلي الإجمالي GDB "مليون دينار"	الصادرات الإجمالية TOt "مليون دينار"	الصادرات النفطية O_t "مليون دينار"	الصادرات غير النفطية o_0 "مليون دينار"	نسبة O_t إلى T_{ot}%	نسبة no_0 إلى T_{ot}%	نسبة T_{Ot} إلى GDB%	نسبة O_t إلى GDB	نسبة o_0 no إلى GDB
1980	26793.0	6489.2	6486.4	2.8	99.96	0.04	24.22	24.21	0.01
1981	23357.0	4361.1	4359.8	1.3	99.97	0.03	18.67	18.67	0.01
1982	24245.0	4056.2	4054.1	2.1	99.95	0.05	16.73	16.72	0.01
1983	23588.0	3655.7	3654.2	1.5	99.96	0.04	15.50	15.49	0.01
1984	22675.0	3264.8	3262.3	2.5	99.92	0.04	14.40	14.39	0.01
1985	20805.0	3645.6	3592.2	53.4	98.54	1.46	17.52	17.27	0.26
1986	20805.0	2431.3	2428.7	2.6	99.89	0.11	11.69	11.67	0.01
1987	18476.0	1663.8	1663.6	0.2	99.99	0.01	9.01	9.00	0.00
1988	19877.0	1615.5	1496.7	118.8	92.65	7.35	8.13	7.53	0.60
1989	21308.0	2179.2	1969.2	210.0	90.36	9.64	10.23	9.24	0.99
1990	28253.3	3214.5	3034.5	180.0	94.40	5.60	11.38	10.74	0.64
1991	32263.3	2919.7	2794.2	125.5	95.70	4.30	9.05	8.66	0.39
1992	31459.9	2890.3	2634.8	255.5	91.16	8.84	9.19	8.38	0.81
1993	30891.7	2618.9	2327.9	291.0	88.89	11.11	8.48	7.54	0.94
1994	31386.5	2681.9	2289.0	392.9	85.35	14.56	8.54	7.29	1.25
1995	31563.6	3103.5	2681.3	422.2	86.40	13.60	9.83	8.49	1.34
1996	32510.5	3478.8	3278.6	200.2	94.25	5.75	10.70	10.08	0.62
1997	32707.2	3777.5	3479.7	297.8	92.12	7.88	11.55	10.64	0.91
1998	32843.4	2449.1	2275.7	173.4	92.92	4.59	7.53	6.93	0.53
1999	32636.8	3347.1	3128.8	218.3	93.48	6.52	10.26	9.59	0.67
2000	33126.7	6160	5930.0	230.0	96.27	3.73	18.60	17.90	0.69
2001	33290.2	6720	6464.0	256.0	96.19	3.81	20.19	19.42	0.77
2002	33163.5	13290	12937.0	353.0	97.34	2.66	40.07	39.00	1.06
2003	37423.3	19567	18814.0	753.0	96.15	3.85	52.29	50.27	2.01
2004	39678.9	27982	26832.0	1150.0	95.89	4.11	70.52	67.62	2.90
2005	44087.2	42835	41655.0	1180.0	97.25	2.75	97.16	94.48	2.68
2006	46583.7	56125	54679.0	1446.0	97.42	2.58	120.48	117.38	3.10
2007	48897.9	61726	60253.0	1473.0	97.61	2.39	126.24	123.22	3.01
2008	50228.7	77027	75243.0	1784.0	97.68	2.32	153.35	149.80	3.55
2009	49854.3	46319	44626.0	1693.0	96.34	3.66	92.91	89.51	3.40
2010	51346.5	61658	59850.0	1808.0	97.07	2.93	120.08	116.56	3.52

[20] - مريم عيسى مهنى، (الموارد النفطية ودورها في التنمية بالقطر الليبي، محاولة لمقاربة نظرية وتطبيقية للفترة 1980-2010)، "رسالة دكتوراه غير منشورة"، كلية الاقتصاد والعلوم الاقتصادية والتصرف، جامعة صفاقس، ص210.

الشكل رقم (1)[21]. مساهمة الصادرات في الناتج المحلي الإجمالي للفترة (1980-2010)



	1980	1990	2000	2010
الصادرات غير النفطية	2.8	180	230	1808
الصادرات النفطية	6486.4	3034.5	5930	59850
الصادرات الاجمالية	6489.2	3214.5	6160	6165
الناتج المحلي الاجمالي	26793	28253.3	33126.7	51346.5

النتائج والتوصيات والمقترحات:

أولا: النتائج:

1. أثبتت نتائج التحليل استمرار اعتماد الاقتصاد الليبي على صادرات النفط، مما يجعله عرضة لتقلبات السوق العالمية للنفط، وهو الأمر الذي يجعل تمويل برامج التنمية مرهونًا بمدى استقرار هذه السوق، خاصة في ضوء عدم وجود صادرات أخرى يمكن الاعتماد عليها؛ لتحقيق نوع من الاستقرار في العائدات.
2. إن التحليل السابق يؤكد أن النمو الاقتصادي المتأتي من الدخل الريعي متذبذب تبعًا لتذبذب أسعار النفط، وبعبارة أخرى: فإن هذه النتيجة توحي بانتقال تقلبات العوائد النفطية إلى نمو الناتج المحلي الإجمالي، لا سيما وأن الاقتصاد الليبي كان قد تعرض إلى أزمات قوية خاصةً خلال فترة الحصار الاقتصادي خلال الفترة (1996-1987)، والذي فرضته عليه أمريكا والدول الغربية، والذي أثر سلبًا على الاقتصاد الكلي، خاصةً وأن الصادرات النفطية تعد أهم مصدر من مصادر الناتج المحلي الإجمالي، وهي تمثل حوالي (97%) من إجمالي الصادرات الليبية.

3. إن سيطرة قطاع النفط على الاقتصاد الليبي أدت إلى جعله اقتصادًا هشًا؛ لذا تراجع وانهار بشكلٍ كبير عند فرض الأمم المتحدة حصارًا عليه خلال (1996-1987)؛ وكذلك عند احتدام الصراع على التغيير والسلطة والنفط في عام (2011).
4. إن الارتفاع الكبير في نسبة الصادرات النفطية إلى الناتج المحلي الإجمالي، مقابل الانخفاض الشديد في نسبة الصادرات غير النفطية إلى ذلك الناتج طوال فترة الدراسة- يشير إلى أن الصادرات النفطية أثرت إيجابًا على الناتج المحلي الإجمالي، ولكن التركيبة النسبية للصادرات (نفطية وغير نفطية) أثرت سلبًا، وهذه النتيجة تؤكد أن عملية التحول التي حدثت في تركيبة الصادرات الليبية بدخول النفط أدت إلى انخفاض تأثير الصادرات غير النفطية بدلا من زيادتها. ويعني ذلك: أنه بالرغم من حصول تحول في تركيبة الصادرات الليبية بدخول النفط إلا أن

[21]- الشكل من إعداد الباحثة اعتمادًا على بيانات الجدول رقم(1).

صادرات القطاعات الأخرى قد تدهورت بصورة كبيرة جدًا، وهي بالتالي لم تساهم في زيادة معدلات النمو الاقتصادي.

5. بالرغم من زيادة الأهمية النسبية للصادرات غير النفطية في الناتج المحلي الإجمالي؛ إلا أن هذه النسبة كانت أقل منها بالنسبة للصادرات النفطية، وخاصةً في الفترة ما بعد عام (2000)؛ وهذا يؤكد على أن النمو الاقتصادي في ليبيا يعتمد أساسًا على إيرادات الصادرات النفطية، أي: أن قطاع النفط يعد القطاع القائد والمحفز لعملية النمو، وأن تلك الصادرات تعد ماكنة النمو.

ثانيًا: التوصيات والمقترحات:

1. ضرورة العمل على تنويع قاعدة الصادرات، وبالأخص الصادرات التي يتمتع فيها الاقتصاد الليبي بميزة نسبية، مثل: الصناعات القائمة على مدخلات قطاع النفط، وهي البتروكيماويات.
2. السعي في إيجاد مصادر بديلة للدخل والناتج المحلي الإجمالي، وتقليل الاعتماد على الإيرادات النفطية كمصدر لتمويل مشروعات التنمية.
3. العمل على تطوير قطاع النفط نفسه، وتدريب العمالة المستخدمة فيه؛ لرفع مستوى الإنتاجية، وخلق قاعدة للتطور التكنولوجي المحلي المطلوب.
4. تنويع الهيكل الإنتاجي، من خلال خلق قطاعات جديدة مولدة للدخل؛ بحيث ينخفض الاعتماد على القطاع النفطي، وكذلك فتح مجالات جديدة ذات قيمة مضافة أعلى من تلك المجالات النفطية التي لا يتعدى العمل الإنتاجي بها مرحلة أو مرحلتين فقط، كما هو الحال في عمليات تكرير النفط وتنقيته من الشوائب.
5. لابد من الإدراك بأن ثروة الاقتصاد الليبي، والمتمثلة في امتلاكه لمورد ناضب (هو النفط)، لن تمكنه من تحقيق التنمية المستمرة والمستدامة، ما لم يطور في إمكاناته وقدراته في القطاعات غير النفطية.
6. ضرورة تبني سياسة توسيع قاعدة القطاعات التصديرية بدلا من التركيز على تصدير النفط الخام في صورته الأولية، التي تتسم بعدم استقرار أسعارها في الأسواق الدولية، والعمل على توسيع القطاع الصناعي، والقطاعات الخدمية، والاهتمام في نفس الوقت بعنصري التدريب والتأهيل في هذه القطاعات.
7. العمل على رفع القدرة الإنتاجية والقدرة التنافسية للاقتصاد الوطني؛ لتقليل الاعتماد على قطاع النفط في توليد الناتج المحلي الإجمالي والدخل الإجمالي.
8. التوسع في عقد الاتفاقيات وتوقيع العقود التصديرية طويلة الأجل بين ليبيا والعالم الخارجي؛ وصولا إلى تحقيق الاستقرار والثبات في الدخل الناتج عن التصدير.
9. إن الاعتماد الكلي على صادرات النفط لن يحقق النمو الاقتصادي المستقر المطلوب، وبالتالي لابد من تنويع مصادر الدخل وإيجاد بدائل إستراتيجية تساعد على التقليل من الاعتماد على النفط، وما يصاحبه من تقلبات في الأسعار، ومن هذه البدائل تنمية القطاعات الاقتصادية الأخرى، ومن أهمها القطاع الصناعي.

المقترحات لدراسات مستقبلية:

في الدراسات المستقبلية يمكن استخدام أسلوب التحليل القياسي، ببناء نماذج قياسية لإيجاد العلاقة بين الصادرات والنمو الاقتصادي، بالإضافة إلى الأسلوب النظري، والتحليل الوصفي.

كما يمكن إضافة متغيرات أخرى لهذه النماذج كأن تتم دراسة دور الاستثمارات في زيادة وتنويع الصادرات، والتي تساعد بدورها في نمو الناتج المحلي الإجمالي للاقتصاد؛ كما يمكن دراسة العلاقة بين الصادرات الصناعية والناتج المحلي غير النفطي؛ للوقوف على مدى قدرة القطاع الصناعي على النمو، وبالتالي نمو الصادرات الصناعية التي يمكن أن ينعكس أثرها بشكل مباشر على النمو الاقتصادي، وتنويع مصادر الدخل؛ ناهيك عن إمكانية دراسة العلاقة بين الصادرات

والإنفاق الحكومي، وأسعار الفائدة، وأسعار الصرف، وكذلك دراسة إمكانية تطوير القطاعين الزراعي والصناعي، وزيادة مساهمتهما في الصادرات.

المراجع:

أولاً/ المراجع العربية:

1. أحمد جامع، العلاقات الاقتصادية الدولية، بدون رقم طبعة، (القاهرة، دار النهضة العربية، 1975).
2. بدر الدين حسين جبر، "التغيرات الهيكلية في الصادرات السودانية خلال الفترة 1985-2010"، مجلة المصرفي، (الإدارة العامة للبحوث والإحصاء، بنك السودان المركزي)، العدد الثاني والستون، ديسمبر 2011.
3. الصادق بوشنافة، الآثار المحتملة لانضمام الجزائر للمنظمة العالمية للتجارة على قطاع صناعة الأدوية –حالة مجمع صيدال، (رسالة دكتوراه مقدمة إلى جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2006، 2007).
4. عبد الرزاق بن هارون، إستراتيجية ترقية الصادرات غير النفطية وأثرها على النمو الاقتصادي في الجزائر – القطاع الزراعي – حالة التمور الجزائرية، (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير).
5. عبد السلام إمحمد حويته، محمد علي شطا، ((تحليل اقتصادي للتجارة الخارجية الليبية خلال الفترة 1977-2006)) J. Agric. Sci. Mansoura Univ 34 (11): 10333 – 10346
6. عمر محمود أبوعيدة، أداء الصادرات الفلسطينية وأثرها على النمو الاقتصادي: دراسة قياسية للفترة 1994-2011، (مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2013، المجلد 15، العدد 1).
7. محمد عبد العزيز عجيمة، الاقتصاد الدولي، بورسعيد، الإسكندرية، 1977.
8. مريم عيسى مهنى، (الموارد النفطية ودورها في التنمية بالقطر الليبي، محاولة لمقاربة نظرية وتطبيقية للفترة 1980-2010)، "رسالة دكتوراه غير منشورة"، كلية الاقتصاد والعلوم الاقتصادية والتصرف، جامعة صفاقس.
9. مصطفي بابكر، الأساليب الحديثة لتنمية الصادرات، (مجلة جسر التنمية، المعهد العربي للتخطيط، الكويت)، العدد الخمسون، السنة الخامسة، فبراير 2006.
10. مصطفي بن ساحة، ((أثر تنمية الصادرات غير النفطية على النمو الاقتصادي في الجزائر، دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خلال الفترة 1970-2009))، (أطروحة مقدمة لنيل درجة الماجستير في التجارة الدولية، معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بغرداية، الجزائر).
11. نبيل جعفر عبد الرضا، (دور الدولة في الاقتصاد العراقي)، (صحيفة الحوار المتمدن، العدد 3718، 2012)، www.alhewar.org

ثانياً/ المراجع الأجنبية:

1. Mhammad Usman, Saliha Ashfaq, Nabeela Mushtaq, "RelAtionship of Eexport and Economic Growth"; An Empirical Study of Pakistan, University of the Punjab, Lahore-Pakistan, Far East Journal of Psychology and Business,Vol. 6 No. 3 March 2012.
2. Peter Uzomba, Antony Imoisi, Richard Somiari, "The Empact of Macroecon Variables on NonOil Exports Performance in Nigeria, 1986-2010", Journal of Economics and Sustainable Development Vol.3, No.5, 2012.
3. wessam Abughalia , "Impact of International Economic Embargoes on the Libyan Foreign Trade" International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences June 2012, Vol. 1, No. 3, www.hrmars.com

****

أمارابك: *مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا* www.amarabac.com
المجلد 7، العدد 20 (2016). ص ص 87-104

دراسة تحليلية للعوامل التي تحد من استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين السودانية

سامي أحمد ميرغني مرسي(*)

المستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تحد من استخدام التسويق الإلكتروني في تقديم الخدمات التأمينية وذلك من خلال استقراء وجهة نظر كل من مديري الإدارات ورؤوسا الأقسام والموظفين بشركات التأمين السودانية. أظهرت نتائج الانحدار المتعدد وجود تأثير لجميع متغيرات الدراسة في الحد من استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين السودانية، كما بينت نتائج التحليل الأحادي في اتجاه واحد (One-way ANOVA) وجود اختلافات جوهرية بين إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة الحالية لجميع المتغيرات التي تمت دراستها عدا متغير العوامل التشريعية، أوصت الدراسة بإعادة الهيكلة التنظيمية لشركات التأمين بما يتوافق مع متطلبات هذا الأسلوب إضافة إلى العمل على نشر ثقافة التسويق الالكتروني بشركات التأمين ونقل هذه الثقافة إلى المؤمن لهم مما يعمل على تعزيز وانتشار هذا النوع من التسويق.

الكلمات المفتاحية: التسويق الإلكتروني، الخدمات التأمينية، مديري الإدارات، شركات التأمين.

An analytical study of the factors that limits the use of e-marketing in Sudanese insurance companies

Sami Ahmed Margani Morsi

Abstract :This study aimed to identify the factors that limits the use of e-marketing in the presenting of insurance services through extrapolating the viewpoint of directors, head of departments and the staff of insurance companies in Sudan. The results of the impact of multiple regression showed that the effect of all variables in the Study Times use of electronic marketing Sudanese insurance companies, also the results of (one-way analysis of variance) explained the presence of main differences between the responses of members of the sample according to the variable current job for all variables studied except variable legislative factors. The study recommended to organizational restructuring of insurance companies in a way accordance with the requirements of this method in addition to disseminate the culture of e-marketing to insurance companies and transfer of culture to the insurer to them, which works to promote the spread of this type of marketing.

Keywords: e-marketing, insurance services, head of departments, insurance companies

(*)أستاذ مساعد- جامعة النيلين، السودان- معار حاليا لجامعة الملك فيصل- المملكة العربية السعودية، Sami_margani@hotmail.com

1/-الإطار المنهجي:

1/ مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في ضعف استخدام التسويق الإلكتروني كآلية من الآليات الحديثة في تسويق الخدمات والمنتجات التأمينية بشركات التأمين السودانية والاعتماد شبه الكامل على الأسلوب التقليدي في عرض أنواع الوثائق أو التغطيات التأمينية التي تقدمها هذه الشركات، وذلك نتيجة لعدد من العوامل التي تقود إلى الحد من استخدام ذلك التسويق الحديث.

2/1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من خلال حاجة سوق التأمين السوداني إلى التطوير والانتقال من التسويق التقليدي إلى التسويق الإلكتروني الحديث , الأمر الذي يستوجب إبراز التحديات أو المشاكل التي تواجه شركات التأمين في تطبيق التسويق الإلكتروني، حيث أصبح التسويق الإلكتروني من خلال التطور العلمي والتكنولوجي يلعب دوراً أساسياً في عالم الأعمال من خلال الترويج للمنتجات المختلفة لشركات التأمين.

3/1 أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى إبراز صور التحديات والعقبات التي تواجه شركات التأمين في ظل استخدام التسويق الإلكتروني وذلك من خلال الآتي:

- التعرف على واقع استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين السودانية.
- التعرف على مدى دعم الإدارة العليا بشركات التأمين لاستخدام التسويق الإلكتروني.
- التعرف على المشاكل أو التحديات التي تحد من استخدام التسويق الإلكتروني في ترويج وثائق التأمين، إضافة إلى التعرف على مميزات التسويق الإلكتروني.
- إبراز ضرورة التغلب على تلك العقبات التي تواجه شركات التأمين في استخدام آلية التسويق الإلكتروني لتسويق الخدمات التأمينية.

4/1 فرضيات البحث:

1. هنالك عدة عوامل تكنولوجية وبشرية ومالية وتشريعية تعمل على الحد من استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابة أفراد العينة على متغيرات معينة (عوامل تكنولوجية وعوامل بشرية وعوامل مادية وعوامل تشريعية) تعزى لمتغير الوظيفة الحالية.

5/1 منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهجين الإستنباطي والإستقرائي حيث تم الاعتماد على المنهج الإستنباطي في إعداد الإطار النظري وصياغة مشكلة وأهداف وفرضيات الدراسة، كما تم استخدام المنهج الإستقرائي في إجراء الدراسة الميدانية واستخلاص النتائج.

6/1 خطة البحث:

تحقيقاً لأهداف الدراسة تم تقسيم أجزائها إلى الآتي:

1-الإطار المنهجي والدراسات السابقة.

2-الإطار المفاهيمي للتسويق الإلكتروني.

3-الإطار المفاهيمي لتسويق الخدمات التأمينية.

4-الدراسة الميدانية.

5-النتائج والتوصيات.

7/1 الدراسات السابقة:

لم يجد الباحث من خلال البحث في المكتبات العلمية والمواقع الإسفيرية غير عدد قليل من الدراسات السابقة التي تناولت مجال التسويق الإلكتروني بشركات التأمين حيث كان التركيز على استخدام التجارة الإلكترونية في صناعة التأمين والتي تختلف عن التسويق الإلكتروني حسبما سيرد ذكره لاحقا.

دراسة: أسامة 2011

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تبني إستراتيجية للإعلان الإلكتروني في سوق التأمين المصري، حيث توصلت الدراسة إلى أن أهم العوامل التي تعوق تسويق المنتجات التأمينية إلكترونياً تمثلت في: حداثة مفهوم الإعلان الإلكتروني وعدم الاهتمام بالإعلان بصفة عامة في الترويج للخدمات التأمينية، بالإضافة إلى عدم وجود خبرة كافية لتخطيط وتنفيذ الحملات الإعلانية على شبكة الإنترنت.

دراسة: عامر 2013

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة التحديات التي تواجه قطاع التأمين فيما يتعلق بممارسة التسويق الإلكتروني في تسويق الخدمات التأمينية إضافة إلى أثر استخدام هذه الآلية من التسويق في دعم الميزة التنافسية للشركة، توصلت الدراسة إلى أن هنالك دور كبير للتسويق الإلكتروني في تحقيق التنافسية للشركات محل الدراسة. كما تبين للباحث أن هنالك عدة تحديات تواجه هذه الشركات في تطبيق التسويق الإلكتروني أهمها انخفاض الوعي التأميني لدى المجتمع العراقي إضافة إلى أن الشركات محل الدراسة لا تمتلك نظام معلومات يلبي كافة متطلبات التسويق الإلكتروني.

دراسة: رشدي ورند 2011

عمدت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق وممارسة التسويق الإلكتروني لدى البنوك العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر المستويات الإدارية وما يحقق من مزايا بالنسبة للبنك، الكادر الوظيفي والعملاء والتعرف على الصعوبات التي تواجه الموظفين والعملاء في استخدام التسويق الإلكتروني، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك صعوبات تواجه البنك من خلال استخدام التجارة الإلكترونية مثل ضعف نظم الأمن التي توفرها التجارة الإلكترونية إضافة إلى سرية وخصوصية المعلومات التي تنشر عبر تطبيق التسويق الإلكتروني.

2-ماهية التسويق الإلكتروني:

1/2 تعريف التسويق الإلكتروني:

هناك من يرى أن التسويق الإلكتروني هو ببساطة مصطلح يتيح ربط الأدوات الجيدة بممارسة الإدارة أو التبادل في مؤسسة تجارية تواكب التغيرات التكنولوجية.

يقصد به استخدام فوائد شبكات الإتصال المختلفة والوسائط المتعددة في تحقيق الأهداف التسويقية وما يترتب على ذلك من مزايا جديدة وإمكانيات عديدة. (الصيرفي، 2007, ص13)

كذلك عرف التسويق الإلكتروني بأنه استخدام شبكة الإتصال المباشر وإتصالات الحاسوب والوسائل التفاعلية الرقمية لتحقيق الأهداف التسويقية. (أحمد، 2009,ص132)

كما تمت الإشارة للتسويق الإلكتروني بأنه التعامل التجاري القائم على تفاعل أطراف التبادل إلكترونياً بدلاً من الإتصال المادي المباشر في عملية بيع وشراء السلع والخدمات عبر شبكة الإنترنت. (الأسطل، 2009,ص6)

وأيضاً تم تعريف التسويق الإلكتروني بأنه (إدارة التفاعل بين المنظمة والزبون في إضفاء البيئة الإفتراضية من أجل تحقيق النافع المشترك بالاعتماد على تكنولوجيا الإنترنت. (أبو فارة، 2007,ص 135)

وحسب كوتلر هو وصف الجهود التي تبذلها الشركة لإبلاغ المشترين والتواصل وترويج وبيع منتجاتها وخدماتها على شبكة الانترنت. (Kotler, 2006, pp493)

2/2 المفاهيم والمصطلحات ذات العلاقة بمفهوم التسويق الإلكتروني:

هنالك الكثير من الخلط والتشابه بمفهوم التسويق الإلكتروني ومفاهيم أخرى مثل التسويق عبر الإنترنت، الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، لذا سنحاول هنا إزالة اللبس حول هذه المفاهيم ذات العلاقة بمفهوم التسويق الإلكتروني.

أولاً: التسويق عبر الإنترنت

على الرغم من أن التسويق عبر الإنترنت يمثل أحد وسائل التسويق الإلكتروني، فإن البعض يرى أن التسويق عبر الإنترنت هو مرادف للتسويق الإلكتروني نظراً لأنه يمثل الأسلوب الأكبر ممارسة من بين أساليب التسويق الإلكتروني الأخرى، حيث أن التسويق عبر الإنترنت هو "استخدام شبكة الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية المرتبطة بها لتحقيق الأهداف التسويقية ودعم المفهوم الحديث". (موسى وفرغلي، 2007، ص128)

نوع من التسويق لسلعة أو خدمة معينة على شبكة الإنترنت. (Laudon, 2004, pp24)

ويتضح مما سبق أن التسويق الإلكتروني أوسع نطاقاً وأشمل من التسويق عبر الإنترنت، أي أن التسويق عبر الإنترنت يمثل أحد وسائل التسويق الإلكتروني، حيث يشمل الأخير بالإضافة إلى التسويق عبر الإنترنت وسائل أخرى تندرج تحت مفهوم التسويق الإلكتروني مثل: الوسائط المتعددة – التلفزيون التفاعلي – الواقع الإفتراضي والرسوم المتحركة – الأسطوانة المدمجة CD ROM

ثانياً: الأعمال الإلكترونية

تعرف الأعمال الإلكترونية على أنها الاستخدام الأمثل للوسائط الإلكترونية بما فيها الإنترنت في أداء أعمال المنظمة. "استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في مجال الأعمال ليس فقط من أجل اليسر والسرعة في إنجاز المعاملات وتبادل المعلومات ولكن من أجل إحداث تحول كيفي في طرق أداء الأعمال.(Turban, 2002, pp5) إذاً الأعمال الإلكترونية ليست مجرد أداة أو وسيلة جديدة إنما هي منهج متكامل وأوسع وأشمل من التسويق الإلكتروني حيث أنها تتضمن عمليات التسويق والإنتاج والمالية وعمل الموارد البشرية والبحث والتطوير الإلكتروني وما إلى ذلك. (قلال، 2010، ص43).

ثالثاً: التجارة الإلكترونية

تساهم التجارة الإلكترونية في تقديم جميع المنتجات الملموسة وغير الملموسة مثل البضائع والخدمات. (Birch, Gerber & Schneider, 2000: pp46)

كما تعرف أنها "استخدام الإنترنت في شراء وبيع المنتجات التي يتم نقلها إما مادياً أو حسابياً من موقع إلى آخر وتبادل المعلومات من خلال البائعين والمشترين من خلال الشبكة. (إدريس و عبد الرحمن، 2005،ص 434).

مصطلح التجارة الإلكترونية هي أقرب إلى التجارة منه إلى التسويق باعتبار أن التسويق هو مدخل أو مفهوم يمكن استخدامه كفلسفة إرشادية لوظائف ونشاطات المنظمة كافة، ولا يقتصر على عمليات البيع والشراء كما في حالة المتاجرة، وتأسيساً على ذلك يمكن القول "إن التجارة الإلكترونية هي متاجرة عبر التقنيات الرقمية، بينما التسويق الإلكتروني هو سلسلة وظائف تسويقية متخصصة ومدخل شامل يقتصر على عمليات المتاجرة بالسلع والخدمات". (الطائي، 2007، ص336)

3/2 الاختلافات بين التسويق الإلكتروني والتسويق التقليدي:

يتميز التسويق الإلكتروني والذي يعرف بأنه تسويق حديث بخصائص عديدة تميزه عن التسويق التقليدي أهمها:

أ-الخدمة الواسعة: التسويق الإلكتروني يتميز بأنه يقدم خدمة واسعة، ويمكن للعملاء المتعاملين مع الموقع التسويقي التعامل معه في أي وقت كما أنه متاح للجميع. (زنبوعة، 2001،ص81)
ب-عالمية التسويق الإلكتروني: إن الوسائط المستخدمة في التسويق الإلكتروني لا تعرف الحدود الجغرافية، بحيث يمكن التسوق من أي مكان يتواجد فيه العميل من خلال حاسبه الشخصي على الموقع المخصص للشركة. (شاهين، 2000،ص67)
التسويق الإلكتروني يسهل فتح قنوات جديدة بشكل أفضل من الإعلان التقليدي. (Davis, 2000: pp108)
ت-سرعة تغير المفاهيم: يتميز التسويق الإلكتروني بسرعة تغير المفاهيم وما يغطيه من أنشطة وما يحكمه من قواعد، ذلك أن التجارة الإلكترونية مرتبطة بوسائل وتقانات الاتصال الإلكتروني وتقانات المعلومات التي تتغير وتتطور بشكل متسارع. (قلال، 2004، ص45)
التخزين: وهي قدرة الحصول على بيانات عن العملاء أو الزبائن من خلال الوصول إلى مستودعات البيانات. (الخنساء، 2006، ص36)
ث-انخفاض التكاليف: يختص التسويق الإلكتروني بانخفاض التكاليف الناتجة عن إبعاد التكاليف التسويقية بالإضافة إلى الإنسيابية في العلاقات بين البائع والمشتري من خلال قنوات الاتصال. (موسى وفرغلي، 2007، ص130)
ج-الخداع والشركات الوهمية: تزداد أهمية الحذر من التسويق غير الصادق الذي لا يحمل مضموناً حقيقياً حيث يعتبر الثقة والأمن أهم المسائل عند استخدام الشبكة العالمية في التعاملات أو إجراء أي عمليات مالية وتجارية. (Norris, 2000: pp 97)
كما أنه من السهل نشر المعلومة المزيفة عن الشركة عبر الإنترنت مما يعرض البعض للخداع من هذه الشركة الوهمية أو غير الملتزمة. (الصحن فريد وآخرون، 2004، ص433)
قابلية التحديد: حيث يمكن لرواد الشبكة من تحديد وتقديم معلومات عن رغباتهم (Footerparpy, 2001: pp109)
الأسلوب الرقمي: وتشير المعلومة إلى قدرة الشركة على عرض المنتج أو بعض المنتجات الرقمية، مثل الأخبار والبث الإذاعي وغيرها من سلع وخدمات يتم توزيعها عبر شبكة الإنترنت. (نصير، 2005، ص320)
ح-تضييق المسافة بين الشركات: إن التسويق الإلكتروني يضيق المسافات بين الشركات العملاقة والصغيرة من حيث الإنتاج والتوزيع والكفاءات البشرية، بحيث يمكن للشركات الصغيرة الوصول عبر الإنترنت إلى السوق الدولية بدون أن تكون لها البنية التحتية للشركات الضخمة وتجعلها تقف على قدم المساواة مع هذه الشركات في المنافسة.(Kenneth Laudon, 2001, pp109)
د-غياب المستندات الورقية: في التسويق الإلكتروني تنفذ الصفقات إلكترونياً دون حاجة لاستخدام الورق وخصوصاً المنتجات التي تقبل الترقيم وذلك من عملية التفاوض حتى تسليم البضاعة حتى قبض الثمن. (العلاق، 2002، ص22)
هـ-الاعتماد على الترويج: حيث يقوم التسويق الإلكتروني على بث الرسائل الترويجية الشخصية بدلاً من تصميم الرسائل الإعلانية للقطاع السوقي في أزمنة محدودة ووسائل إعلانية معينة. (البراوري، 2004، ص184).
إن التسويق الإلكتروني يساهم في فتح المجال أمام المسوقين لعرض منتجاتهم والترويج، دون الحاجة إلى رأس مال ضخم حيث أصبح بالإمكان الآن تصميم حملة إعلانية إلكترونية لمنتج بمقابل مادي بسيط. (Hanson, 1999, pp453)
و-التفاعل اللحظي مع العملاء: يظهر ذلك من خلال التعامل الفوري مع ردود أفعال العملاء للعروض التسويقية المقدمة بدلاً من الاعتماد على بحوث التسويق لمعرفة ردود أفعال العملاء بعد تصميم العروض التسويقية وتقديمها للسوق. (يوسف والصميدعي، 2004، ص287)

4/2 الصور المختلفة للتسويق الإلكتروني:

يمكن تمثيل الصور المختلفة للتسويق الإلكتروني بالمصفوفة التي تبين تعاملات التجارة الإلكترونية بحيث يوجد عدة أنواع من تطبيقات الإنترنت في المجالات التجارية كما يلي: (صابر، 2009، ص173)

أ-التعاملات بين الأجهزة الحكومية في إطار تبادل المعلومات والتنسيق بين الجهات الحكومية. (Etal, 2000, pp180)

ب-التعاملات بين الأجهزة الحكومية والشركات وذلك في إطار تعاملات الحكومة مع الشركات مثل تحصيل الضرائب. (النجار وآخرون، 2006، ص99)

ت-التعاملات بين الأجهزة الحكومية والمستهلكين من خلال الإعلان عن الوظائف أو البرامج التعليمية. (العلاق، 2003، ص153)

ج-التعاملات بين الشركات بعضها ببعض مثل تبادل الصفقات التجارية والتوريد وسداد القيمة عبر الإنترنت، وإدارة المستودع، ونشاط المبيعات. (Ray port & Jaworski, 2001,pp3)

ح-التعاملات بين الشركات إذ يتم اختيار السلعة أو الخدمة وسداد ثمنها مباشرة عن طريق الموقع الإلكتروني. (نادر، 2005، ص8)

خ-التعاملات من المستهلك إلى الحكومة كسداد الضرائب والرسوم وفواتير الكهرباء. (عبد الرحمن والعوار، 1998، ص65)

د-التعاملات فيما بين المستهلكين والشركات من خلال التعرف على الأسعار وخدمات وسلع بعض الشركات من خلال مواقعها على الشبكة العنكبوتية. (المؤسسة العامة للتدريب التقني، 1429، ص5)

ذ-التعاملات فيما بين المستهلكين أنفسهم من خلال تبادل السلع والخدمات بشكل مباشر دون تدخل الوسطاء. (عبود، 2011، ص217)

3-الإطار المفاهيمي لتسويق خدمات التأمين:

1/3 مفهوم الخدمات:

أظهرت أدبيات التسويق العديد من التعريفات للخدمة، سنذكر بعضها مع التركيز على الخصائص المشتركة لهذه التعريفات لوضع تعريف يشمل كافة هذه الخصائص.

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها "عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مرتبطة مع السلع المباعة. (الصميدعي، 2001، ص254)

إن الخدمة هي "عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد".(العلاق،2003،ص36)

أما ادرين بالمر (Adrian Palmer)فقد عرفها "بأنها أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل أو المستفيد". (Gronroos, 2000, pp32)

كما تم تعريفها بأنها "الخدمات التي تتضمن من الأنشطة الإقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية وهي بشكل عام تستهلك عند إنتاجها وتقدم قيمة مضافة وهي بشكل أساسي غير ملموسة لمشتريها الأول". (الضمور، 2005، ص18)

وبناء على ما تم استعراضه من تعاريف للخدمة يمكن تعريفها على النحو التالي:

"الخدمة هي عبارة عن نشاط إقتصادي أو منفعة غير ملموسة بالأساس، حيث من خلال عملية مبادلة يتم إشباع حاجات ورغبات لدى المستفيد، وهي بشكل عام تستهلك وقت إنتاجها وتقدم قيمة

مضافة، إلا أنها ليس بالضرورة أن ينتج عن عملية استهلاكها نقل للملكية" (بوباح، 2010، ص28)

2/3 مفهوم التأمين:

التأمين بوجه عام هو إحدى الوسائل التي يعتمد عليها الأفراد لحماية أنفسهم من أخطار معينة قد تحيق بهم، كالحريق أو الفيضانات أو العواصف أو السرقة أو البطالة أو المرض أو الشيخوخة أو الوفاة وغيره من الأخطار التي تصيب الأفراد وتقوم فكرة التأمين على أساس توزيع الخسائر المالية التي تصيب أحد الأشخاص على عدد كبير من الأشخاص المعرضين لنفس الخطر.

3/3 تعريف التأمين:

يوجد عدة تعاريف مختلفة للتأمين ولكننا نستطيع أن نستعرض فكرة هذه التعاريف المختلفة في نوعين رئيسيين لتعريف التأمين وهما التعريف القانوني للتأمين والتعريف الفني.

التعريف القانوني للتأمين:

يهتم التعريف القانوني للتأمين بالنظر إلى عقد التأمين كوسيلة قانونية يترتب عليها التزامات معينة وتنشأ حقوقاً معينة للطرفين المتعاقدين، حيث يبرز التعريف القانوني للتأمين العلاقة بين المؤمن والمؤمن له ويحدد إلتزامات كل طرف منهما والمزايا المترتبة على هذا التعاقد دون مراعاة للجانب الفني لعملية التأمين. (فلاح،2008، ص13)

فمثلاً عرف المشرع السوداني التأمين في قانون المعاملات المدنية السوداني 1983م بأنه: " عقد يلتزم فيه المؤمن أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراداً أو أي مقابل مالي آخر في حالة وقوع الحادث المؤمن ضده أو تحقق الخطر المدرج في العقد وذلك مقابل مبلغ محدد أو أقساط دورية يؤديها المؤمن له للمؤمن". (حامد، 2001، ص3)

التعريف الفني للتأمين:

يهتم بإبراز الخصائص الفنية لعملية التأمين والوسيلة التي يتبعها التأمين لتحقيق الهدف منه وهو تقليل الشعور بظاهرة عدم التأكد والمساعدة على اتخاذ القرار وعلى ذلك يمكن تعريف التأمين بأنه "وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة المالية التي تحل به نتيجة لوقوع خطر معين وذلك بواسطة توزيع هذه الخسارة على مجموعة كبيرة من الأفراد يكون جميعهم معرضين لهذا الخطر". (المصري،2005، ص14)

4/3 تسويق خدمات التأمين:

تم تعريف تسويق التأمين بأنه " فن تلبية حاجات الزبائن وفي نفس الوقت إرضاء المؤسسة (من حيث المردودية، النوعية والصورة). (Michel, 1998, pp5)

أيضاً تم تعريف تسويق التأمين بأنه "حالة فكرية تهدف إلى توجيه مختلف الوسائل والإمكانات المتاحة لمؤسسة التأمين لتلبية وإشباع وإرضاء الزبون".

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول إن تسويق التأمين يعمل على استعمال جميع الوسائل والإمكانات المتاحة لدى مؤسسات التأمين بغية رفع المردودية وتلبية وإشباع وإرضاء الزبون.

5/3 خصائص تسويق خدمات التأمين:

إن تسويق خدمات التأمين يختلف عن التسويق المطبق في القطاعات والمؤسسات الأخرى وذلك ناتج من أن طالب الخدمة التأمينية يبحث عن تغطية لأخطاره وبالتالي الحاجة للأمان، ولكن تتشابه أهداف التسويق في كلا الحالتين وتختلف الخصائص التسويقية لمنتجات التأمين عن المنتجات الأخرى في الآتي:

يعتبر التأمين خدمة، أي أنه خدمة غير ملموسة يصعب الحكم عليها من خلال المعايير المطبقة على المنتجات المادية.

خدمة التأمين خدمة آجلة: حيث لا يستحق طالب الخدمة التأمينية المقابل إلا بعد أجل أو عند تحقق الخسارة إنتاجها واستهلاكها متلازمين وغير قابلين للانفصال. (معراج، 2012، ص173)

6/3 خصوصية نشاط التأمين:

إن للتأمين خصوصية تجعله يتصف ببعض الصفات أو الخصائص وهي كالتالي:

- دورة الإنتاج فيه معكوسة، حيث يتم تحصيل الإيرادات مسبقاً قبل تقديم الخدمة مع عدم التأكد من النفقات والتكاليف الممكن تحملها مسبقاً.
- التأمين منتج ثانوي، إذ يجب امتلاك الشيء المراد تأمينه أولاً ثم بعد ذلك التأمين عليه.
- منتجات التأمين في بعض الأحيان تكون إجبارية أكثر من أنها اختيارية كالتأمين الصحي وغيره.

6/3 خصوصيات تؤثر على السياسات التسويقية لمؤسسات التأمين تتلخص في الآتي:

- يخضع قطاع التأمين لتنظيمات وتشريعات صارمة من قبل الدولة والسلطات، الأمر الذي يقيد من حرية مؤسسات التأمين في تقديم المنتجات التي ترغب بها.
- صفة الاحتيال، إذ يعتبر البعض أن الغش في عقود التأمين لا يعد سرقة بل هو استرجاع أموال العملاء.
- مردودية المنتجات المقترحة التي لا يمكن التنبؤ بنتائجها بصفة حقيقية إلا بعد عدة سنوات.
- وجود علاقة دائمة بين العميل ومؤسسة التأمين، بحيث أن الأخطار مستقبلية ومتجددة مما يجعل العملاء يقبلون على طلب عدة منتجات تأمينية من مؤسسات القطاع. (معلا، 1994، ص55)

4/-الدراسة الميدانية

1/4 هدف الدراسة الميدانية

تهدف الدراسة الميدانية الي اختبار الفروض التي قام الباحث بإيرادها في مقدمة الدراسة والتحقق من مدي صحتها فيما يتعلق بمدي تأثير العوامل التكنولوجية والبشرية والمالية والقانونية في الحد من استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين السودانية.

2/4 مجتمع وعينة الدراسة

أجريت هذه الدراسة على عدد من مديري الإدارات ورؤساء الأقسام والموظفين بشركات التأمين، حيث قام الباحث بتوزيع عدد(60) إستمارة إستبانة وتم استلام (59) إستمارة إستبانة بنسبة 98%

3/4 المعالجات الإحصائية

لتحليل بيانات الدراسة استخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية(spss) وذلك باستخدام المعالجات الوصفية والتحليلية التالية:

- المتوسطات الحسابية، الإنحراف المعياري، النسبة المئوية، الوسيط.
- لإيجاد معامل الثبات لأداة الدراسة استخدم الباحث معادلة سيبرمان براون.
- استخدم الباحث أيضا الإرتباط الخطي البسيط، الإنحدار الخطي المتعدد، معامل التحديد، تحليل التباين الأحادي.

4/4 أقسام إستمارة الإستبانة

في ضوء أهداف الدراسة وفروضها قام الباحث بتقسيم أداة الدراسة لتشمل المتغيرات الأربعة التي تحد من استخدام التسويق الإلكتروني بهدف دراسة مدى تأثيرها وفقا للترتيب التالي:

- أولاً: عبارات متغير العوامل التكنولوجية وتشتمل على (6) عبارات.
- ثانياً: عبارات متغير العوامل البشرية وتشتمل على (7) عبارات.
- ثالثاً: عبارات متغير العوامل المالية وتشتمل على (4) عبارات.
- رابعاً: عبارات متغير العوامل التشريعية والقانونية وتشتمل على (4) عبارات.

مما يعني أن جميع عبارات الاستبيان بلغت (21) عبارة.

5/4 ثبات أداة الدراسة

الثبات هو إستقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج بإحتمال مساوٍ لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه علي نفس العينة، وللتحقق من الثبات والصدق الإحصائي للإستبانة قام الباحث بأخذ عينة استطلاعية بحجم (10) افراد من مجتمع الدراسة وتم حساب ثبات أداة الدراسة من العينة الاستطلاعية بموجب طريقة معامل ألفا كرونباخ **Cronbach's Alpha** والتي تحسب وفقاً للمعادلة التالية:

$$\alpha = \frac{k}{k-1}(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2})$$

K: number of elements(عدد العناصر)

$\sum s_i^2$: sum of elements variances (مجموع تباين العناصر)

s_t^2: Total variance degree.(المجموع الكلي لتباين الدرجات)

وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (1)

الثبات الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على متغيرات الدراسة

المتغير	معامل ألفا كرونباخ لكل متغير حده
الأول	0.74
الثاني	0.83
الثالث	0.84
الرابع	0.89

يتضح للباحث من نتائج الجدول رقم (1) أن جميع معاملات الثبات لإجابات إفراد العينة الاستطلاعية على العبارات المتعلقة بالمتغيرات الخمسة، وعلى الإستبيان كاملاً كانت أكبر من (50%) والبعض منها قريباً جداً إلى (100%) مما يدل على أن أداة الدراسة تتصف بالثبات الكبير بما يحقق أغراض الدراسة الحالية، ويجعل التحليل الإحصائي سليماً ومقبولاً.

6/4 التحليل الوصفي للمتغيرات

بعد التأكد من ثبات اداءة الدراسة قام الباحث بتوزيعها على عينة الدراسة، وقد تم تفريغ البيانات والمعلومات في الجداول التي أعدها الباحث لهذا الغرض، حيث تم تحويل المتغيرات الإسمية (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) إلى متغيرات كمية (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب وتم تفريغ البيانات في الجداول الآتية.

- **<u>عبارات المتغير الأول: العوامل التكنولوجية:</u>**

جدول رقم (2)

المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات افراد عينة الدراسة على عبارات المتغير الأول

ت	العبارات	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه العبارة
1	حداثة مفهوم الإعلان الالكتروني.	1.13	3.82	موافق
2	صعوبة إدارة مثل هذا النوع من التسويق.	1.04	3.77	موافق
3	عدم ملاءمة مثل هذا النوع من التسويق مع خدمات التأمين.	1.00	3.85	موافق

ت	العبارات	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه العبارة
4	عدم توفر الأمان الكافي بشان سرية المعلومات والخوف من تعرضها للاختراق والسرقة.	1.07	3.68	موافق
5	عدم توفر الحواسيب الإلكترونية لدى مجموعة كبيرة من أفراد المجتمع.	0.85	4.15	موافق
6	بطء شبكة الإنترنت وصعوبة التنقل عبر المواقع الإلكترونية.	1.13	3.66	موافق
	جميع العبارات	1.21	3.82	موافق

يبين الجدول رقم (2) ومن خلال إستجابة أفراد عينة الدراسة علي عبارات المتغير الاول والتي كانت جميعها (موافق) حيث بلغ المتوسط الحسابي علي الدرجة الكلية (3.82) وإن اعلى الفقرات علي الترتيب كانت "عدم توفر الحواسيب الإلكترونية لدي مجموعة كبيرة من أفراد المجتمع"،" عدم ملائمة مثل هذا النوع من التسويق مع خدمات التأمين"، بينما كانت أدنى الفقرات بالترتيب" بطء شبكة الإنترنت وصعوبة التنقل عبر المواقع الالكترونية "،"عدم توفر الأمان الكافي بشان سرية المعلومات والخوف من تعرضها للاختراق والسرقة". ويعزو الباحث تلك النتائج الي أن استخدام الحواسيب مازال مقتصرا علي الاستعمال المكتبي فقط دون الاستعمال الشخصي أو المنزلي لغالبية أفراد المجتمع.

- عبارات المتغير الثاني: العوامل البشرية:

جدول رقم (3)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات افراد عينة الدراسة على عبارات المتغير الثاني

ت	العبارات	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه العبارة
1	عدم اهتمام الإدارة العليا بوسائل الإعلان بصورة عامة .	1.02	3.72	موافق
2	ضعف قناعة الموظفين بأهمية الفوائد الناجمة من تسويق الخدمات التأمينية إلكترونيا.	1.00	3.81	موافق
3	عدم توفر الكوادر الإدارية القادرة علي تخطيط وإدارة المواقع الإلكترونية.	1.07	3.77	موافق
4	عدم توفر خبرة سابقة للشركة في إدارة مثل هذا النوع من أنواع التسويق .	1.11	3.48	موافق
5	وجود نظرة عامة لدي موظفي إدارة التسويق بان التوسع في تسويق الخدمات التأمينية إلكترونيا يقلل من عددهم أو الإستغناء عنهم مستقبلا.	1.07	3.97	موافق
6	ضعف ثقافة الإنترنت في المجتمع السوداني.	1.21	3.35	محايد
7	قلة ثقة الجمهور في استخدام الإنترنت لطلب التغطيات التأمينية .	1.06	3.82	موافق
	جميع العبارات	1.17	3.70	موافق

يبين الجدول رقم (3) ومن خلال إجابة أفراد عينة الدراسة علي عبارات المتغير الثالث والتي كانت جميعها (موافق) ماعدا العبارة رقم (6) حيث بلغ المتوسط الحسابي علي الدرجة الكلية (3.70) بإنحراف معياري قدره (1.17)حيث كانت اعلى الفقرات علي الترتيب "وجود نظرة عامة لدي موظفي إدارة التسويق بان التوسع في تسويق الخدمات التأمينية إلكترونيا يقلل من عددهم أو الإستغناء عنهم "،" قلة ثقة الجمهور في إستخدام الإنترنت لطلب التغطيات التأمينية ."، بينما كانت أدنى الفقرات بالترتيب" ضعف ثقافة الإنترنت في المجتمع السوداني "،" عدم توفر خبرة سابقة للشركة في إدارة مثل هذا النوع من أنواع التسويق ". ويعزو الباحث تلك النتائج اليأن بعض الموظفين بإدارة التسويق يرون أن استخدام التسويق الإلكتروني بصورة أساسية قد يؤدي الى الإستغناء عنهم وبالتالي قلة الحافز والدافعية لانجاح هذا النوع من التسويق لديهم.

- عبارات المتغير الثالث: العوامل المالية:

جدول رقم (4)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات افراد عينة الدراسة على عبارات المتغير الثالث

ت	العبارات	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه العبارة
1	عدم كفاية الموارد المالية المخصصة لتدريب وتأهيل الموظفين في مجال التسويق الالكتروني.	1.04	3.66	موافق
2	عجز الشركة عن ادخال معدات تقنية مكلفة .	1.05	3.70	موافق
3	ارتفاع التكاليف المادية الخاصة بإدارة وصيانة المواقع الإلكترونية.	1.20	3.37	محايد
4	صعوبة توفير النقد الكافي لدى أفراد المجتمع للاشتراك بخدمة الإنترنت.	1.21	3.47	موافق
	جميع العبارات	1.14	3.55	موافق

يبين الجدول رقم (4) ومن خلال استجابة أفراد عينة الدراسة علي عبارات المتغير الثالث والتي كانت غالبيتها (موافق) عدا العبارة رقم (3) والتي كانت تشير إجابات عينة الدراسة فيها الى (محايد) حيث بلغ المتوسط الحسابي علي الدرجة الكلية (3.55)وبدرجة إنحراف معياري (1.14)،وان اعلى الفقرات علي الترتيب كانت "عجز الشركة عن ادخال معدات تقنية مكلفة "،"عدم كفاية الموارد المالية المخصصة لتدريب وتأهيل الموظفين في مجال التسويق الإلكتروني "، بينما كانت ادنى الفقرات بالترتيب "ارتفاع التكاليف المادية الخاصة بإدارة وصيانة المواقع الالكترونية "،" صعوبة توفير النقد الكافي لدي افراد المجتمع للاشتراك بخدمة الانترنت."_.

ويرجع الباحث تلك النتائج الي ان تطبيق سياسة التسويق الإلكتروني ربما تحتاج الي تخصيص مبالغ مالية كبيرة لشراء معدات استخدام التسويق الإلكتروني اضافة الي تكاليف شراء المواقع الالكترونية الامر الذي تعجز عنه شركات التأمين اضافة الى عدم توفير الموارد الكافية لتدريب الموظفين علي ذلك التسويق بحسب استجابة أفراد العينة المبحوثة.

- عبارات المتغير الرابع: العوامل التشريعية:

جدول رقم (5)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات افراد عينة الدراسة على عبارات المتغير الرابع

ت	العبارات	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اتجاه العبارة
1	عدم وجود تشريعات قانونية توضح طبيعة ونطاق الإعلان الإلكتروني.	1.07	3.56	موافق
2	غياب التشريعات والقوانين الرادعة لعمليات الاحتيال التي تتم عن طريق المواقع الوهمية بشبكة الإنترنت.	0.97	3.67	موافق
3	ضعف الوعي لدى المشرعين السودانيين حول طبيعة عمل التجارة الإلكترونية.	1.13	3.76	موافق
4	صعوبة تطبيق التشريعات والقوانين علي جرائم الإنترنت.	1.17	3.43	موافق
	جميع العبارات	1.10	3.61	موافق

يبين الجدول رقم (5) ومن خلال استجابة أفراد عينة الدراسة علي عبارات المتغير الرابع والتي كانت جميعها (موافق) حيث بلغ المتوسط الحسابي علي جميع العبارات (3.61) بقيمة تشتت (1.10) وان اعلى الفقرات علي الترتيب كانت "ضعف الوعي لدي المشرعين السودانيين حول طبيعة عمل التجارة الإلكترونية "، "غياب التشريعات والقوانين الرادعة لعمليات الاحتيال التي تتم عن طريق المواقع الوهمية بشبكة الانترنت"، بينما كانت ادنى الفقرات بالترتيب" صعوبة تطبيق التشريعات والقوانين علي جرائم الانترنت "،" صعوبة تطبيق التشريعات والقوانين علي جرائم الإنترنت"، ويعزو الباحث تلك النتائج الي ان المشرع السوداني مازال بعيدا عن الاهتمام بنشاط التجارة الالكترونية الامر الذي بدوره ادى الي غياب التشريعات الخاصة بمحاسبة مرتكبي الجرائم المعلوماتية لاسيما عمليات الاحتيال عن طريق المواقع الوهمية.

عرض ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الأولى:

تنص الفرضية الاولي علي:(**هنالك عدة عوامل تكنولوجية وبشرية ومالية وتشريعية تعمل على الحد من استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين.**

جدول رقم (6)

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس تأثير العوامل التكنولوجية، العوامل البشرية، العوامل المالية، العوامل التشريعية في الحد من استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين

المتغيرات	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية(Sig)	التفسير
التسويق الإلكتروني	- 0.405	- 1.061	.293	غير معنوية
العوامل التكنولوجية	0.985	10.544	0.00	معنوية
العوامل البشرية	0.106	6.884	0.031	معنوية
العوامل المالية	0.050	5.398	0.001	معنوية
العوامل التشريعية	- 0.013	- 7.106	0.006	معنوية
معامل الارتباط (R)	0.91			
معامل التحديد (R^2)	0.84			
اختبار (F)	57.296	النموذج معنوي		
النموذج $y = -0.405 + 0.985x_1 + 0.106x_2 + 0.050x_3 - 0.013x_4$				

يتضح للباحث من الجدول رقم (6) الآتي:

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين العوامل التكنولوجية، العوامل البشرية، العوامل المالية، العوامل التشريعية، حيث بلغت قيم معامل الارتباط المتعدد (0.91).
2. بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.84)، هذه القيمة تدل على أن العوامل التكنولوجية والعوامل البشرية والعوامل المالية والعوامل التشريعية كمتغيرات مستقلة تساهم بـ (40%) في الحد من استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين.
3. نموذج الانحدار المتعدد معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (57.296) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).
4. من النتائج أعلاه نجد أن جميع معاملات الانحدار (B) معنوية العوامل التكنولوجية بلغت قيمة (t) المحسوبة (10.54) وهي عند مستوى أقل (0.000)، العوامل البشرية بلغت قيمة (t) المحسوبة (6.88) وهي عند مستوى اقل من (0.031)، والعوامل المالية بلغت قيمة (t) المحسوبة (5.39) وهي عند مستوى أقل من (0.001)، والعوامل القانونية والتشريعية بلغت قيمة (t)المحسوبة (7.11-) وهي عند مستوى أقل من (0.006)، وهذه النتيجة تدل على وجود تأثير معنوي من قبل المتغيرات المستقلة (العوامل التكنولوجية، العوامل البشرية، العوامل المالية، العوامل التشريعية) على المتغير التابع (استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين).

تقييم النموذج:

يجب التحقق من نموذج الانحدار الخطي المتعدد أنه لا يعاني من مشكلة التعدد الخطي الارتباط الذاتي بين الأخطاء العشوائية قام بإجراء اختبار الارتباط الذاتي والتداخل المتعدد والتوزيع الطبيعي لأخطاء كما في الجدول التالي:

جدول رقم (7)

اختبار الارتباط الذاتي والتدخل الخطي المتعدد والتوزيع الطبيعي

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح به TOLERANCE	معامل التضخم التباين VIF	معامل الالتواء Skewness	الخطأ المعياري	نسبة معامل الالتواء إلى الخطأ المعياري	Durbin-Watson
عوامل تكنولوجية (x1)	0.446	2.242	0.786	0.788	0.997	2.371
عوامل بشرية (x2)	0.378	2.645	0.208		0.263	
عوامل مالية (x3)	0.285	3.513	1.291		1.638	
عوامل تشريعية (x4)	0.425	2.355	1.100		1.395	

يتضح للباحث من الجدول رقم (7) ما يلي:

1. اختبار الارتباط الذاتي (AUTO CORRELATION):

تم إجراء اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء العشوائية باستخدام إحصائية داربن واتسن (DW) بمستوى دلالة 5% ودرجة حرية n=60 و 5P= فإن إحصائية DW=2.371 تشير إلى عدم وجود ارتباط ذاتي بين الأخطاء العشوائية.

2. اختبار الارتباط الخطي المتعدد (Multi-co linearity):

للتحقق من مشكلة التداخل الخطي للمتغيرات المستقلة إجراء الاختبار بواسطة إحصائية (Variance Inflation Factor/VIF) نجد جميع قيم VIF للمتغيرات المستقلة أقل من 10 وهذا يعني أن النموذج لا يعاني من مشكلة التداخل الخطي أي عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة.

3. اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Distribution):

للتحقق من أن توزيع البيانات طبيعياً تم قسمة معامل الالتواء إلى الخطأ المعياري ونجد أن نسبة معامل الالتواء إلى الخطأ المعياري لجميع المتغيرات المستقلة تقع ضمن المدى (2 و 2-) يشير ذلك إلى أن المتغيرات المستقلة تتوزع طبيعياً.

الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة:

تم استخدام نموذج المقدرات القياسية لبيان الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة (العوامل التكنولوجية، العوامل البشرية، العوامل المالية، العوامل التشريعية) على المتغير التابع (استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين) كما يلي:

جدول رقم (8)

نموذج المقدرات القياسية

المتغير المستقل	الأهمية النسبية	الترتيب
العوامل التكنولوجية (x1)	0.846	1
العوامل البشرية (x2)	0.077	2
العوامل المالية (x3)	0.050	3
العوامل التشريعية (x4)	.0090	4

عرض ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة على الآتي:

هناك اختلافات جوهرية بين إجابات افراد العينة لمتغيرات معينة (عوامل تكنولوجية، عوامل بشرية، عوامل مالية، عوامل تشريعية) تعزى لمتغير الوظيفة الحالية.

لاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام تحليل التباين الأحادي، وقبل ذلك سيتم عرض بعض المقاييس الوصفية.

جدول رقم (9)

المقاييس الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة على متغيرات الدراسة

المتغير	الوظيفة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف
العوامل التكنولوجية	موظف	28	4.32	0.85
	رئيس قسم	21	4.25	0.42
	مدير إدارة	10	4.33	0.42
العوامل البشرية	موظف	28	4.28	0.63
	رئيس قسم	21	4.23	0.43
	مدير إدارة	10	4.04	0.59
العوامل المالية	موظف	28	4.36	0.74
	رئيس قسم	21	4.33	0.39
	مدير إدارة	10	4.10	0.59
العوامل التشريعية	موظف	28	4.33	0.64
	رئيس قسم	21	4.24	0.36
	مدير إدارة	10	4.00	0.27

جدول رقم (10)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين آراء افراد عينة الدراسة تجاه متغيرات الدراسة وفق الوظيفة

المتغير	مصادر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	التباين	قيمة (ف)	الانحراف المعياري
العوامل التكنولوجية	بين المجموعات	2	0.150	0.075	5.167	0.021
	الخطأ	57	25.43	50.4		
	الكلي	59	25.58			
العوامل البشرية	بين المجموعات	2	0.46	0.23	7.771	0.002
	الخطأ	57	17.98	20.3		
	الكلي	59	18.46			
العوامل المالية	بين المجموعات	2	0.816	0.41	8.315	0.001
	الخطأ	57	13.70	0.24		
	الكلي	59	21.78			
العوامل التشريعية	بين المجموعات	2	0.54	0.27	1.635	0.671
	الخطأ	57	821.2	0.37		
	الكلي	59	915.2			

يتضح للباحث من الجدول رقم (10) ما يلي:

- بلغت قيمة (ف) المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة على متغير العوامل التكنولوجية باختلاف وظائفهم (5.167) وهي أكبر من قيمة (ف) المستخرجة من الجدول عند درجتي حرية (2) و(59) ومستوى دلالة (5%) والبالغة (3.10)، فهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) بين إجابات أفراد عينة الدراسة ولصالح الأفراد من ذوي وظيفة مدير إدارة.
- بلغت قيمة (ف) المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة على متغير العوامل البشرية باختلاف وظائفهم الحالية (7.771) وهي أكبر من قيمة (ف) المستخرجة من الجدول عند درجتي حرية (2) و(59) ومستوى دلالة (5%) والبالغة (3.10)، فهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) بين إجابات أفراد عينة الدراسة ولصالح الأفراد من ذوي وظيفة موظف.

- بلغت قيمة (ف) المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة على متغير العوامل المالية باختلاف وظائفهم الحالية (8.315) وهي أكبر من قيمة (ف) المستخرجة من الجدول عند درجتي حرية (2) و(59) ومستوى دلالة (5%) والبالغة (3.10)، فهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) بين إجابات أفراد عينة الدراسة ولصالح الأفراد من ذوي وظيفة موظف.
- بلغت قيمة (ف) المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة على متغير العوامل المالية باختلاف وظائفهم الحالية (1.635) وهي أقل من قيمة (ف) المستخرجة من الجدول عند درجتي حرية (2) و(59) ومستوى دلالة (5%) والبالغة (3.10)، فهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) بين إجابات أفراد عينة الدراسة من ذوي الوظيفة الحالية: موظف، رئيس قسم، مدير إدارة، وبمعني آخر هنالك تطابق بين إجابات أفراد عينة الدراسة من حيث الوظيفة الحالية على متغير العوامل القانونية.

5/ النتائج والتوصيات:

1/5 النتائج:

- يوجد تأثير طردي قوي لمتغير العوامل التكنولوجية في ضعف استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين، كما توجد اختلافات جوهرية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية لذلك التأثير.

- يوجد تأثير طردي قوي لمتغير العوامل البشرية في ضعف استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين، كما توجد اختلافات جوهرية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية لذلك التأثير.

- يوجد تأثير طردي قوي لمتغير العوامل المالية في ضعف استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين، كما توجد اختلافات جوهرية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية لذلك التأثير.

- يوجد تأثير طردي قوي لمتغير العوامل التشريعية في ضعف استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين، مع عدم وجود اختلافات جوهرية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية لذلك التأثير.

2/5 التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصل اليها الباحث يمكن بلورة التوصيات الاتية: -

- ضرورة أن تعي الإدارات العليا بشركات التأمين بأن التسويق الالكتروني يعمل على توسيع فرص المنافسة وبالتالي تصبح هذه الآلية من آليات التسويق الخيار الإستراتيجي لمنظماتهم.

- علي الدولة تشريع قوانين وأنظمة تساعد على تنظيم عمل التجارة الإلكترونية في مختلف القطاعات لاسيما قطاع التأمين.

- إعادة الهيكلة التنظيمية لشركات التأمين بما يتوافق مع متطلبات هذا الأسلوب.

- ضرورة توفير الموارد المالية اللازمة لتطبيق هذا النظام مع ضرورة تأهيل وتدريب العاملين في مجال التأمين على تركيب واستخدام وإدارة الأنظمة الحديثة في مجال التسويق.

- العمل علي نشر ثقافة التسويق الالكتروني بشركات التأمين ونقل هذه الثقافة الى المؤمن لهم مما يعمل على تعزيز وانتشار هذا النوع من التسويق.

6/ المراجع:

أبوفارة، يوسف، التسويق الإلكتروني، عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2004.

أحمد، عوض حاج علي، وحسين عبد الأمير خلف، أمنية المعلومات وتقانة التشفير، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2005.

إدريس ثابت وعبدالرحمن، محمد المرسى، التسويق المعاصر، الدار الجامعية،2005

البراوري، نزار عبد المجيد، البرزخي، أحمد محمد فهمي، استراتيجيات التسويق، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2004.

الخنساء، سعادى، التسويق الإلكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي، دراسة ماجستير في العلوم التجارية، مقدمة إلى كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بنو يوسف بن حدة، دراسة منشورة، 2006.

العلاق، بشير عباس، التسويق عبر الانترنت، الأردن، دار الوراق، 2003.

الصحن، فريد وآخرون، مبادئ التسويق، القاهرة، الدار الجامعية، 2004.

الصميدعي، محمد سالم، محمود جاسم، ويوسف، ردينة عثمان، تكنولوجيا التسويق، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2004.

الصميدعي، محمود جاسم، ويوسف، ردينة عثمان، التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي، كمي تحليلي)، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2001.

الصيرفي، محمد، رياضيات التأمين، مؤسسة حورس الدولية، 2005.

الضمور، هاني حامد، تسويق الخدمات، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005

الطائي، حميد وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث: مدخل شامل، الأردن، دار النبوي العلمية، 2007.

العطير، عبد القادر، التأمين البري في التشريع، دراسة مقارنة، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2004.

بهاء شاهين، العولمة والتجارة الإلكترونية – رؤية إسلامية، الفاروق الحديثة للطباعة والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2000.

بوباح، عالية، دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات، رسالة ماجستير منشورة في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011.

حامد، تاج السر محمد، عقد التأمين فقهاً وقضاء، الطبعة الأولى، مطبوعات مركز شريح، 2001.

رند عمران مصطفى الأسطل، واقع استخدام التسويق الإلكتروني لدى البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، 2009.

زياد زنبوعة، استراتيجيات التسويق في ظل الأزمات الاقتصادية والتحديات المعاصرة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، 2001.

سلام، أسامة عزمي، وموسى، شقيري نوري، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

صابر، محمد عبد العليم، التسويق والتجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2009.

عبد الرحمن، محمد والعوار، عبد الله سليمان، نظم المعلومات الإدارية، المملكة العربية السعودية، الرياض، دار المريخ، 1998.

عبود، سالم محمد، فائزة عبد الكريم محمد، أثر استراتيجية التسويق الإلكتروني في نشاط التأمين، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السابع والعشرون، 2011.

عبودي، زيد منير، إدارة التأمين والمخاطر، عمان، دار كنوز للمعرفة، 2006.

قلال، إبراهيم مرز، استراتيجية التسويق الإلكتروني للكتاب في الجزائر، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009.

معلا، ناجي، أصول التسويق المصرفي، معهد الدراسات المصرفية، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 1994.

موسى، علي وفرغلي، عبد الله، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، القاهرة، انتراك، 2007.

نادر، جمال، أساسيات ومفاهيم التجارة الإلكترونية، دار الإسراء، عمان، الأردن، 2005.

نصير، محمد طاهر، التسويق الإلكتروني، الأردن، دار الحامد، 2005.

هواري، معراج وآخرون، تسويق خدمات التأمين، دار كنوز المعرفة، الطبعة الأولى، 2013.

Birch, Gerbert& Schneider, tail conquering the new world of electronic shopping, Oxford, UK, 2000.

Davis, J. A Guide To web Marketing: Successful promotion On The Net' UK: Kogan page limited 2000

Etal, Dave Chaffey, Internet Marketing: Strategy implementation and practice, New York: prentice hall, 2000

Hanson, W, Principles of Internet Marketing, (2nd Ed.), Englewood Cliff: prentice hall, 1999.

Heizer, Jay & Render, Barby, Operation, Management Theory, Hough Muffin company, Boston, 2001.

Kenneth C. Laud on & Carol GuericioTrever, E-commerce by Eye wire, USA, 2011.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane, Marketing management, 13th, edition, prentice hall, New Jersey, 2009.

Kotler, Philip, Marketing management, 12th, edition, prentice hall, New Jersey, 2006.

Laud on, Kenneth C & Laud on, Jane P, Management information system managing the digital age, 7th, international edition, USA, 2004.

11. Michel Badoc, Marketing management pour les societies financiers, Editions, Paris, 1998.

Norris, and West, Euseness essential technology and network requirement for mobile and online markets (2 nd ed.) Chi Chester, England: Wily.

Ray port, Jeffery F. &Jaworski, Bernard “E-commerce’ Mc Grew-Hill-U.S.A, New York, 2001

****

أمارابك: مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا www.amarabac.com
المجلد 7، العدد 20 (2016). ص ص 105-120

دراسة تحليلية للعوامل المؤثرة على فاعلية إدارة المراجعة الداخلية في الحد من مخاطر التشغيل المصرفي: دراسة حالة المصارف التجارية السودانية

عمر السر الحسن محمد(*)

المستخلص: تمثلت مشكلة الدراسة في وجود عوامل مؤثرة على فاعلية إدارة المراجعة الداخلية في المصارف التجارية السودانية تضعف دورها في الحد من مخاطر التشغيل المصرفي وطرحت من خلال التساؤلات التالية: هل تؤثر المكانة التنظيمية لإدارة المراجعة الداخلية في الحد من مخاطر التشغيل المصرفي ؟، هل هناك علاقة بين تأهيل وتدريب موظفي إدارة المراجعة الداخلية والحد من مخاطر التشغيل المصرفي ؟، وهل يؤثر تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية على مخاطر التشغيل المصرفي ؟، وهدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على فعالية إدارة المراجعة الداخلية كمتغير مستقل على الحد من مخاطر التشغيل المصرفي لمعرفة مدى استقلالية إدارة المراجعة الداخلية في المصارف التجارية السودانية، وأُثبتت صحة الفرضيات حيث تم التوصل إلى أن تبعية إدارة المراجعة الداخلية في المصارف السودانية للمدير العام أثر سلباً على التزام المصرف بالأسس واللوائح المصرفية، وأن ضعف الاهتمام بالتأهيل العلمي لموظفي إدارة المراجعة الداخلية أضعف فعالية تقرير المراجعة الداخلية، وتنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية ساعد على تفادي المخاطر المصرفية.

الكلمات المفتاحية: المراجعة الداخلية، مخاطر التشغيل المصرفي.

Analytical Study Of Factors Affecting the Management of Internal Audit's Effectiveness to Reduce Banking Operational Risks - Case Study (Sudanese Commercial Banks)

Omer Al-Sir

Abstract: This research problem is represented in the attempt to know the factors affecting the management of internal audit effectiveness to reduce the operational risk in banks. The research problem is put forward in the following research questions: Does the organizational position of internal audit management affect operational risk in banks? Do the qualification and training of the internal audit management's individuals contribute to reduce the operational risk in banks? Does the variety of specialties of the individuals of internal audit management affect the operational risk in banks? The research, on the other hand, aimed to identify the factors affecting the management of internal audit effectiveness as an independent variable to reduce the operational risk in banks in order to know the extent to which the management of internal audit in the Sudanese commercial banks is independent. The research also aimed to know the extent to which the variety of specialties of the internal audit management's individuals helps evade operational risk in banks. The research has proved the validity of research hypotheses and reached a number of research findings the most important of which are the following: Affiliation of management of internal auditor the general manager has negatively affected the commitment to the banking principles and regulations. Paying less attention to the scientific qualification of the individuals of management of internal audit has undermined the effectiveness of the internal audit report. The variety of the specialties of individuals of the management of internal audit has helped evade operational risk in banks.

Keywords: Internal Audit, the Operational Risk in Banks.

(*) أستاذ المحاسبة المساعد، معهد الإدارة العامة – المملكة العربية السعودية، d.omersir84@gmail.com

المحور الأول
الإطار العام للدراسة

مقدمة:

تلعب وظيفة المراجعة الداخلية دوراً مهماً في القطاع المصرفي حيث تقوم بمد الإدارة العليا بالمعلومات الضرورية التي تساعد في اتخاذ القرارات اللازمة وتعكس مدى كفاءة نظام الرقابة الداخلية لأنها تسعى إلى التحقق من صحة المعلومات المالية والعمليات المنفذة بالمنظمة، وحماية الأصول المملوكة لها ومساعدة السلطة المسئولة عن المنظمة في التحقق من إتباع جميع العاملين بإدارة المنظمة للقوانين واللوائح المنظمة للعمل بها، كما لابد أن تهتم إدارة المراجعة الداخلية في المصارف التجارية بالمخاطر ودراستها وتحليلها والتي تعتبر مخاطر التشغيل واحدة منها تعكس تحمل الخسائر التي تنتج عن عدم نجاح أو فشل العلميات الداخلية، والعنصر البشري، والأنظمة المستخدمة، وقد يسهم هذا الاهتمام في الحد من مخاطر التشغيل المصرفي التي تتعرض لها المصارف السودانية وهذه الدراسة تهتم بتحليل العلاقة بين العوامل المؤثرة على فعالية إدارة المراجعة الداخلية في المصارف التجارية السودانية ومخاطر التشغيل المصرفي.

مشكلة الدراسة:

باستقراء عدد من الدراسات في مجال الدراسة والتي طرحت عديد من المشكلات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة منها: دراسة، (محمد: 2002م): تمثلت مشكلتها في وجود كثير من المخالفات والتلاعب والتزوير في حسابات العملاء وغيرها، وسبب هذه المشاكل ناتج عن اختلال في نظام الرقابة والتدقيق الخاص بالجهاز المصرفي، وأن إدارات المصارف لا تعطي التدقيق الأهمية اللازمة من حيث دعمه بالكوادر المؤهلة والخبيرة، ودراسة، (Lindow & Race, 2002) التي ركزت علي فحص نظام المحاسبة المالية والتحقق من مدي الالتزام بالسياسات والإجراءات, والمدخل المعاصر والذي يركز علي خدمة العميل في جميع المجالات التي يطلبها مع التركيز علي إدارة المخاطر. ودراسة، (عبد الله، 2007م): تمثلت مشكلتها في توسع التقنيات الحديثة والمعقدة والتي لابد أن تلحق بنظم الرقابة والمراجعة الداخلية، وتوصلت إلى أن الهياكل التنظيمية تؤثر على تصميم نظام الرقابة بما يتناسب مع طبيعة عمل المنشأة وحجم نشاطها، دراسة، (البصري، 2007 م): تمثلت مشكلتها في ظاهرة تفشي وتزايد حالات الاختلاس والتزوير في الجهاز المصرفي، مما كان له الأثر السلبي على ثقة الجمهور في النظام المصرفي، الأمر الذي أدى إلى تدني أرصدة الودائع بالمصارف، بالإضافة إلى الزيادة في المخالفات المصرفية، و تشير دراسة (الرحيمة، 2008م): إلى أن كثيراً من المنشآت تفشل في تحقيق أهدافها، وذلك لعدم وجود أنظمة مراجعة داخلية لذلك سعت الدراسة إلى الإجابة على هذه الأسئلة: ما هي أسباب وجود أخطاء وغش في البيانات المالية لمنظمات الأعمال؟ وهل عدم وجود نظام للمراجعة الداخلية سبب في ذلك؟ وما هو سبب عدم ثقة الملاك والأطراف الخارجية الأخرى في المعلومات المالية؟ أوليس عدم الثقة يكلف الإدارة كثير من الأعباء التي كان بالإمكان تجنبها في ظل وجود أنظمة للمراجعة الداخلية؟، وتهتم دراسة (بابكر، 2010م): بالأداء المالي للمؤسسات السودانية الذي يحتاج إلى مراقبة حيث ضبط وترشيد الإنفاق والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة دفعاً لتطوير الأداء المالي للمؤسسات السودانية،، وتفحص دراسة (De Zwaan and others,2011): أثر تضمين المراجعين الداخليين في إدارة المخاطر على مستوى المنظمة على تصوراتهم بخصوص الاستعداد للتقرير عن حدوث أي انهيار أو ضعف في إدارة المخاطر وما إذا كانت علاقتهم قوية مع لجنة المراجعة تؤثر على مثل هذا الاستعداد، ودراسة (صباح، 2011م): تمثلت مشكلتها في إيجاد إطار مقترح لقياس اثر إدارة المخاطر على درجة الأمان المصرفي في الجهاز المصرفي الفلسطيني من خلال الوقوف على دور التحليل المالي في التنبؤ بدرجة الأمان المصرفي للمصارف التجارية العاملة في فلسطين، وهدفت دراسة (قريب،2012م): إلى التعرف على آليات وظيفة المراجعة الداخلية ومبررات ودور

كل منها في تعظيم قيمة المنشآت، وكذلك المخاطر المترتبة على إسناد أنشطة المراجعة الداخلية إلى مصدر خارجي، وركزت دراسة (شاهين،2010م): على انكماش سوق الائتمان المصرفي في قطاع غزة وما صاحبه من ارتفاع حجم المخاطرة التي ترافق تلك العمليات قد أصبحت الحاجة ملحة لترشيد القرار الائتماني من خلال تطبيق أساليب عملية لقياس مؤشرات المخاطر المرافقة له ضمن إطار مقترح يأخذ في الاعتبار كافة المتغيرات المؤثرة فيه بهدف ترشيد القرار الائتماني واستقرار الأوضاع المصرفية في فلسطين والمحافظة على الودائع، وانحصرت مشكلة دراسة (حطاب، 2012م): في التساؤلات التالية، هل القياس الدقيق والرقابة والضبط الفعال لمخاطر التشغيل يساعد في الوصول إلى موضوعية عملية المراجعة، وقياس تأثير التطبيق الفعال لحوكمة الشركات على كفاءة وموضوعية عمليات المراجعة، وتطرح دراسة (الو ردانى، 2014م): حاجة وظيفة المراجعة الداخلية في بيئة العمل المصرية إلى تحويل تركيزها من المراجعة التقليدية القائمة على أساس الرقابة إلى التركيز على الأنشطة الأكثر تعرضاً للمخاطر لمواكبة التطورات التي لحقت بوظيفة المراجعة الداخلية في البيئات العالمية.

يلاحظ الباحث أن أغلبية الدراسات ركزت على المخاطر بصورة عامة أما الدراسة الحالية تركز على مخاطر التشغيل المصرفي التي ترتبط ببيئة العمل الداخلية وهي أكثر عرضة لضغوطات الإدارة التنفيذية كما قد تتأثر ببعض العوامل الداخلية وبذلك يُمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال وجود بعض العوامل التي تؤثر على عمل إدارة المراجعة الداخلية في المصارف التجارية السودانية مثل الموقع التنظيمي لإدارة المراجعة الداخلية حيث يفترض أن تنتمي إدارة المراجعة الداخلية إلى الإدارة العليا لكن هذا الانتماء شكلي وتتحكم الإدارة التنفيذية في عمل إدارة المراجعة الداخلية ، إضافة ضعف الاهتمام بتأهيل موظفي إدارة المراجعة الداخلية وتدريبهم بصورة مستمرة لمواكبة التطورات التقنية وتنويع تخصصاتهم)، مما يُضعف ذلك الدور الرقابي تجاه مخاطر التشغيل المصرفي ،،، عليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1. هل تؤثر المكانة التنظيمية لإدارة المراجعة الداخلية في مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية ؟.
2. كيف يؤثر تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية على مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية ؟.
3. هل يساهم تأهيل وتدريب موظفي إدارة المراجعة الداخلية في الحد من مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية ؟.

أهمية الدراسة، تنبع أهمية الدراسة من الآتي:

الأهمية العلمية: سد النقص في الدراسات السابقة بالمساهمة في لفت انتباه الأكاديميين ومراكز الأبحاث لمشكلة تبعية إدارة المراجعة الداخلية، وإثراء المكتبات العلمية ببحوث علمية تربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي.

الأهمية العملية: تقديم منفعة عملية بما ستتوصل إليه الدراسة من نتائج تطبيقية تؤكد ضرورة انتماء إدارة المراجعة الداخلية لأعلى مستوى إداري في المنشأة حتى تتمتع بالحياد والاستقلال، ومعرفة كيفية رفع كفاءة إدارة المراجعة الداخلية وتفعيل دورها في المصارف التجارية السودانية.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة على فعالية إدارة المراجعة الداخلية كمتغير مستقل على الحد من مخاطر التشغيل المصرفي لمعرفة مدى استقلالية إدارة المراجعة الداخلية في المصارف التجارية السودانية ومعرفة مستوي الكفاءة المهنية لموظفي إدارة المراجعة الداخلية في المصارف التجارية السودانية.

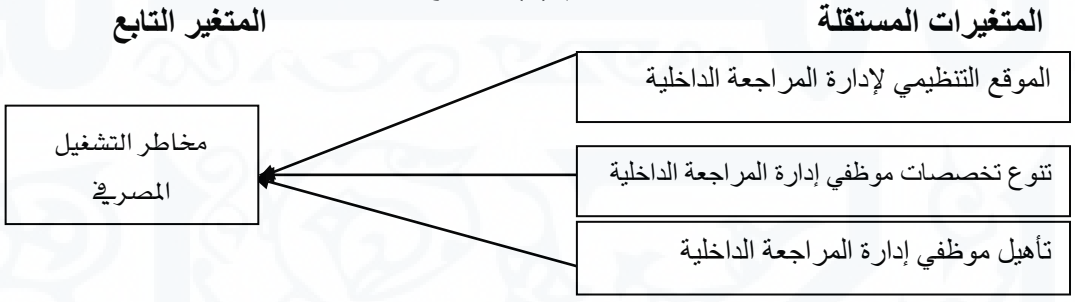
منهجية الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوظف الظاهرة وتحليل بيانات الدراسة من خلال توزيع استبانه على إدارات المراجعة الداخلية والمخاطر في المصارف التجارية السودانية وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية والبرنامج الإحصائي SPSS.

فرضيات الدراسة: تختبر الدراسة الفرضيات التالية:
1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التنظيمي الذي تتبع له إدارة المراجعة الداخلية والحد من مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية والحد من مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأهيل وتدريب موظفي إدارة المراجعة الداخلية والحد من مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية.

أدوات جمع البيانات: أدوات جمع البيانات الأولية، الاستبانة والملاحظة، وأدوات جمع البيانات الثانوية: الكتب والدوريات العلمية والرسائل الجامعية والإنترنت.

حدود الدراسة: تغطي الدراسة الحدود التالية: حد مكاني، عينة مختارة من المصارف التجارية (مصرف المزارع التجاري، البنك السوداني الفرنسي، البنك السعودي السوداني، وبنك امدرمان الوطني)، وحد زماني 2014م.

شكل رقم (1) نموذج الدراسة



تنظيم الدراسة: قُسمت الدراسة إلى أربعة محاور حيث يتناول المحور الأول الإطار العام للدراسة، المحور الثاني الإطار النظري للدراسة، المحور الثالث الدراسة الميدانية، والمحور الرابع النتائج والتوصيات.

المحور الثاني
الإطار النظري للدراسة

أولاً، المراجعة الداخلية:

مفهوم المراجعة الداخلية: عرف معهد المراجعين الداخليين الأمريكي المراجعة الداخلية عام 1947م بأنها نشاط تقييمي مستقل داخل المنشأة لمراجعة العمليات المالية والمحاسبية وغيرها كأساس لتقديم خدمات وقائية وبناءة للإدارة، وبالتالي فهي نوع من أنواع الرقابة تمارس وظيفتها عن طريق قياس وتقييم فاعلية الرقابة الداخلية تهتم بالجوانب المالية والمحاسبية للعمليات(الورداني: ص118) كما عُرفت نشاط نوعي واستشاري وموضوعي مستقل داخل المنشأة مصمم لمراقبة وتحسين إنجاز هذه الأهداف من خلال التحقق من إتباع السياسات والخطط والإجراءات الموضوعة واقتراح التحسينات اللازم إدخالها حتى تصل إلى درجة الكفاية الإنتاجية القصوى(I I A,1994: P3)، وتطورت المراجعة الداخلية واختلف التطور من منشأة إلى أخرى

وأدى هذا التطور إلى إضافة بعد جديد وهو تقييُم أداء العمليات للوقوف على مدى كفاءة الأداء (الصحن،2001م: ص213).

أهمية المراجعة الداخلية:

تتمثل أهمية المراجعة الداخلية في الآتي (علي،2011م: ص382):

1. أنها تساعد مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ولجان المراجعة في القيام بمسئولياتهم من خلال تزويدهم بالمعلومات التفصيلية التي يحتاجون إليها من واقع التقرير الذي تعده والنصح والمشورة التي تقدمها إليهم.
2. أنها تساعد الإدارة التنفيذية في تطبيق الحوكمة من خلال تأكيدها على الإلتزام بالتشريعات والتنظيمات والقوانين.
3. أنها تساعد في دعم الهيكل الرقابي للوحدة الاقتصادية، ورفع كفاءة التشغيل والتحقق من الإلتزام بالسياسات والإجراءات المحاسبية والإدارية من جانب الإدارة التنفيذية والتحقق من توافق النتائج مع الأهداف وتقييم نظام الرقابة الداخلية والتأكيد على فاعليته وتطبيقه.
4. يعتمد المراجع الخارجي في القيام بدورة وإبداء راي فني محايد عن عدالة القوائم المالية على كفاءة المراجعة الداخلية.

أهداف المراجعة الداخلية:

إن الهدف الرئيس من المراجعة الداخلية هو مساعدة أعضاء المنشأة لتأدية مسؤولياتهم بفعالية (القباني،2006م: ص112)، وينبغي أن تتطابق أهداف المراجعة الداخلية مع أهداف المنشأة وأغراضها، وأن تبدو تدعيما لمساعي الإدارة نحو انجاز السياسات والأهداف المرسومة، وبالتالي فانه مهما اختلفت آراء الكتاب في مفهوم المراجعة الداخلية وهدفها إلا أنهم يتفقون في أن المراجعة الداخلية تخدم الإدارة بتقديم ثلاثة أنواع من الخدمات هي (الصحن،1993م: ص145):

1. خدمة وقائية: لأنها تحمي ممتلكات المشروع ضد الاختلاس والسرقة أو الإهمال، وكذلك الخطط والسياسات ضد الانحراف.
2. خدمة تقييميه: عن طريق تشخيص أنظمة الرقابة والسياسات والخطط والإجراءات وتحديد أي نقاط ضعف فيها، ثم تقييم الأداء الفعلي ومقارنته بالمخطط.
3. خدمة علاجية (إنشائية): إن وجود مراجعة داخلية فعالة يبث الطمأنينة والثقة لدي إدارة المشروع كما أن المراجعة الداخلية تقوم بتقديم التوصيات واقتراح التعديلات والتحسينات التي تري ضرورة إدخالها لتقوية نقاط الضعف وإزالة أوجه القصور في أداء المشروع كما أنها تقوم بتقديم مقترحات لمعالجة أي اختلالات في أنظمة الرقابة بالمشروع.

نطاق المراجعة الداخلية:

يتضمن نطاق المراجعة الداخلية فحص وتقييم كفاية وفعالية الأداء ويشتمل على الأتي(علي وشحاتة، 2006م: ص496):

1. مراجعة إمكانية الاعتماد على المعلومات المالية والتشغيلية، وكذلك الوسائل المستخدمة لتحديد وقياس وتصنيف التقرير عن تلك المعلومات.
2. مراجعة النظم الموضوعة للتأكد من الالتزام بالسياسات والخطط والإجراءات والقوانين واللوائح التي يكون لها تأثير جوهري على العمليات والتقارير.
3. مراجعة وسائل الحفاظ على الأصول والتحقق من وجود تلك الأصول كلما كان ذلك ممكناً.
4. تقييم كفاءة استخدام الموارد المستخدمة.
5. مراقبة العمليات أو البرامج للتأكد من أن النتائج تتمشي مع الأهداف الموضوعة وما إذا كانت العمليات أو البرامج تنفذ كما هو مخطط لها.

يستنتج الباحث مما تقدم أن نطاق المراجعة الداخلية ينطوي على بعدين أساسيين الأول ماذا يجب على المراجع الداخلي عمله، الثاني أين يؤدي ذلك العمل.

العوامل المؤثرة على المراجعة الداخلية:

هناك عوامل تؤثر على عمل أدارة المراجعة الداخلية في المصارف السودانية منها:

1. **المكانة التنظيمية لإدارة لمراجعة الداخلية:** تؤثر تبعية إدارة المراجعة الداخلية إلى الإدارة العليا في قيام إدارة المراجعة الداخلية بدورها الرقابي بصورة جيدة لأنها تعتبر جهة رقابية على الإدارة التنفيذية لذلك لابد أن تتمتع باستقلالية تامة.
2. **سلطة تعيين أو عزل مدير المراجعة الداخلية:** عندما تصبح من صلاحيات الإدارة العليا فان ذلك سوف يمنح موظفي الإدارة الثقة، كما يري مجمع المراجعين الداخليين بأن استقلالية قسم المراجعة الداخلية تتعزز بصورة أفضل عندما يكون صلاحية تعيين أو عزل مدير القسم من صلاحية لجنة المراجعة أو الإدارة العليا
3. **التأهيل العلمي لموظفي إدارة المراجعة الداخلية:** حيث يجب أن يكون المراجعين الداخليين مؤهلين علمياً وعملياً لأداء المهمة المسندة إليهم.
4. **تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية:** بمعنى أن يضم فريق المراجعة الداخلية أشخاص مختلفي التخصصات حسب طبيعة عمل المنشأة.

الشروط الواجب توافرها لوجود نظام فعال للمراجعة الداخلية:

تتمثل في الآتي (عبد الفاتح،2007م: ص107):

1. التأهيل العلمي والعملي المناسب لموظفي المراجعة الداخلية.
2. التخطيط والتنفيذ لبرامج المراجعة الداخلية بكفاءة وفاعلية واستمرارية خلال العام بالتنسيق مع دورة نشاط المنشأة حتى لا تؤدي إلى تعطيل أعمال المنشأة.
3. تقارير المراجعين الداخليين يجب أن تكون واضحة وحاسمة والانتقادات والملاحظات التي تحتوي عليها هذه التقارير ينبغي أن يعقبها اتخاذ الإجراءات اللازمة من جانب الإدارة لتصحيح الأوضاع.
4. تقارير المراجعين الداخليين يجب أن ترفع إلى الإدارة العليا (لجنة المراجعة) ويجب أن تحظي هذه التقارير عموماً بتأييد الإدارة.
5. أن يؤدي المراجع الداخلي مسئوليته بما يتماشى مع المعايير المهنية وقواعد السلوك المهني المتعارف عليها فإذا توافرت هذه الشروط فإن المراجع الخارجي يستطيع عندئذ فقط الاعتماد على نظام المراجعة الداخلية في تقليل نطاق الفحص الذي يقوم به.

ثانياً، مخاطر التشغيل المصرفي

مفهوم المخاطر، يمكن استعراض مفهوم المخاطر من خلال الآتي:

1. المعنى اللغوي للمخاطر: المخاطر في اللغة مشتقة من خ ط ر، وهذه الحروف أصلان لمعنيين، أحدهما: القدرُ والمكانة، والثاني اضطراب الحركة (ابن فارس،1979م: ص199)، ويظهر ذلك من خلال المعاني التي استعملت فيها، منها ارتفاع القدر والمكانة والشرف والمنزلة، يقال رجل خطير، أي له قدر، وأمر خطير، أي رفيع (ابن منظور الإفريقي،1993م: ص137)' ومنه قوله ﷺ في الحديث: (ألا مشمر للجنة؟ فإن الجنة لا خطر لها) أي لا مثل له (ابن ماجه القز ويني، 1998م: ص694)

2. المعني الفقهي للمخاطر: إن استخدام الفقهاء لمفهوم المخاطرة يكاد لا يخرج عن المعاني اللغوية للمخاطر، حيث استخدم الفقهاء المخاطرة على عدة معاني، منها المراهنة، وكل ما يعتمد على الحظ دون أن يكون للإنسان تدبير فيه (البركتي، 2003م: ص88).

3. المعنى الاقتصادي للمخاطر: للمخاطرة في المجال الاقتصادي عدة معاني، ومن التعريفات التي وقف عليها الباحث المخاطر في تعريف أحد الكتاب هي (الحالة التي تتضمن احتمال الانحراف عن الطريق الذي يوصل إلى نتيجة متوقعة أو مأمولة (Vaughan، Emmett. and Vaughan, 1999: p7) المخاطرة هي احتمال الفشل في تحقيق العائد المتوقع (آل شبيب،2004م: ص36). كما تعرف بأنها احتمالية مستقبلية قد تعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها بما قد يؤثر على تحقيق أهداف البنك وعلى تنفيذها بنجاح، وقد تؤدي في حال عدم التمكن من السيطرة عليها وعلى آثارها إلى القضاء على البنك وإفلاسه (الدروبي، د.ت: ص1)

يري الباحث إن المخاطرة في المجال الاقتصادي تدور حول الاحتمالية وعدم التأكد من حصول على العائد المخطط له وكلمة (احتمال) هنا مهمة لأنها تضع صفة مستقبلية للخسارة.

أنواع المخاطر، هناك عدة أنواع من المخاطر تواجه المصارف تتطلب وجود آلية مناسبة للتعامل معها تتمثل في:

1. **مخاطر الائتمان:** تُعرف بأنها هي المخاطر الحالية أو المستقبلية التي يمكن أن تتأثر بها إيرادات البنك ورأسماله والناجمة عن عدم قياس العميل بالوفاء بالتزاماته تجاه البنك بالوقت المناسب (الكراسنة، 2006م: ص37).
2. **مخاطر السوق:** هي المخاطر المتعلقة بإيرادات البنك ورأسماله نتيجة التغيرات أسعار الفائدة والتقلبات في أسعار الصرف وأسعار الأوراق المالية وأسعار السلع. وهذا النوع من المخاطر تم إضافته إلى متطلبات معيار كفاية رأس المال في العام 1999م بحيث يتوجب على المصارف الاحتفاظ برأسمال لمواجهة مخاطر السوق بأنواعها المختلفة والتي تشمل مخاطر أسعار الفائدة، مخاطر أسعار الصرف، ومخاطر أسعار الأوراق المالية والسلع (Basel Committee on Banking Supervision , 1996: p23).
3. **مخاطر السيولة:** هي المخاطر التي تؤدي إلى تحقيق خسائر نتيجة عدم مقدرة البنك على الوفاء بالتزاماته في تاريخ الاستحقاق بسبب عدم قدرة البنك على توفير التمويل اللازم أو الأصول السائلة غير كافية مقابل هذه الالتزامات (شحاتة،2005م: ص41).
4. **المخاطر التشغيلية:** عُرفت بأنها مخاطر تحمُل خسائر تنتج عن عدم نجاح أو فشل العمليات الداخلية، والعنصر البشري، والأنظمة والأحداث الخارجية. ويشمل التعريف المخاطر القانونية ولكنه يستثنى المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة والمخاطر التنظيمية، ولا يعتبر الاحتفاظ برأسمال لمواجهة الخسائر الناشئة عن المخاطر التشغيلية خياراً في إطار بازل2 بل هو جزء جوهري.

يركز الباحث على مخاطر التشغيل باعتبارها المتغير المتابع في الدراسة وفيما يلي أنواع المخاطر التشغيلية وتفسير لكل نوع منها حسبما أوردتها ورقة الممارسات السليمة والمعدة من قبل لجنة بازل كما في الجدول التالي (شحاتة، ص121):

جدول رقم (1): أنواع المخاطر التشغيلية وفقاً لبازل 2

المسبب	تعريف	أمثلة
العمليات الداخلية	الخسائر الناجمة عن المعالجات الخاطئة للعمليات وحساب العملاء وعمليات المصرف اليومية والضعف في أنظمة الرقابة والتدقيق الداخلي	- أخطاء في إدخال البيانات. - الدخول إلى بيانات لغير المصرح لهم. - الخلافات التجارية. - خسائر بسبب الإهمال أو إتلاف أصول
العنصر البشري	الخسائر التي يتسبب بها الموظفين أو تتعلق بالموظفين (بقصد أو غير قصد)، والخسائر الناشئة عن العلاقة مع العملاء، المساهمين، الجهات الرقابية أو أي طرف ثالث	- عمليات الاحتيال من قبل الموظفين - عمليات التداول دون تخويل - المعالجات الخاطئة. - الغرامات والعقوبات بسبب أخطاء الموظفين
الأنظمة	الخسائر الناشئة عن تعطيل العمل أو فشل الأنظمة بسبب البنية التحتية، تكنولوجيا المعلومات، أو عدم توفر الأنظمة	- انهيار أنظمة الكمبيوتر - الأعطال في أنظمة الاتصالات - أخطاء البرمجة فيروسات الحاسوب

الحوادث المتعلقة بالبيئة الخارجية	الخسائر الناشئة عن أعمال طرف ثالث، بما يشمل الاحتيال، أو أي أضرار تصيب الممتلكات والأصول، خسائر نتيجة تغيير القوانين بما يؤثر على قدرة المصرف في مواصلة العمل	- الكوارث الطبيعية. - الإرهاب والابتزاز - الاحتيال عبر بطاقات الائتمان - الاحتيال عبر شبكات الكمبيوتر

من الجدول أعلاه يتضح للباحث أن مخاطر التشغيل تتمثل في الآتي:

1. المخاطر الناجمة عن أخطاء المعالجة اليدوية للبيانات وما يترتب عليها من مخاطر أعطال أنظمة الكمبيوتر والتي تعود بشكل أساسي إلى ضعف مقدرة البنك في التحكم في التقنيات الآلية المتطورة المستخدمة في العمل المصرفي خاصة في ظل تزايد الاعتماد على الأنظمة الآلية والتقدم التكنولوجي في تنفيذ العلميات المصرفية.
2. مخاطر عمليات الاحتيال الخارجية واختراق أنظمة الكمبيوتر في ظل تنامي التجارة الإلكترونية
3. المخاطر الناجمة عن عمليات الاندماج بين المؤسسات المصرفية الكبرى واحتمالية إعادة النظر فيها الأمر الذي يشكل اختباراً لقدرة الأنظمة الجديدة على الاستمرار.
4. الاستخدام المتزايد للخدمات المساندة المقدمة من قبل أطراف خارجية والمشاركة في أنظمة المقاصة والتسويات يفرض على المصارف ضرورة المحافظة على نظم عالية الجودة للرقابة الداخلية وأنظمة الحفظ الاحتياطي.

مما تقدم يستنتج الباحث أن المخاطر التشغيلية عبارة عن مخاطر ناتجة عن الممارسات المصرفية الخاطئة وضعف دور إدارة المراجعة الداخلية ويرجع ذلك إلى العوامل المؤثرة على فاعلية إدارة المراجعة الداخلية السابق ذكرها.

المحور الثالث
الدراسة الميدانية

مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الذين يعملون بإدارات المخاطر والمراجعة الداخلية ببنك أمدرمان الوطني، والبنك السوداني الفرنسي، ومصرف المزارع التجاري وبعض ذوي الاختصاص الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة و قدر عددهم (100) فرد، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة قصديه من مجتمع الدراسة حيث بلغت (60) فرداً تم توزيع (60) استمارة وتم استرداد (52) استمارة تمثل الاستمارات المستردة نسبه 87% من الاستمارات الموزعة، ومن الناحية الإحصائية تعتبر هذه العينة منطقية تُمكن من قبول نتائج الدراسة وتعميمها على مجتمع الدراسة، وفيما يلي وصفاً للخصائص النوعية لأفراد عينة الدراسة:

1. المؤهل العلمي والتخصص العلمي:

جدول رقم (2): التوزيع التكراري والنسبي لخصائص عينة الدراسة

المؤهل العلمي	العدد	%
بكالوريوس	20	0.39
دبلوم عالٍ	8	0.15
ماجستير	18	0.35
دكتوراه	6	0.12
المجموع	52	100
التخصص العلمي	العدد	%
محاسبة	24	0.46
إدارة أعمال	12	0.23
اقتصاد	4	0.08
دراسات مصرفية	12	0.23
المجموع	52	100
الوظيفة	العدد	%
موظف	24	0.46

رئيس قسم	18	0.35
مراجع داخلي	6	0.12
مدير إدارة	4	0.08
المجموع	52	100
سنوات الخبرة		
أقل من 5 سنة	12	0.23
5-10 سنة	20	0.39
10 -15 سنة	16	0.31
15 سنة فأكثر	4	0.08
المجموع	52	100

يتضح من نتائج التكرارات والنسب المئوية لخصائص عينة الدراسة من الجدول رقم (2) النتائج التالية:

1. **المؤهل العلمي**: يتضح من المؤشرات الإحصائية بأن الموظفين الذين مؤهلهم بكالوريوس بلغو (20) فرد بنسبة 38.5%، والذين مؤهلهم ماجستير (18) فرد بنسبة 34.6%، والذين مؤهلهم دبلوم عالِ (8) أفراد بنسبة 15.4%، وحملة الدكتوراه (6) أفراد بنسبة 11.5%، أي أن نسبة 62.5% من أفراد عينة الدراسة حملة شهادات فوق البكالوريوس ويعني ذلك أنهم مؤهلين علمياً ولهم إلمام بموضوع الدراسة مما يؤدي إلى الحصول على أراء موضوعية حول موضوع الدراسة.
2. **التخصص العلمي**: يتضح من المؤشرات الإحصائية بأن متخصصي المحاسبة يبلغ عددهم (24) فرد بنسبة 46.2%، والذين تخصصهم إدارة أعمال عددهم (12) فرد بنسبة 23.1%، والذين تخصصهم دراسات مصرفية عددهم (12) فرد بنسبة 23.1%، والذين تخصصهم اقتصاد عددهم (4) أفراد بنسبة 7.7%، أي أن المحاسبة هي التخصص الذي حصل على أكبر نسبة 46.2% ويؤدي ذلك إلى الحصول على نتائج جيدة وذلك لارتباط موضوع الدراسة
3. **الوظيفة:** يتضح من المؤشرات الإحصائية بأن (24) فرد بنسبة 46.2% من أفراد العينة موظفين، و(18) فرد بنسبة 34.6% رؤساء أقسام، و(6) أفراد بنسبة 11.5% مراجعين داخليين و(4) أفراد بنسبة 7.7% مديري إدارة، أي أن غالبية المبحوثين لهم علاقة بمتغيرات الدراسة وينعكس ذلك إيجاباً على إجاباتهم.
4. **سنوات الخبرة:** يتضح من المؤشرات الإحصائية بأن (12) فرد بنسبة 23.1% خبرتهم العلمية أقل من 5 سنة وهناك (20) فرد بنسبة 38.5% خبرتهم العملية من 5 سنة وأقل من 10 سنة، وهناك (16) فرد بنسبة 30.8% خبرتهم من 10 سنة وأقل من 15 سنة، وهناك (4) أفراد بنسبة7.7% خبرتهم أكثر من 15 سنة، أي أن الذين تزيد خبرتهم عن 5 سنوات يمثلون نسبة 76.9%، وينعكس ذلك إيجاباً على إجاباتهم على عبارات الدراسة وفقاً لما يتمتعون به من خبرة عملية جيده.

تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

وصف البيانات: يحتوي هذا القسم على عدد (15) عبارة، طُلب من أفراد عينة الدراسة أن يحددوا استجابتهم عن ما تصفه كل عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمس مستويات (موافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وقد تم توزيع هذه العبارات على فرضيات الدراسة البالغة (3) فرضيات وبواقع (5) عبارات، لكل فرضية.

الثبات والصدق الظاهري: للتأكد من الصدق الظاهري لاستبيان الدراسة وصلاحية عباراته من حيث الصياغة والوضوح تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين بمجال الدراسة وتم إجراء التعديلات التي اقترحت عليها.

الثبات والصدق الإحصائي: يقصد بثبات الاختبار أن يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة، أما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين، وقام الباحث بإيجاد الصدق الذاتي وحساب معامل ثبات المقياس المستخدم في الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية لعينة استطلاعية بلغت (10) أفراد وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (4): مؤشرات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور أداة البحث – العينة الاستطلاعية

المحور	كرونباخ α
الأول	0.71
الثاني	0.86
الثالث	0.80
الاستبيان كامل	0.82

يتضح من نتائج الجدول رقم (4) لمؤشرات ثبات كرونباخ α لمحاور أداة البحث أنها تتراوح بين(0.71 إلى0.86) ولأداة البحث ككل بلغت(0.82) وهي جميعها مؤشرات تؤكد على أن أداة البحث تتمتع بمؤشرات ثبات دالة إحصائياً (> 0.60 ، جودة محفوظ 2009)، وبناءً على ذلك يكون الباحث قد تأكد من أن أداة البحث تتمتع بمؤشرات ثبات تضمن صحة نتائج ما وضعت لقياسه.

تطبيق أداة الدراسة: بعد التأكد من ثبات وصدق الاستبانه تم توزيعها على عينة الدراسة المقررة والتي بلغ عددها(52) فرداً، وقد تم تفريغ البيانات في الجداول التي أعدها الباحث لهذا الغرض، حيث تم تحويل المتغيرات الاسمية (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) إلى متغيرات كمية (5، 4، 3، 2، 1)، وتم تفريغ البيانات وفق التوزيع التكراري في الجداول الآتية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التنظيمي الذي تتبع له إدارة المراجعة الداخلية والحد من مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية.

جدول رقم(5)

المتوسط الحسابي والوزن المئوي لمقياس أداة الدراسة

الفئات	المتوسط من	إلى أقل من	الممارسة
الأولى	4.20	5	موافقة بشدة
الثانية	3.40	4.20	موافق
الثالثة	2.60	3.40	محايد
الرابعة	1.80	2.60	غير موافق
الخامسة	1	1.80	غير موافق بشدة

نتائج الفرضية الأولى: والتي تنص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التنظيمي الذي تتبع له إدارة المراجعة الداخلية والحد من مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية " وللتحقق من صحة هذه الفرضية لجأ الباحث إلى استخدام اختبار(T) لعينة واحدة والنتائج يبينها الجدول(5):

جدول رقم (5)

المؤشرات الإحصائية لاختبار(T) لعينة واحدة لنتائج الفرضية الأولى

مضمون الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	النتيجة
تبعية إدارة المراجعة الداخلية للمدير العام أضعف دورها الرقابي في المصارف التجارية السودانية.	4.33	0.96	9.92	0.000	دالة
تبعية إدارة المراجعة الداخلية للمدير العام أضعف	4.31	0.76	12.49	0.000	دالة

الالتزام بالأسس واللوائح المصرفية.					
ضعف اهتمام مجلس الإدارة بالمراجعة الداخلية ساهم في تأخر معالجة المخالفات المصرفية.	4.25	0.93	9.73	0.000	دالة
ضعف آلية الاتصال بين إدارة المراجعة الداخلية ومجلس الإدارة أضعف فعالية المراجعة الداخلية.	4.37	0.86	11.40	0.000	دالة
مجالس إدارات المصارف التجارية السودانية تساهم في عدم تفعيل لجان المراجعة الداخلية	4.27	1.01	9.04	0.000	دالة
المتوسط العام	4.31	0.90	10.52	0.000	دالة

1. يتضح من المؤشرات الإحصائية للجدول(5) أن المتوسطات الحسابية لوجهة نظر عينة الدراسة حول بنود الفرضية الأولى تتراوح بين(4.25 إلى 4.37) مع انحرافات معيارية تراوحت بين (0.76 إلى 1.01)، كما أن المتوسط العام بلغ(4.31 من 5) مع انحراف معياري عام(0.90) وهي جميعها من مؤشرات فئة المتوسط الأولى(4.20 إلى 5) والتي تؤكد على أن عينة البحث توافق بشدة على أن " تبعية إدارة المراجعة الداخلية للمدير العام أضعف دورها الرقابي في المصارف التجارية السودانية ، تبعية إدارة المراجعة الداخلية للمدير العام أضعف الالتزام بالأسس واللوائح المصرفية ، ضعف اهتمام مجلس الإدارة بالمراجعة الداخلية ساهم في تأخر معالجة المخالفات المصرفية ، ضعف آلية الاتصال بين إدارة المراجعة الداخلية ومجلس الإدارة أضعف فعالية المراجعة الداخلية ، مجالس إدارات المصارف التجارية السودانية تساهم في عدم تفعيل لجان المراجعة الداخلية" .

2. إن جميع قيم (ت) والتي تتراوح بين(9.04 إلى 12.49) لدرجة حرية(51) دالة إحصائياً بناءً على مستوى الدلالة (0.000 < 0.05) مما يؤكد على موافقة عينة البحث بشدة على مضمون بنود الفرضية الأولى.

3. بما أن المتوسط العام يساوي(4.31) وأن قيمة(ت) تساوي(10.52) وهي دالة بناءً على أن مستوى المعنوية (0.000< 0.05)، فإن الباحث يخلص إلى " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التنظيمي الذي تتبع له إدارة المراجعة الداخلية والحد من مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية". وبناءً على ذلك فإن الباحث يخلص إلى قبول نص الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية: والتي تنص على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية والحد من مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية" وللتحقق من صحة هذه الفرضية بالمثل لجأ الباحث إلى استخدام اختبار(T) لعينة واحدة والنتائج يبينها الجدول(6):

جدول رقم (6)

المؤشرات الإحصائية لاختبار(T) لعينة واحدة لنتائج الفرضية الثانية

مضمون الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	النتيجة
تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة يؤدي إلى سهولة اكتشاف المخالفات المصرفية.	4.37	0.86	11.40	0.000	دالة
تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة يؤدي إلى سهولة معالجة المخالفات المصرفية.	4.27	1.01	9.04	0.000	دالة
تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية ينمي العمل بروح الفريق في المصارف التجارية.	4.17	0.94	8.96	0.000	دالة

تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية يؤدي إلى تفعيل نظام الرقابة الداخلية.	4.13	0.91	9.01	0.000	دالة
تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية يساعد على تفادي المخاطر المصرفية.	4.40	0.72	14.04	0.000	دالة
المتوسط العام	4.27	0.89	10.49	0.000	دالة

1. بالمثل يتضح من المؤشرات الإحصائية للجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لوجهة نظر عينة الدراسة حول بنود الفرضية الثانية تتراوح بين(4.13 إلى 4.40) مع انحرافات معيارية تراوحت بين(0.72 إلى 1.01)، كما أن المتوسط العام بلغ(4.27 من 5) مع انحراف معياري عام(0.90) وهي جميعها من مؤشرات فئة المتوسط الأولى(4.20 إلى 5) والتي تؤكد على أن عينة البحث توافق بشدة على أن " تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة يؤدي إلى سهولة اكتشاف المخالفات المصرفية، تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة يؤدي إلى سهولة معالجة المخالفات المصرفية، تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية ينمي العمل بروح الفريق في المصارف التجارية، تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية يؤدي إلى تفعيل نظام الرقابة الداخلية ، تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية يساعد على تفادي المخاطر المصرفية ".

2. إن جميع قيم (ت) والتي تتراوح بين(8.96 إلى 14.04) لدرجة حرية(51) دالة إحصائياً بناءً على مستوى الدلالة(0.000 < 0.05) مما يؤكد على موافقة عينة البحث بشدة على مضمون بنود الفرضية الثانية.

3. بما أن المتوسط العام يساوي(4.27) وأن قيمة (ت) تساوي(10.49) وهي أيضاً دالة بناءً على أن مستوى المعنوية (0.000< 0.05)، فإن الباحث يخلص إلى " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية والحد من مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية" ". وبناءً على ذلك فإن الباحث يخلص إلى قبول نص الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة: والتي تنص على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأهيل وتدريب موظفي إدارة المراجعة الداخلية والحد من مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية "، وللتحقق من صحة هذه الفرضية بالمثل لجأ الباحث إلى استخدام اختبار(T) لعينة واحدة والنتائج يبينها الجدول (7)**:**

جدول رقم (7)

المؤشرات الإحصائية لاختبار(T) لعينة واحدة لنتائج الفرضية الثالثة

مضمون الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	النتيجة
ضعف الاهتمام بالتأهيل العلمي لموظفي إدارة المراجعة الداخلية أضعف فعالية تقرير المراجعة الداخلية.	4.50	0.87	12.37	0.000	دالة
ضعف الاهتمام بتدريب موظفي إدارة المراجعة الداخلية أدي إلى بطء اكتشاف المخالفات المصرفية.	4.17	0.79	10.77	0.000	دالة
ضعف تأهيل موظفي المراجعة الداخلية ساهم في ضعف الالتزام بالأسس والقوانين المصرفية.	4.29	0.83	11.27	0.000	دالة
الدوران الوظيفي لموظفي المراجعة الداخلية يؤدي إلي سهولة اكتشاف المخالفات المصرفية.	4.23	0.88	10.12	0.000	دالة
عمل موظفي إدارة المراجعة الداخلية بأقسام المصرف المختلفة يساعد على الحد من مخاطر التشغيل المصرفي.	4.13	1.03	7.95	0.000	دالة
المتوسط العام	4.26	0.88	10.50	0.000	دالة

1. بالمثل يتضح من المؤشرات الإحصائية للجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لوجهة نظر عينة الدراسة حول بنود الفرضية الثالثة تتراوح بين(4.13 إلى 4.50) مع انحرافات معيارية تراوحت بين(0.79 إلى 1.03)، كما أن المتوسط العام بلغ(4.26 من 5) مع انحراف معياري عام(0.88) وهي جميعها من مؤشرات فئة المتوسط الأولى(4.20 إلى 5) والتي تؤكد على أن عينة البحث توافق بشدة على أن " ضعف الاهتمام بالتأهيل العلمي لموظفي إدارة المراجعة الداخلية أضعف فعالية تقرير المراجعة الداخلية، ، ضعف الاهتمام بتدريب موظفي إدارة المراجعة الداخلية أدي إلي بطء اكتشاف المخالفات المصرفية ، ضعف تأهيل موظفي المراجعة الداخلية ساهم في ضعف الالتزام بالأسس والقوانين المصرفية، الدوران الوظيفي لموظفي المراجعة الداخلية يؤدي إلي سهولة اكتشاف المخالفات المصرفية ، عمل موظفي إدارة المراجعة الداخلية بأقسام المصرف المختلفة يساعد على الحد من مخاطر التشغيل المصرفي".

2. إن جميع قيم (ت) والتي تتراوح بين (7.95 إلى 12.37) لدرجة حرية(51) دالة إحصائياً بناءً على مستوى الدلالة (0.000 < 0.05) مما يؤكد على موافقة عينة البحث بشدة على مضمون بنود الفرضية الثالثة.

3. بما أن المتوسط العام يساوي(4.26) وأن قيمة(ت) تساوي(10.50) وهي أيضاً دالة بناءً على أن مستوى المعنوية (0.000< 0.05)، فإن الباحث يخلص إلى " علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأهيل وتدريب موظفي إدارة المراجعة الداخلية والحد من مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية "، وبناءً على ذلك فإن الباحث يخلص إلى قبول نص الفرضية الثالثة.

المحور الرابع
النتائج والتوصيات

أولاً، النتائج، من خلال الإطار النظري والدراسة الميدانية توصل الباحث إلى النتائج التالية:

نتائج عامة:

1. الدور الرقابي لإدارة المراجعة الداخلية في المصارف التجارية السودانية ضعيف نسبةً لسيطرة الإدارة التنفيذية عليها كمان سلطة تعيين ونقل موظفين المراجعة الداخلية تحت صلاحية الإدارة التنفيذية.

2. لأيتم مراعاة تنوع تخصصات فريق المراجعة الداخلية عند القيام المراجعة الداخلية في المصارف التجارية السودانية فاثر ذلك سلباً على الحد من المخاطر المصرفية فبعض المخالفات تطلب تخصصات مختلفة خاصة بعد التطور التقني وظهور الجرائم الالكترونية.

نتائج خاصة:

1. تبعية إدارة المراجعة الداخلية للإدارة التنفيذية أضعف دورها الرقابي وأضعف الالتزام بالأسس واللوائح المصرفية في المصارف التجارية السودانية.

2. ضعف آلية الاتصال بين إدارة المراجعة الداخلية ومجلس الإدارة أضعف فعالية المراجعة الداخلية في المصارف التجارية السودانية.

النتائج من 1-2 تؤكد صحة الفرضية الأولي التي تنص على أنه **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التنظيمي الذي تتبع له إدارة المراجعة الداخلية والحد من مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية** أي تبعية إدارة المراجعة الداخلية للإدارة العليا قد يسهم في تفعيل دورها الرقابي.

3. تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة يؤدي إلى سهولة اكتشاف المخالفات المصرفية وسهولة معالجتها.

4. تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية يساعد على تفادي المخاطر المصرفية من خلال توافر خبرات متنوعة في فريق عمل المراجعة.

النتائج من 3-4 تؤكد صحة الفرضية الثانية التي تنص على أنه **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية والحد من مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية** أي كلما تنوعت تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية ساهم ذلك في الحد من المخاطر التشغيلية.

5. ضعف الاهتمام بالتأهيل العلمي لموظفي إدارة المراجعة الداخلية أضعف فعالية تقرير المراجعة الداخلية وجعل التقرير غير مجدي.

6. عمل موظفي المراجعة الداخلية بأقسام المصرف المختلفة يساعد على سهولة اكتشاف المخالفات المصرفية مما يؤدي إلى الحد مخاطر التشغيل المصرفي

النتائج من 5-6 تؤكد صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أنه **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأهيل وتدريب موظفي إدارة المراجعة الداخلية والحد من مخاطر التشغيل في المصارف التجارية السودانية** أي كلما اهتمت الإدارة العليا بتدريب موظفي المراجعة وتطوير معرفتهم بعمل كل أقسام المصرف ساهم ذلك في الحد من المخاطر التشغيلية.

ثانياً، التوصيات، يوصي الباحث بالآتي:

1. ضرورة وجود رقابية عليا بالمصارف تهتم بتبعية إدارة المراجعة الداخلية للإدارة العليا لتفعيل دورها الرقابي.

2. تفعيل آلية الاتصال بين إدارة المراجعة الداخلية والإدارة العليا بالمصارف التجارية السودانية للحد من مخاطر التشغيل المصرفي.

3. الاهتمام بتنوع تخصصات موظفي إدارة المراجعة الداخلية لتفادي المخاطر المصرفية من خلال توافر خبرات متنوعة في فريق عمل المراجعة.

4. ضرورة الاهتمام بالتأهيل العلمي لموظفي إدارة المراجعة الداخلية والتدريب العملي بكل أقسام المصارف التجارية لتفادي المخاطر المصرفية والحد من المخالفات ومنع الغش.

قائمة المصادر والمراجع:

- ابن فارس، أبو الحسن، أحمد (1399هـ -1979م)، **معجم مقاييس اللغة**، ج2، دار الفكر، بيروت.
- ابن ماجة القزويني، أبو عبد الله، /حمد بن يزيد، **سنن ابن ماجه كتاب (37) الزهد**، (1418هـ) ط1، ج5، باب (39) صفة الجنة، حديث رقم 4332، بيروت.
- ابن منظور الإفريقي، أبو الفضل، جما الدين محمد بن مكرم(1413هـ-1993م)، **لسان العرب**، ط3، ج4، التاريخ العربي، بيروت .
- آل شبيب، دريد كامل، (2004م) **مبادئ الإدارة العامة**، دار المناهج، عمان.
- بابكر، محمد إبراهيم محمد (2010)، **دور المراجعة الداخلية في الرقابة على الأداء المالي**، ماجستير في المحاسبة والتمويل غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، السودان.
- البركتي، محمد عميم الإحسان، **التعريفات الفقهية**، ط1 (بيروت: دار الكتب العلمية، 2003م) .
- البصري، صديق تاج الأصفياء حسن (2007م) **نظام المراجعة الداخلية وأثره على العمل المصرفي**، دراسة ماجستير في المحاسبة، غير منشور، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الدراسات العليا، السودان.
- خطاب، جمال سعيد أحمد (2012م)، **تأثير قياس وضبط مخاطر التشغيل على جودة المراجعة في المصارف**، المجلة العلمية للبحوث والدراسات، القاهرة: كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، العدد الثالث .
- الدروبي، محمد سهيل، إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية، (http://lsegs.com/forum/showtherad.php?-2715&page-3), .
- الرحيمة، يحي الفاضل حامد (2008م)، **دور المراجعة الداخلية في شركات القطاع الخاص**، دراسة ماجستير محاسبة وتمويل غير منشور، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا، السودان.
- شاهين، على عبد الله أحمد (2010م)، **مدخل عملي لقياس مخاطر الائتمان المصرفي في البنوك التجارية**، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، مصر: كلية التجارة جامعة بنها، المجلد2، العدد الثاني.
- شحاد، نبيل، (2005م)، **دليلك إلى إدارة المخاطر المصرفية، موسوعة بازل 2**، الجزء الثاني، اتحاد المصارف العربية، بيروت .
- صباح، بهية مصباح، (2011م)، **أثر إدارة المخاطر على درجة الأمان في الجهاز المصرفي الفلسطيني**، دراسة ماجستير محاسبة غير منشور،، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة غزه، فلسطين.
- الصحن، عبد الفتاح (1993م)، **مبادئ وأسس المراجعة الداخلية علماً وعملاً**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.
- الصحن، عبد الفتاح وسمير، كامل (2001م)، **الرقابة والمراجعة الداخلية**، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- عبد الله، تهاني أبو القاسم احمد (2007م)، **الاتجاهات الحديثة في الرقابة والمراجعة الداخلية في شركات المساهمة**، دراسة ماجستير محاسبة غير منشورة، جامعة امدرمان الإسلامية، كلية الدراسات العليا، السودان.
- علي، عبد الوهاب نصر (2011م)، **المراجعة الداخلية وإدارة المخاطر – مدخل علمي لمواجهة أزمة دبي في ضوء تجارب الدول الأخرى**، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- علي، عبد الوهاب نصر، شحاتة، شحاتة السيد (2006)، **الرقابة والمراجعة الداخلية الحديثة في بيئة تكنولوجيا المعلومات وعولمة أسواق المال**، الدار الجامعية، الإسكندرية
- غريب، عادل ممدوح (2012م)، **آليات أداء وظيفة المراجعة الداخلية ودورها في تعظيم القيمة**،، مجلة الإدارة العامة، الرياض: معهد الإدارة العامة،، المجلد 53، العدد الأول.
- القباني، ثناء علي (2006م) **المراجعة الداخلية في ظل التشغيل الإلكتروني**، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- الكراسنة، إبراهيم (2006م)، **أطر أساسية ومعاصرة في الوقاية على المصارف وإدارة المخاطر**، صندوق النقد العربي، معهد السياسات الاقتصادية، أبو ظبي.
- إبراهيم، محمد عبد الفتاح ،(2007م)، **واقع المراجعة الداخلية**، القاهرة: مجلة الكفاية الإنتاجية، وزارة الصناعة، العدد الثاني والعشرين.
- محمد، محاسن عبد العزيز، (2002م)، **التدقيق والرقابة الداخلية في المصارف ودورها في اكتشاف وتصحيح الأخطاء والمخالفات**،، دراسة ماجستير في المحاسبة والتمويل غير منشور، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، السودان.

- الورداني، ياسر سعيد محمود، (2014م)، دور **المراجعة على أساس المخاطر في تحسين جودة المراجعة الداخلية**، دراسة ماجستير في المحاسبة، غير منشور، جامعة عين الشمس، كلية التجارة، مصر.
- جودة، محفوظ، (2009م)، **التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، ط**2، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- **المراجع باللغة الإنجليزية:**
- Basel Committee on Banking Supervision**, (1996). Part of the Amendment of the Capital Accord to Incorporate Market** Risks www.bis.org.
- D. Chambers**, (1981), Internal Auditing**, (London: Pitman Book Limited).
- De Zwaan and others (2011), **Internal Audit Involvement in Enterprise Risk Management**, Managerial journal, vol 26, No 7.
- Lindow, P and Race, j, (2002), **Beyond traditional Audit techniques**; journal of Accountancy, Vol. 194, No. 1.
- **The Instite of Internal Auditors, (1994) Statement of Internal Auditors Responsibilities, IIA ,New York .**
- Vaughan, Emmett. And Vaughan (1999**), Fundamentals of Risk and Insurance, John Wiley & Sons .**

****

أمارابك: مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا www.amarabac.com
المجلد ٧، العدد ٢٠ (٢٠١٦). ص ص ١٢١-١٤٠

الشخصية القصصية بين الماهية وتقنيات الإبداع

صلاح أحمد الدوش(*)

تلخيص: اهتم هذا البحث بتقديم دراسة وصفية تحليلية للشخصية القصصية؛ فتعرض لمفهومها، وأهميتها في البناء القصصي، ثم أنواعها، ووسائل تقنية بنائها وإبداعها. وقد توصل الباحث إلى أن الشخصية عنصر ذو أهمية في البناء القصصي، ثم إنه يكتنفه الغموض، والتعقيد، حتى لقد أخذ في مساره من القصة طرقاً متعددة، وأساليب متنوعة، وغدا أنماطاً وأنواعاً متباينة، لها وسائلها وطرقها المختلفة في صنع الأحداث، أو التعامل معها، والانفعال بها، الأمر الذي جعل من توظيف وإبداع الشخصية في القصة، ضربا من الفن يحتاج إلى تقنية عالية، يرفدها علم ومعرفة ووعي بأحوال النفس البشرية، وخبرة وثقافة بحياة البشر، وحذق بطرائق الفن، ودقة في الملاحظة والانتباه، فضلا عما يغذي ذلك كله من موهبة وفن أصيل. ومن هنا فإن تقنية بناء الشخصية أصبح عملاً ينزاح على سائر عناصر القصة الأخرى، من واقع جدلية العلاقة القائمة بينها، ومن ثم فإن نجاحه خاضع لتضافر عناصر القصة جميعاً، وتآزر وسائلها البنائية في سبيل كشف تقنية الإبداع وجمالياته الفنية، وإبراز ملامح النص، واستنطاق دواخله. وأخيرا توصل الباحث إلى بعض النتائج المتصلة بهذا الموضوع، والتي أثبتها في ختام البحث.

الكلمات المفتاحية: ، الشخصية، القصة القصيرة، صلاح الدوش. تقنية القصة

Story Character Conception and Creative of Techniques

Salah Ahmad Aldoush

ABSTRACT The study concerns with story character, so it handles its concept and importance in the construction of story. Also the study handles character types and construction techniques and its impact on the aesthetics of story text. The researcher noticed that there is scarcity in the area of story character studies more than novel character studies, the reason that encouraged the researcher to do this work, particularly the story character considered an essential element in the construction of story, has various patterns, different creativity means, different literary schools and different culture. Therefore, it became ambiguous and complicated element in the art work. So, the researcher attempts to explore techniques of character employment in the story according to different literary schools to reveal its concept, importance, various types, creativity aesthetics and its impact on the story text. The preliminary materials of the study explore some important results related to this topic, which the researcher seeks to investigate at the end of this research

Keywords; Story , Character, Short Story .salad aldoush

(*) أستاذ الأدب والنقد – جامعة الطائف – المملكة العربية السعودية، aldoush2000@yahoo.com

مقدمة:

يعد الأدب -بصفة عامة- مغايرة فنية للغة التواصل والكلام العادي، بما يقصد إليه من توظيف عناصر إبداعية. والقصة جنس من هذا الأدب المغاير، ومن هنا كانت القصة فناً إبداعياً متطورا، شأنه في ذلك شأن الفنون الإبداعية جميعاً، إلا أنه هو الوجه الأكثر غنىً وحيويةً في الإنتاج الإبداعي السائد. وينقل (عجوبة١٩٧٢،ص٩) عن الناقد فرانك أوكونور" في شأن أهمية القصة ووظيفتها قوله: " تصبح القصة القصيرة والقصة الطويلة هي صوت العصر، وقادرة على التعبير عن الوعي الحاد بالتفرد الإنساني حين تعجز طاقات الموقف الواحد بتسليط الضوء على نقط التحول فيه".

كما أن هذا الفن القصصي قد قطع شوطا بعيدا في تطوره ذاك، حتى عادت بعض خواتيمه تباين أوائله، بل تناقضها أحيانا! فانتهت العلائق المنطقية في مكونات القصة وتصميمها إلى علائق جديدة تعتمد أسلوب السرد المتقطع (المونتاج)، واستخدام الفانتازيا، وخلخلة العلائق الواقعية والمنطقية بين الأشياء، مستفيدة من التقنية السينمائية في التصوير السريع والبطيء، والمونتاج الزماني والمكاني، والقطع والاختفاء التدريجي وما إلى ذلك. ومن هنا كان الفن القصصي بحاجة إلى الدراسة المستمرة التي تكشف خصائصه، وتدرس أساليبه، وترصد تياراته ومذاهبه، مفصلة الحديث في عناصره الفنية، من أجل استخلاص أدواته، وبيان أسس إبداعه، والكشف عن قيمه الفنية.

والشخصية – بعدُ - عنصر أساس من عناصر الفن القصصي، أراد الباحث تناولها وفق هذه الرؤية الآنفة، للوقوف على مفهومها، وأهميتها، وطرائق تناولها، وأنواعها، وأساليب تقنيتها، و ذلك في إطار علاقتها بعناصر القصة الأخرى، من لغة، وحدث، وزمن، في إطار التصميم الكلي للنص.

أولا: مفهوم الشخصية:

لم يقتصر تناول الشخصية بالدراسة والتحليل على النقاد والدارسين والمبدعين في هذا المجال الأدبي؛ فذلك بحث ألمت به علوم عدة، مثل علم النفس، وعلم الاجتماع، وعلم الإنسان، وعلم المنطق الخ. ومنها ما جعل نظره مركزاً على الداخل، كاشفا عن طبيعته وما ينجم عنه من سلوك، كعلم النفس، ومنها ما ركز على الشخصية في عموم أحوالها محاولا كشف صلتها بالبيئة وبالمجتمع تأثراً وتأثيراً كعلم الاجتماع.

والشخصية عند أهل تلك العلوم مازالت حقلا يكتنفه كثير من الغموض! وهي عندهم قمينة بالبحث والنظر.

وبما أن " الشخصية" صارت مصطلحا سرديا مهما، كان لا بد من تناولها عبر مدلوليها اللغوي والاصطلاحي لما قد يترتب على ذلك من أهمية.

أما من الناحية اللغوية: فإن معجمات اللغة العربية قد أولت اهتماما بتفسير الجذر اللغوي الذي اشتقت منه كلمة " شخصية"؛ أي: شخص. وهي في عمومها تدور حول معنى: التجسيم و البروز والظهور؛ فمن ذلك ما ورد في (القاموس المحيط: شخص) :" الشخص سواء الإنسان وغيره تراه من بعيد...وشخص كمنع، شخوصا: ارتفع. وشخص بصره: فتح عينيه وجعل لا يطرف. وشخص بصره: رفعه. وشخص السهم: ارتفع عن الهدف. وشخص النجم: طلع". وفي (معجم اصطلاحات الفنون والعلوم: شخص): " الشخص بالفتح وسكون الخاء المعجمة هو هيكل الجسم، الأشخاص والشخوص والأشخص الجمع، كذا في المهذب. وفي عرف العلماء هو الفرد المشخص المعين. والشخصية هي القضية المخصوصة". وفي (معجم النفائس الكبير: شخص): " شخص عن قومه شخوصا: ذهب. وشخص إليهم : رجع. وشخص الشيء: ارتفع .... جمع أشخص وأشخاص

وشخوص، وقد يراد به الذات المخصوصة، ولا يطلق إلا على الجسم، وقد يخصص الشخص بالإنسان ذكرا أو أنثي، وربما خصت به الأنثى.....والشخصية: صفات تميز الشخص من غيره".

وما نخرج به من هذه المعاني اللغوية؛ هو الفارق الدلالي بين:(الشخص) و(الشخصية)؛ وذلك لأهمية هذا التمييز في المجال السردي؛ إذ وقع الخلط كثيرا بينهما (مرتاض ١٩٩٨،ص٧٤) في نقدنا التقليدي، إلى أن جاء تحريرهما في سياق المنهج السيميائي؛ ومن الباحثين من يؤكد ذلك بقوله (أيوب،http:www.almihlag.com ، ٢٠١٣/١١/٣) : " أهم الدراسات التي أزالت الغموض واللبس عن هذين المصطلحين هي الدراسات السميائية التي ميزت بين الشخص الذات المكون من لحم ودم، والشخصية الفاعل التي تتشكل حسب موقعها في المقطع القصصي حسب الزمان و المكان، بمعنى التمييز بين الشخص كذات ثابتة عاملة، لها نظرة فوقية، تحرك الشخصية كفاعل ورقي عبر سطور و مجريات القصة ".

أما الشخصية personality بوصفها مصطلحاً سردياً؛ فقد خضع مفهومها لتغيرات كثيرة منذ عهد أرسطو؛ حيث نجد وفق مفاهيم الشعرية الأرسطية للقصة أن الشخصية " تعد .. ثانوية بالنسبة إلى باقي عناصر العمل التخيلي، وتكون خاضعة تماماً لمفهوم الحدث، وقد انتقل هذا التصور إلى التنظير الكلاسيكي الذي لم يعد يرى في الشخصية سوى اسم البطل أو وصفه (باهواريٍ، www. laghtiri.1965.jeeran.com) .

ويظل المفهوم التقليدي للشخصية مرتبطاً بنظرية المحاكاة الأرسطية؛ حيث ينظر لدور الشخصية باعتباره عملية محاكاة للواقع. ويطلق عليه: (عبدالحميد، http://khatab38.forumslog.com) ،

"مبدأ التكافؤ الدلالي المطلق بين العالم النصي والواقع الخارجي".

وأخذ مفهوم الشخصية يتغير مع تطور وسائل تقنيتها في القصة، وذلك منذ بدايات القرن العشرين، حيث نجد النظرة إليها في الدراسات النصية الحديثة؛ تتركز على أبعادها الدلالية، دون النظر إلى أبعادها الخارجية أو المادية؛ وذلك منذ أن صرح "أندري جيد" بقوله:" علينا زم الحقائب لمجرد أن يغتدي الأمر متمحضاً لشخصية ينهض رسم ملامحها على حالة مدنية ولباس وكل ما يمثل في الصفات التوصيفية" (مرتاض١٩٩٨، ص٨٠).

وتضاءل أثر الشخصية لدى الشكلانيين؛ حيث نظروا إليها من جهة أفعالها في سبيل تحديد هويتها؛ فهي" لدى هؤلاء النقاد "مظهر لساني تتفكك بموجبه إلى دال ومدلول، وهي .. تشبه العلامة اللغوية، حيث ينظر إليها كمورفيم فارغ سيمتلئ تدريجياً بالدلالة كلما تقدمنا في قراءة النص، لذا لا تكتمل صورة الشخصية إلا عندما يكون النص الحكائي قد بلغ نهايته " (لحمداني ١٩٩١، ص٥١) . وهي كما يرى " تزفيتان تودروف":" قضية لسانية، أو كائن ورقي ليس له وجود خارج الكلمات". (نصيرة، العدد التاسع، ص٥). أو هي من وجهة نظر (رولان بارت):" " نتاج تأليفي "(لحميداني ١٩٩١، ص ٥٠).

وتمضي دراسات السيميائيين فتضع تصوراً للشخصية بأنها، "عبارة عن علامة فارغة، أي بياض دلالي لا قيمة له إلا من خلال انتظامها في نسق محدد" (هامون، ١٩٩٠ص٨) بمعنى أن إدراك مدلولها لا يتأتى إلا من خلال القراءة الخاضعة للسنن الثقافي. ولذلك نجد" مع كل قارئ يتشكل النص خلقا جديدا متميزا بدلالات جديدة. وهذا مما يجعل من الشخصية علامة دالة قابلة للتحليل"(عبد الحميد،http://khatab38.forumslog.com). حيث " تغتدي الشخصية مجرد عنصر شكلي و تقني للغة .. مثلها في ذلك مثل الوصف والسرد والحوار" (مرتاض ١٩٩٨، ص ٧٦).

و تضفي الشخصية مظهرا آخر من مظاهر تعقيدها، من خلال النظر إلى الجانب الخفي المستبطن منها ، وبما أن ذلك مجال يهتم به علم النفس إلا أن تقنية تيار الوعي في الأعمال

السردية تحقق التقاء السرد بعلم النفس عبر الشخصية. وقد توسع علم النفس في تحليل الشخصية وبيان أنواعها، الأمر الذي أدي إلى تعدد تعريفاتها فيه؛ حتى أن ´العالم النفساني (البورت) قد ناقش في كتابه:" الشخصية" الذي صدر عام ١٩٣٧م خمسين تعريفاً للشخصية، فاستطاع بعد ذلك أن يصوغ تعريفا محددا .. بقوله:" الشخصية هي التنظيم الديناميكي داخل الفرد لتلك النظم السيكوفيزيقية التي تحدد أسلوبه الفريد" (موسي، د.ت،٤٢) .

ومما سبق يتضح صعوبة إيجاد تعريف جامع للشخصية! إزاء هذا التباين في النظر إلي الشخصية من منظور تقليدي وآخر حداثي، ومن منظور تحليلي (نفسي) ، وآخر تمثيلي، ثم تعددها بحسب تعدد مؤثراتها التي تتجلى كما يرى (مرتاض ١٩٩٨، ص٧٣): " بتعدد الأهواء والمذاهب، والإيديولوجيات ، والثقافات والحضارات، والهواجس والطبائع البشرية" .

و على الرغم مما سبق؛ فقد بذل الدارسون في المجال السردي جهدا في سبيل إيجاد تعريف للشخصية؛ يستلهم مدلوليها اللغوي والفلسفي، ويربط بين أبعادها السلوكية ومؤثراتها الخارجية؛ ومن هذه التعريفات: (أبو عبية١٩٧٨، ص ٢٨):" الشخصية ذلك المجموع المتكامل المترابط للعلاقات الداخلية، الممتزجة بوساطة كل المؤثرات الخارجية". وهذا التعريف يتسم بالتعميم؛ لأنه يشمل الشخصية بصفة عامة؛ السردية وغيرها. ويضيف معجم المصطلحات العربية،(وهبة والمهندس،١٩٨٤،ص ٢٠٨) تعريفاً يتناول بعديها الواقعي والمتخيل؛ لكنه يتسم بالاقتضاب كذلك؛ حيث " الشخصية character هي: أحد الأفراد الخياليين أو الواقعيين الذين تدور حولهم أحداث القصة أو المسرحية". بيد أن أهم تعريف – في تقديرنا- هو ما ورد في قاموس السرديات (برنس، عدد ٧٦،ص٣٠)؛ حيث عرف الشخصية بأنها: " كائن له سمات إنسانية، ومنخرط في أفعال إنسانية، ويمكن أن تكون رئيسة أو ثانوية، ديناميكية أو ثابتة، متسقة أو غير متسقة، مسطحة أو مستديرة، ويمكن كذلك تحديدها على أساس أعمالها وأقوالها ومشاعرها، وطبقا لاتساقها مع الأدوار المعيارية، أو طبقا لاتفاقها مع مجالات محددة من الأفعال، أو تجسيدها لبعض العوامل". وما يميز هذا التعريف الأخير؛ أنه محصور في جانب السرديات، كما ربط بين النظرة التقليدية للشخصية ممثلة في أقوالها ، وأفعالها، وأنواعها، وأدوارها المعيارية، وبين النظرة الحداثية التي تجعل منها كائنا ينخرط في أفعال إنسانية. كما طال البعد النفسي فتناول جانبي السلوك والمشاعر.

ونحاول بعد هذا العرض أن نصوغ تعريفاً للشخصية ؛ حيث أنها: ذلك الكائن المتكامل بصفاته النفسية، والبدنية، والثقافية، في بعديه ، الواقعي أو المتخيل، الذي يؤثر ويتأثر بالعوامل الخارجية، فتحيله أنواعا، وتكسبه تطوراً. وقد يغدو عنصراً فاعلاً في تشكل الحدث، أو دالةً تصنعها الأحداث.

ثانيا: أهمية الشخصية وأثرها في البناء القصصي:

يعتبر التواصل الفني مع الآخرين غاية يطمح إليها كل كاتب قصصي، من أجل تأكيد رؤيته وجماليات فنه، متوسلا بعديد من العناصر الفنية، التي تحقق للفن جمالياته، وتنقل تلك الرؤية بكل أبعادها الممتزجة والمتفاعلة، من شخصيات، وأحداث، ولغة، وزمن وغيره.

وهذه العناصر على درجة كبيرة من الأهمية في الفن القصصي، حتى لقد يطغى أحدها على رؤية الكاتب فيصطبغ بها عمله ؛ ولذلك عدنا نسمع بقصة الشخصية، وقصة الحدث، وقصة الفكرة الخ، وما ذلك إلا لتركيز الكاتب على عنصر من هذه العناصر. ولكن الشخصية لها أعظم الأثر من كل هذه العناصر ؛ فهي التي تصنع الحدث، وتحرك الزمن، وتنتج اللغة، وهي ذات وجود في سائر الأجناس السردية، كما أنها هي التي تميز بين ما هو قصة وما ليس بقصة.

وبلغت الشخصية القصصية في أهميتها أن ارتبط بها مفهوم القصة نفسه، فهناك من يؤكد (الشقحاء، ١٩٧٨، ص٣) أن "الأثر الفني لا يسمى قصة إلا إذا صور معالم الشخصية

والخصائص الخلقية في سلسلة من الظروف الخارجية، والحالات النفسية المختلفة". ويذكر(ولسون تورنلي، ١٩٩٢،ص٢٠)، تعريفا لها يعتمد على وجود الشخصية بقوله" هي سلسلة من المشاهد الموصوفة، التي تنشأ خلالها حالة مسببة تتطلب شخصية حاسمة ذات صفة مسيطرة تحاول أن تحل نوعا من المشكلة من خلال بعض الأحداث التي ترى أنها الأفضل لتحقيق الغرض، وتتعرض الأحداث لبعض العوائق والتصعيدات حتى تصل إلى نتيجة قرارات تلك الشخصية النهائي".

وقد وجد عنصر الشخصية في البناء القصصي اهتماما متزايدا من الكتاب في العالم حيث بدءوا يركزون على الفرد الذي يمثل – بشكل أو بآخر- محور العمل. وقد بدأ هذا الاهتمام بالشخصية منذ نشأة المدارس التي تهتم بعناصر الطبيعة من جهة وبالإنسان من جهة أخرى(إبراهيم،١٩٨٣،ص٢٠).

وحقيقة الأمر إن "الشخصية عنصر مهم في عملية البناء الفني، وترجمة الباطن غير المرئي للفنان، عن طريق تشكيل درامي للحدث، والفكرة، والهيكل الفني العام، وللأثر الفني برمته" (إبراهيم، ١٩٨٣، ص٧١). ولا تقتصر مهمة الشخصية على تحريك الحدث وتطويره، بل هي عنصر فعال في توليد الأحداث ضمن سياق القصة، وتحديد مساراتها في وحدة لا تنفلت من بين يدي الكاتب.

والشخصية بوصفها عنصرا مهما من عناصر التشكيل الفني، لا يمكن فصلها عن شخصية الكاتب؛ فعن طريق اندماج الشخصية بالحدث، ونمو الحدث وتطوره من خلال أبعادها الجسدية، والنفسية، والاجتماعية، تتبلور رؤية الكاتب وتتأطر آفاقها، فتتجلى وحدة الانطباع، ومن ثم يمتلك الكاتب ناصية القدرة على التقدم بالبناء الدرامي. ومن هنا " نجد تطوراً واضحاً في أساليب القص الحديث ومستوى التعبير، فظهرت تقنيات جديدة، وتبلورت نتيجة للمفاهيم الحديثة في بناء الشخصية من جانب، وعلاقة الشخصية بالراوي من جانب أخر.. جعلت صوت الراوي يخفت وصوت الشخصية يرتفع"(قاسم ١٩٨٥، ص ١٨٤)

والاهتمام بعنصر الشخصية ولد أسلوبا جديدا؛ هو طريقة (تيار الوعي) وهو من الأساليب الجديدة التي اهتمت بعنصر الشخصية وتنامي أثرها في البناء القصصي، وهي طريقة" بدأت على يد الروائي الفرنسي "دي جاردان"، ثم تبلورت أبعادها باعتبارها طريقة فنية نفسية في القصة على يد" جيمس جويس"، و" هنري جيمس"، و" فرجينا وولف" وغيرهم؛ حيث بدأ معهم فن قصة جديد يرتكز فيه القاص على عنصر الشخصية، ويستمد أحداثه، وعقدته، وعناصره الفنية كلها من خلال النفس البشرية" (إبراهيم ١٩٨٣، ص٢٢). كما أن طريقة" المونولوج الداخلي" وهو" أسلوب اكتشفه اللغوي السويسري شارل بالي سنة ١٩١٢، وأطلق عليه اسم الأسلوب غير المباشر الحر الذي يجمع بين خصائص الأسلوبين- المباشر وغير المباشر- ويعطي الكاتب حرية أكبر في نسج كلام الشخصية داخل كلام الراوي... لأنه يعبر بطريقة مباشرة وبلا وساطة عن مشاعر الشخصية وعواطفها"(قاسم ١٩٨٤، ص٢١٩)، وهذا " ما يسميه علماء النفس: " الاستبطان" وهو يعني رسم الأمور كلها من الداخل"(أمين١٩٨٢م، ص٤٨٨). ومن الكتاب (همفري،١٩٧٥، ص ٤٤) من يرى أن تيار الوعي: "هو منولوج مباشر أو غير مباشر، تختلط فيه الأصوات وقد يصل إلى الرمزية والتصويرية. وغالبا ما يستخدم ضمير المتكلم. وإذا استخدم ضمير الغائب فهو المونولوج الداخلي غير المباشر الذي يستخدم ضمير الغائب بدلا عن ضمير المتكلم حين يكون ضمير الغائب مجرد قناع للمونولوج الذي يستخدم ضمير المتكلم". فهي إذن طريقة تعتمد الشخصية عنصرا أساسا في البناء الفني، بتسليط الضوء على الجوانب التي لا يستطيع الكاتب الوصول إليها، أو التعبير عنها، فيصبح" الراوي هنا مجرد شاهد، بل شاهد ممزق أحيانا، مأساوي حتى السقوط في العدمية، وحتى الغياب في بلبلة الرؤية لما يجري، ولما يحدث بين الشخصيات، وفي العالم الذي يعيشون فيه "(العيد١٩٨٦،ص٨٦).

وبكل هذا تستطيع الشخصية أن تحقق أهم أثر لها في العمل القصصي وهو؛ تطوير الأحداث، وفق تقنية زمنية، تؤطر رؤية الكاتب، وتوضح جزئيات العمل الفني برمته، وتجلي تلك العلاقات التي تربط كل فصل أو جزء من القصة بباقي الأجزاء، وتلك العلاقات التي تربط شخوص العمل بوصفه عملا متكاملا يولد انطباعا خاصا، ويحقق رؤية معينة.

ثالثا: أنواع الشخصية:

توصل النقد في تحليله الشخصيات وطرائق توظيفها في الأعمال القصصية إلى الوقوف على عدة أساليب وتقنيات اتبعها الكتاب في رسمهم هذه الشخصيات. وعلى الرغم من أن الشخصية – كما هي في الحياة- ذات طبيعة متقلبة، وباطن معقد، إلا أن النقاد حاولوا تصنيفها والتمييز فيما بينها عن طريق ملاحظتها، وبحسب دورها الذي تؤديه متمظهراً في باطنها الخفي، أو متجلياً في مظهرها الخارجي.

ومن النقاد من يعارض هذا الاتجاه في تصنيف شخصيات القصة القصيرة، فيرى أن الحديث عن أنواع الشخصيات في القصة القصيرة هو حديث في غير موضعه؛ لأنه – بحسب ما يرون- مسألة تدخل في باب الحديث عن الرواية. (الشنطي، ١٩٩٦،ص٦٢). باعتبار أن القصة القصيرة لا تتيح - غالباً- تعدداً في الشخصيات، ولا توسعاً في المعالجات، ولا اتساعا في الأحداث؛ إذ هي تركز معالجتها بتسليط الضوء على حدث معين، أو جانب من جوانب الشخصية، لإبراز فكرة أو انطباع معين، وفق رؤية الكاتب، وإحساسه الخاص. ولكن القصة " القصيرة غالبا ما تتناول لحظة من اللحظات الحاسمة في حياة الشخصية؛ أو هي في حالة تأزم قد تؤدي إلى نمو أو تغير في مواقفها، وهذا النمو والتقلب في المواقف يمكن أن يستدعي تصنيفا.

وإذا كان هذا الرأي يمنع تصنيف الشخصية بحسب أثرها في القصة، فإن هناك من يمنع تصنيفها كذلك بحسب صفاتها؛ فمن هؤلاء نجد(تيمور د.ت، ص٩٠) يقول:" وأكذب ما يكذب به القاص على شخصياته، أن يلزم كلا منها وصفا ثابتا لا تعدوه، فليس وحدة الإنسان حقا في الحياة، ولا يكون الإنسان خيرا محضا، أو شرا محضا، فهو يستجيب للمؤثرات والملابسات". وهذا الرأي على الرغم من أنه يرفض وجود صفة ثابتة للشخصيات، إلا أننا نجد فيه تعزيزا - من ناحية أخرى - للرأي الذي يذهب إلى تطور الجانب السلوكي للشخصيات في القصة، الأمر الذي يجعلنا نعود به مرة أخرى إلى إمكانية تصنيف الشخصيات بحسب سلوكها وأثرها في القصة.

وعلى الرغم من أن تصنيف الشخصيات أقرب إلى الرواية منه إلى القصة القصيرة؛ إلا أنه قد بات من الممكن الحديث عن أنواع للشخصيات في القصة بنوعيها؛ الطويلة والقصيرة، طالما أنها ضمت عددا من الشخصيات، وطالما أن تلك الشخصيات تنمو وتتغير مواقفها، وطالما أنها لا تختلف في العمل الفني عن أصلها في الحياة، إلا ببعض ما يضفيه عليها الكاتب من أنفاس خياله، بما يكسبها درامية، وألقا خاصا ، أو إسفافا وتسطحا، يناسب بينها وبين روح الفن بعامة، وبينها وبين رؤيته الفنية بخاصة. ومن ثم نجد بين شخصيات العمل القصصي تفاوتا في الخصائص المادية، والنفسية، والعقلية، والسلوكية، والاجتماعية.

وقد حاول النقد في مجال القصة دراسة أثر الشخصية في البناء القصصي مستفيدا من الإلمام بهذه الخصائص كما أظهرها المبدعون في قصصهم، فبلغوا من ذلك إلى عدة أنواع للشخصية نتناولها فيما يلي:

١ـ الشخصية الرئيسة أو الجوهرية:

هي " الشخصية التي يتمحور حولها الأحداث والسرد"(معجم المصطلحات الأدبية المعاصرة، ص١٢٦) أو هي الشخصية النشطة الفاعلة ذات الأثر الأكبر في صنع الأحداث، والاندماج بها، وتطويرها في مفاصل العمل الفني. و" تبدو الشخصية الجوهرية محورًا تدور من حوله وتنبع من داخله أحداث القصة وشخوصها، بل يبدو الكاتب القصصي نفسه ملتحما بها بصورة توحد كليهما بغية عرض الفكرة القصصية المستهدفة" (إبراهيم،١٩٨٣،ص٣٩). وهذه الشخصية هي التي يعتمد عليها في وحدة العمل القصصي، خاصة في ذلك النوع المسمى "القصة ذات الحبكة المفككة (LOOSE) مثل الحرب والسلام، لتلستوي، وزقاق المدق، لنجيب محفوظ، والشارع الجديد، للسحار"(نجم ١٩٩٦، ص٦١).وهي" التي تستحوذ على اهتمام القاص، وتمثل المكانة الرئيسة في القصة، وقد تكون سلبية أو تكون ايجابية أو متذبذبة بين هذه القصة وتلك، وقد تكون محبوبة أو منبوذة من طرف القارئ، المهم أنها تمثل المحور الرئيس في القصة والقطب الذي يجذب إليه كل العناصر الأخرى ويؤثر فيها" (وكيبي ١٩٩٦، ص٢٥). ولكن على الرغم من هذا فقد نجد للشخصيات الثانوية أثرا عظيما في تشكيل أحداث القصة أو تطويرها، الأمر الذي يجعلنا نقترب من مقولة تميز القصة وتفردها بخصائصها وتكنيكها، فهي قد لا تستجيب في كل حال لهذا التصنيف؛ يقول الكاتب القصصي" موریاك" فيما ينقله (نجم١٩٩٦، ص٩٧):" وكم من مرة ظهر لي وأنا أؤلف قصة من القصص، أن البطل الذي فكرت فيه، وقدرت مراحل حياته في أدق تفاصيلها، لا يستجيب للمنهج الذي وضعته له، إلا وهو ميت فاقد الحياة، فإذا طاوعني فطاعة جثة هامدة، وكم رأيت على العكس من ذلك، شخصاً من الأشخاص الثانويين فيها ممن لم أخصه بأي شأن ولا احتفلت به قط يبرز إلى المقام الأول، ويشغل مكاناً لم أدعه إليه، ويجرني معه في اتجاه ما خطر لي ببال".

ولكن هذه المقولة – على عظيم شأنها- لا تقلل من أثر الشخصية الرئيسة في البناء القصصي في معظم الإنتاج الماثل بين أيدينا، بل إن من كتاب القصة أنفسهم من يوليها اهتماما متعاظما؛ فمن ذلك ما ينقله (مينة عدد٧٦،ص٨) عن الكاتب" هالي برنت" قوله:" أي قصة قصيرة تبنى في الدرجة الأولى على الاهتمام بشخص واحد، والتركيز على دوره المعين، فالشخصية هي التي تشد عواطفنا كالعاصفة ".

وقصة الحدث تلك التي تواجه صراعا خارجيا بالإضافة إلى صراعها الداخلي تتطلب تناميا في التصعيد وقرارات حاسمة الأمر الذي يقتضي وجود هذه الشخصية الحاسمة، بل يصبح- في مثل هذه القصة- "التقمص أكثر من مجرد الفهم المتعاطف، بل نصبح نحن ولفترة وجيزة شخصية حاسمة" (تورنلي ١٩٩٢، ص٢١).

٢ـ الشخصية المتطورة أو النامية:

وقد تسمى " المستديرة"، وهي التي تتكشف تدريجيا خلال القصة وتتطور بتطور حوادثها، ويكون تطورها عادة نتيجة لتفاعلها المستمر مع هذه الحوادث. وقد يكون تفاعلا ظاهرا أو خفيا، وقد ينتهي بالغلبة أو بالإخفاق.

وهذه الشخصية تشكل تأثيراً رئيساً في وضوح جزئيات العمل الفني برمته، وجلاء تلك العلاقات التي تربط كل فصل أو جزء من القصة بباقي الأجزاء، وتلك العلاقات التي تربط شخوص العمل بوصفه عملاً متكاملاً، من خلال تفاعلها مع العناصر الأخرى.

إن المعيار الذي تتميز به الشخصية النامية هو قدرتها الدائمة على مفاجأتنا بطريقة مقنعة، فإذا لم تفاجئنا بعمل جديد أو بصفة لا نعرفها فيها فمعنى ذلك أنها مسطحة"(نجم١٩٩٦، ص١٠٤) لأنها هي التي عليها أن تصنع الأحداث، أو تشارك بقدر عظيم في صنعها. وتتابع الأحداث إذا كان متوقعا كان فيه إسفاف وتسطح.

وإذا تذكرنا أن قسماً مقدراً من الإنتاج القصصي يدخل في دائرة ما يسمى " قصة الشخصية" فإن هذه الشخصية المتطورة أو النامية، تصبح في هذه الحالة عظيمة الخطر في هذا النوع من القصص؛ حيث تؤدي عملاً مهماً في تمكين الكاتب من إبراز انطباعاته، وآرائه، أو رؤيته من خلال تسليط الضوء على هذه الشخصية، أو على جانب منها، لدراستها وتحليلها من خلال الغوص في أعماقها، أو ملاحظتها في صنعها الأحداث أو التفاعل معها وبالشخوص الأخرى.

وهناك من ينسب هذه الشخصية إلى الرواية؛ لأن القصة القصيرة مادامت " في أشيع صورها؛ ليست إلا اقتطاعا للحظة قصيرة من الزمن، أو اجتزاء موقف إنساني صغير، فإننا من النادر أن نجد شخصية قصصية يمكن أن توصف أنها نامية، وقد جعل هذا بعض الدارسين يقرر أن شخصيات القصة القصيرة مسطحة أو ثابتة دائماً، في مقابل الشخصيات النامية في الرواية. وقد تبين من قبل أن من شخصيات القصة القصيرة ما يتصف بالنمو والتطور.

٣-الشخصية المسطحة أو الثابتة:

هي الشخصية التي تلزم في القصة حالة تكاد تكون ثابتة، فلا تلحظ في مواقفها تبدلاً، ولا في سلوكها ومواقفها تغيراً أو تطورا؛ ذلك لأنها " تبنى عادة حول فكرة واحدة، أو صفة لا تتغير طوال القصة، فلا تؤثر فيها الحوادث ولا تأخذ منها شيئا" (نجم ١٩٩٦، ص١٠٤). وهي شبيهة بالشخصية "المرجعية " في المنهج السيميائي كما سيتضح. ويمثلها شخصيات المصلحين، ورجال الدين، والضباط، والفرسان، والأصدقاء، وما شابه ذلك.

ومن شأن هذه الشخصية الثابتة أن يسلس رسمها في خيال الكاتب أو رؤيته، ويجري بها قلمه، نظرا لخصيصة الثبات فيها؛ فليست هي بحاجة إلى تقديم ووصف، أو استبطان وتحليل، فهي شخصية بسيطة بينة القسمات، واضحة المعالم، ثابتة في مبادئها ومواقفها من الأحداث.

وعلى الرغم مما قد يتبدى من تعارض بين طبيعة هذه الشخصية من ناحية، ودرامية الحدث وتطوره في البناء القصصي من ناحية أخرى؛ إلا أن من النقاد من التمس لها بعض الفوائد لدى الكاتب والمتلقي على حد سواء؛ فهي تخدم القصة من حيث رسم العلاقات العامة، أو الخطوط الفنية للحدث. بالإضافة إلى أنها تضفي عمقا واضحا للشخصية الرئيسة في العمل القصصي"(إبراهيم،١٩٨٣،ص٣٤). وهذه الشخصية بما أنها واضحة الصفات، ومألوفة النموذج في الحياة العادية فقد تقع من ذهن المتلقي موقعاً واضحاً يعينه علي التذكر واسترجاع الأحداث في أثناء قراءته، فهي بهذا تكون" كالمحطات التي يقف عندها بين الفينة والفينة، لكي يقدر مدى ما قطعه من مراحل الطريق"(نجم،١٩٩٦ص ١٠٣).أوهي مقوية للذاكرة كما يرى السيميائيون.

وتصبح الشخصية الثابتة بمثابة نقطة يستريح عندها القارئ، ويلتقط أنفاسه في نوع آخر من القصص أعني تلك القصص التحليلية، ذات الفكر المعقدة، والرؤى المتداخلة، التي تأخذ القارئ إلى أجواء نفسية يحتاج معها إلى قدر كبير من الصبر والأناة، والدقة في تلمس أبعاد زمن لا محدود، هو زمن النفس البشرية الداخلي، وعليه فإن الشخصية الثابتة تبقى مع ذلك كله عنصراً فنياً له أثره في بعث الراحة في نفوس القارئين؛ لما تبعثه من قبول، واستعداد لمتابعة مجريات والأحداث في عمل تتلاحق فيه أنفاس القارئ للوصول به إلى لحظة التنوير الفنية.(إبراهيم، ١٩٨٣، ص٣٥).

٤- الشخصية الثانوية:

من الكتاب (تورنلي١٩٩٢،ص٩٥) من يرى " أن الشخصية الثانوية لا تظهر في أي قصة إلا إذا كانت تخدم غرضا معينا ضرورياً لبنية القصة، أو لوصف مشاهده". ومن الكتاب (نجم ١٩٩٦ص١٠٢) من يرى أن "هذا النوع من الشخصيات يضحى أداة مهمة في يد الكاتب ليستكمل بها أبعادا في رؤيته الفنية، أو استبطانها من خلال مشاركتها لها في صنع الأحداث، وإبراز

المواقف. ولهذا فقد يوليها الكاتب عناية كبيرة؛ فمثلا نجد نجيب محفوظ، يعنى بشخصياته الثانوية عناية عظيمة، ويقدمها لنا جذابة مقبولة دائما، شأنه في ذلك شأن " دكنز"، وقارئ قصصه قد ينسى الكثير من الشخصيات الكبيرة، ولكنه لن ينسى بحال شخصيات، زيطة أستاذ الشحاذين، وحسنيه الفرانة ".

وليس معنى هذا أن عمل الشخصيات الثانوية يكون دائما في خدمة الشخصيات الكبيرة؛ فقد تحتل الشخصية الثانوية مكانة تحوز على اهتمام الكاتب، وتحتم عليه أن يحملها من رؤاه أكثر مما يحمل شخصياته الكبيرة، وفي مقولة " مورياك" السابقة أصدق مثال على ما نذهب إليه.

والشخصية الثانوية بعد لا تكلف القاص كبير عناء في رسمها، ولا فضل جهد في تحليلها لأنها مقتبسة من واقع الحياة التي تتسم فيه بالبساطة والمحدودية.

٥- الشخصية المعارضة (الشخصية الضد):

وهي " شخصية تمثل القوة المعارضة في النص القصصي وتقف في طريق الشخصية الرئيسة أو الشخصية المساعدة، وتحاول قدر جهدها عرقلة مساعيها. وتعد أيضا شخصية قوية ذات فعالية في القصة، وفي بنية حدثها الذي يعظم شأنه كلما اشتد الصراع فيه بين الشخصية الرئيسة والقوى المعارضة، ولذلك فهي ليست شخصية معيارية؛ بل هي شخصية متماهية يمكن أن تنداح – وفق رؤية الكاتب – على أيٍ من الشخصيات الأخرى. وتظهر هنا قدرة الكاتب الفنية في الوصف وتصوير المشاهد التي تمثل هذا الصراع.

٦- الشخصية الاشكالية:

هي التي تتصف بما تتصف به "الشخصية المعارضة" من رفض وايمان بأهمية التغيير، لكنها تكتفي بهذا الموقف المستنكر لما يدور حولها من أحداث. وهي من ثم تسمو عن سلوك الشخصية السلبية التي لا تبالي، وتقصر عن تلك الشخصية "الضد" التي تواجهه ما لا تراه صائبا. و هذه الشخصية تعد كذلك صفة أو معياراً يمكن أن تتماهى في أي من الشخصيات في القصة، شأنها في ذلك شأن الشخصية المعارضة.

٧- شخصية النموذج البشري:

القصة بوصفها تجربة فنية تتضح معالمها، وبعض خيوطها في ذهن الكاتب منذ أن يخط قلمه أولى جملها! وأبرز ما يتضح من هذه المعالم ؛ تلك الصفات البارزة، خيراً أو شراً، والتي تنسج خيوطها معالم التجربة والرؤية الفنية. وفي مثل هذه الحالة عادة ما تكون هناك شخصيات تكون مهمتها الأساسية هي أداء هذا الدور في تكريس تلك الصفات، وتصوير الأحداث التي تبرزها. ومثل هذه الشخصية هي ما يسمى بشخصية النموذج البشري، وقد وصفها(نجم ١٩٩٦، ص١٠٥) بأنها:" تجسيم مثالي لسجية من السجايا، أو لنقيضة من النقائض، أو لطبقة أو مجموعة خاصة من الناس، وهي تحوي جميع صفاتها، وخصائصها الأساسية ". وينقل عن" زفايج" قوله في وصفهم بأنهم: " من جوهر كيميائي واحد...ولا يكادون يكونون رجالا، والأصح أنهم صفات تحولت إلى رجال، أو أنهم آلات لإيضاح شهوة من الشهوات".

وتسمى : الشخصية النمطية typecharater. وجاء تعريفها في (معجم مصطلحات العربية في اللغة والأدب، ص ٢٠٨) بأنها هي: " التي تظهر فيها صفات مجموعة من الناس متماثلين في الصفات، كالإنجليز مثلا، أو فئة من الناس يتصفون بصفات واحدة كالبخلاء مثلا، على ألا تكون

هذه الشخصية ذات أبعاد تميز أفرادها عن غيرهم من آحاد الناس. وكان هذا النوع بارزا في المسرح الرمزي الأخلاقي في أوربا في العصور الوسطى ".

٨- الشخصية الرمزية أو المجردة:

هي نوع من الشخصيات نصطلح عليه هذا الاسم وهي ليست من الشخصيات المألوفة المنتسبة إلى العنصر البشري؛ فهذه الشخصية قد تكون حيواناً أو جماداً، وقد يشكلها عنصر المكان أو الزمان في القصة ؛ فالبطولة قد يسندها القاص إلى كائن من الحيوان أو الجماد، فيجعله محورا تدور حوله وتتأثر به كافة عناصر القصة. وبالطبع فان المقام هنا لا يتجه إلى تلك القصص التي تقدم للأطفال ؛ أي تلك الناطقة بلسان الحيوان؛ وإنما المقصود هنا تلك القصص التي تنتهي إلى بنية تقنية عالية، ورؤية فنية معقدة، تتأسس على خواص فنية كالرمز والتحليل. " فالشخصية الرئيسة أو البطل في القصة... قد يكون الزمان، أو المكان، أو الطبيعة، أو أحد المخلوقات التي يستصغرها الإنسان، فإذا هي تقوم بأعمال خارقة تبعث على الحيرة والتأمل في ملكوت الخالق. ونحن عندما نتحدث عن المكان مثلاً فنحن لا نتحدث عن ماهية المكان، ولا عن المكان بمعناه الهندسي؛ بل بوصفه بعداً مادياً للواقع، أي الحيز الذي تجري فيه لا عليه الأحداث. والمساحة التي تتحرك فيها لا عليها الشخصيات. بمعنى أن تأثيره يصل إلى حد التحكم في تلك الشخصيات". (شبر http://www.ahewar.org).

أما الزمن فقد تهيأ له أن يشكل عنصراً أساس في تصميم بعض القصص، ولهذا نجد من الدارسين من يرى أنه مع " تطور الدراسات النفسية والفلسفية بدأ الاهتمام بعنصر الزمن النفسي، حتى قال بعض النقاد ودارسي الأدب والنقد، إن الزمن يشكل البطولة الحقيقية في القصة المعاصرة"(إبراهيم ١٩٨٣م،١٦٢).

٩-الشخصية الوظيفية :

هذا مصطلح ابتدعناه لأجل الدراسة، ويندرج تحته مجموعة من الشخصيات ذات صفة نوعية، أو وظيفية، أو مساعدة يستخدمها الكاتب لتحقيق أغراض وظيفية أو فنية، وقد ذكرها "فيلب هامون" وصنفها في ثلاث فئات(هامون١٩٩٠، ص٢٤-٢٥) هي:

١- الشخصية المرجعية:

وتنقسم هذه المرجعيات بدورها إلى أربعة أقسام:

أ- الشخصيات التاريخية؛ - وهي المعروفة تاريخياً- ويمكن أن تصنف ضمن الشخصية الثانوية.

ب- لشخصيات الاجتماعية؛ العامل ، الفارس، المحتال الخ؛ أي التي تحددها المهن أو السلوك.

ج- الشخصيات الأسطورية؛ (فينوس، زيورس).

د- الشخصيات المجازية؛ كالحب، الكراهية .

٢- الشخصيات الواصلة أو(الإشارية)؛ وتكون علامات على حضور المؤلف. ناطقة باسم المؤلف.

٣- الشخصيات التكرارية(استذكارية): وهي التي تحيل إلى النظام الخاص بالعمل الأدبي، عبر تقنيتي الاسترجاع والاستدعاء والتذكيرات؛ أي إنها علامات مقوية لذاكرة القارئ، مثل: الشخصيات

المبشرة بخير، أو الحلم المنذر بوقوع حادث، أو في مشاهد الاعتراف والبوح.

وأشار "فيليب هامون" بملاحظة حول هذا التصنيف الثلاثي ، أنه بإمكان أية شخصية أن تنتمي في الوقت نفسه أو بالتناوب لأكثر من واحدة من هذه الفئات الثلاث .

١٠- الشخصية الحكائية:

وهي شبيهة في جانب منها بالشخصية الوظيفية؛ ذلك أن هوية الشخصية الحكائية ليست ملازمة لذاتها, أي أن حقيقتها لا تتمتع باستقلال كامل داخل النص الحكائي أولاً, لأن بعض الضمائر التي تحيل عليها إنما تحيل في الحقيقة، كما يؤكد (بنفيست)، على ما هو ضد الشخصية , أي على ما هو ليس بشخصية محددة, مثال ذلك: ضمير الغائب, فهذا الضمير في نظر(بنفيست) ليس إلا شكلاً لفظياً .. يعبر عن اللا شخصية؛ لأن القارئ نفسه يستطيع أن يتدخل برصيده الثقافي وتصوراته القبلية ليقدم صورة مغايرة عما يراه الآخرون عن الشخصية الحكائية. وهذا ما عبر عنه (فليب هامون) عندما رأى بأن الشخصية في الحكي هي تركيب جديد يقوم به القارئ أكثر مما هي تركيب يقوم به النص. وعندما قال (رولاند بارت) معرفاً الشخصية الحكائية بأنها : نتاج عمل تأليفي , كان يقصد أن هويتها موزعة في النص عبر الأوصاف والخصائص التي تسند إلى اسم علم يتكرر ظهوره في الحكي (العزي، https://ar-ar.facebook.com/alamedbag).

رابعا: تقنيات الشخصية القصصية:

الحديث عن تقنية الشخصية القصصية أمر يكتنفه الكثير من التعقيد؛ إذ هو مدعاة للربط بين القصة في بداياتها التقليدية، و نماذجها الحديثة ؛ تلك التي أفادت من التنظير النقدي في الأدب الغربي، فخرجت من ثوب التقليد، وانطلقت مع رصيفاتها في الأدب العالمي، فكادت كل قصة منها أن تكون تجربة قائمة بذاتها، في الشكل وفي التكنيك. ولكن على الرغم من ذلك فإنه من الممكن البحث عن مفاهيم وخصائص عامة تسم تقنيات الشخصية.

وشبيه بذلك استدعاؤنا لفظة "تقنية" عنواناً لهذا المبحث بدلاً عن(رسم أو توظيف) ذينك اللتان تستعملان عادة في مثل هذا المقام؛ حتى لا يقع الإيحاء بأن الشخصية أداء في يد الكاتب يحركها كيفما شاء؛ بل هي جزء منه لا تنفصل عن رؤيته، وشعوره، وفكره، وعن الحدث الذي يسرده لنا، والزمن الذي تحركه وتتحرك فيه، واللغة التي تفرضها على النص الخ. ولذلك فإن الشخصية هي التي ترسم ذاتها على يد القاص الفنان؛ أو هي كما يرى (الشنطي ١٩٩٧،ص٤١٢) " ذات وجود فني يتشكل داخل القصة".

وتتركز تقنيات الشخصية حول محورين؛ الأول: يطال العناصر الأربعة التي تتشكل منها كل شخصية وهي الأبعاد: الخارجية، والنفسية، و الاجتماعية، و الفكرية أو الثقافية. والثاني: يركز على الشخصية من خلال تفاعلها بعناصر القصة الأخرى؛ من تصميم، وحدث، وزمن، ولغة.

أما على مستوى المحور الأول؛ فحري القول بأن تقنية الشخصية تتخذ مسارات ثلاث على يد الكاتب؛ فالراوي إما أن يبدو أعلم من شخصياته، وهو ما يسمى في النقد الأنجلو سكسوني؛ (الراوي العليم بكل شيء)، ويسمى في النقد الفرنسي (الرؤية من الخلف). أما إذا اقتصر الراوي فيما يقول على ما تعرف الشخصية، فتسمى هذه؛ (حالة الرؤية مع)، ومثل هذه القصة هي التي لها (وجهة نظر)، أو (نقطة رؤية)، وهي ذات مجال محدود عند النقاد. أما إذا كان الراوي يقول أقل مما تعرف الشخصية، فيطلق عليها؛ (الرؤية من الخارج)، ومثل هذه القصة تسمى؛ القصة الموضوعية أو السلوكية (فضل ١٩٩٢، ص٣٠٩).

كما توجد تقنيتان لتقديم الشخصيات في القصة، هما:

أ- الطريقة التمثيلية(المباشرة): وفيها يعنى القاص بوصف شخصياته من الخارج، باعتباره الراوي، فيقدم شخصياته على أحد المستويين ؛ إما مستوى (الرؤية من الخلف) أو (الراوي العليم) الذي

يعرف أكثر من شخصياته، أو مستوى الرؤية من الخارج التي يطلع فيها الراوي بدور أقل مما تعرف الشخصيات.

ب- الطريقة التحليلية أو (غير المباشرة)، وفيها يتيح القاص الحرية لشخصياته لتعبر عن ذاتها بذاتها، دون تأثيرات خارجية. وللتصوير غير المباشر تقنيات متعددة كذلك منها: الحوار، والوصف، والفعل أو الأحداث، والمكان الذي يشكل بخصوصيته معنى خاصا. والمنهج التصويري يكثف الضوء علي الشخصية أفقيا؛ فيرصد حركتها الدائبة، و يبحر في وعيها إن استطاع، بتوظيف الأحاديث النفسية، أو ما يسمى بالمونولوج الداخلي؛ حيث الكلام المباشر وحده لا يمثل إلا جزءاً مما تعتمل به الشخصية من خواطر، وأفكار، وملاحظات، وتأمل، واسترجاع، وعلى الكاتب ألا يصادر ذلك، بل يفسح المجال للشخصية لتثري بهذا النشاط الداخلي قصته، ومن ثم تحقق به التجاوب والمشاركة الوجدانية مع المتلقي". (الدوش عدد ٢٠ ص١٣٨).

كما أفاد علم النفس الخطاب السردي بمعطياته في التحليل النفسي للشخصية، يقول(همفري ١٩٧٥، ص٢٦):" ولا شك أن مؤلفي تيار الوعي كانوا على معرفة ما بنظريات التحليل النفسي، وبنظرية الشخصية على نحو مباشر أو غير مباشر، ويمكن أن نؤكد أن هؤلاء الكتاب كانوا متأثرين على نحو واسع بالمفاهيم العامة لعلم النفس الجديد"؛ الذي حلل الشخصية، وحدد أنواعها، وخصائص كل نوع، ومن ذلك : " الشخصية السيكوباتية: وهى الإجرامية، والشخصية الفصامية: باردة المشاعر، التى تحمل بذور مرض الفصام, وتستمتع بالانطواء, لا خجلا من الناس ولا عدم ثقة بالنفس. والشخصية المازوخية : التى تتلذذ بالعذاب و بالإهانة والتحقير فى ذاتها. والشخصية السادية: التي هي عكس المازوخية، والشخصية الهستيرية : التي تحب الظهور والمبالغة, وأن تكون محط نظر الناس, ومحط تركيزهم, واهتمامهم, صاحبها طفولي وسطحي التفكير.والشخصية الشكاكة : التي دائماً تتوجس من غيرها. والشخصية الحدية : وهي الشخصية المزاجية. التي يوماً فوق ويوماً تحت في علاقاتها بالآخرين. والشخصية النرجسية: المغرورة المتعالية على من تحتها, والتي تقبل قدم من فوقها. والشخصية الاكتئابية : التي تكون رافضة للحياة دائما. والشخصية الاعتمادية: التي تعتمد على الآخرين, لديها نقص الثقة لا نقص الطاقة .والشخصية الإدمانية : وتكون مشكلتها في إدمان المتعة. وإتباع النفس هواها, وقد يكون ذكيا جدا, لكنه لا يستطيع السيطرة على طلبه المتعة.(بتصرفhttp://www.generalculture.net0).

كل هذه الأنواع وغيرها من أنواع الشخصيات يجد فيها الكاتب حقلا خصباً، تتأطر فيه رؤيته الفنية، وينطلق خياله منفتحاً على أفق من الجدة والأصالة.

فحسب الكاتب إذن أن يدرس شخصياته ويعرضها راسماً قطاعاً أو جانباً من حياتها العادية الظاهرة والمستترة، متوسلاً لما يطمح في الوصول إليه باصطناع التقنيات الفنية التي تنسق الأحداث وتطورها، وتربط بين المواقف وتحللها، بما يخلق تحفيزا لدى المتلقي، وتجاوباً ذهنياً وعاطفياً معه، فتنسرب إليه مضامين العمل الفني، فتسري فيه سهلة كما يسري الماء في الأغصان النضرة.

أما التقنيات المتعلقة بمحور العلاقة بين الشخصية وعناصر القصة الأخرى فهي عناصر عديدة تمثل كلاً لا ينفصل عن صميم التجربة؛ تنبض داخلها بالحياة ، و كل يستمد حياته ونبضه من الآخر. ونشير هنا إلى أهم ما تؤثر فيه الشخصية، وتتأثر به بشكل كبير، وهي عناصر: التصميم أو الحبكة، والزمن، و اللغة.

أ- تقنيات التصميم:

القصة بوصفها فنا سردياً حكائياً لابد لها أن تحشد عددا من الشخصيات والأحداث في صلبها، وفق ترتيب زمني معين. و" ترتيب هذه الأحداث ترتيبا زمنيا ليعكس انطباعا معينا، ومعالجتها من خلال عناصر القصة الأخرى هي ما يطلق عليه؛ الإطار أو القالب، أو التصميم، أو المعمار، أو الحبكة "(الحسيني١٩٨٤،ص٤٧٤).

والتصميم بهذا الوصف يصبح عملاً فنياً تنضجه العناصر جميعاً من تآلفها و اتساقها، ومن ثم فهو جزء أصيل في التجربة الفنية وليس وعاء لها. و شأنه شأن كل خلق فني مطلوب فيه تحقيق أثر عام؛ فلذلك هناك ما يميزه ويزيد من قيمته الفنية؛ كالتكثيف، ووحدة الانطباع، والتفرد، أو الأصالة ومن ثم الإقناع، وهناك ما يضعفه؛ كالترهل، والتفكك، والابتذال. وللشخصية في كل ذلك أثر يذكر. ونلمح لهذه المقومات فيما يلي:

التكثيف: ضمن ما يستلزم لتحقيق جماليات التصميم ؛ الاقتصاد في الشخصيات، والتركيز في اللغة الصادرة عنها، مع تكثيف دلالات اللغة والأحداث لتؤول إلى أفق منفتح على عالم من الخيال والتخييل الرحب. ولكن ليس الوصول إلى تحقيق هذا الهدف يعني بحال من الأحوال النزول بالشخصيات وما يتلبث بها من الأحداث عما تقتضيه التجربة؛ فإن لكل قصة خصائصها التي تفرض وضعا ملائما لها؛ فالرواية والقصة الطويلة - إلى حد ما- ؛ يمكن الإطالة فيهما، والاختصار منهما دون أن يمس العمل الفني بأذى كبير، على حين أن القصة القصيرة هي التي تملي الطول المناسب لها، كما تملي الشكل الخاص بها، والكاتب المجيد لا يحذف ولا يختصر ليصل بقصته إلى حد معين من القصر؛ بل إنه " يعرف في اللحظة نفسها التي يتصور فيها موضوعه مقدار الطول الذي يحتاج إليه هذا الموضوع"(عجوبة١٩٧٢، ص١١) كما يعرف عدد شخوصه، وأنواعها وطبيعة عملها إلى حد كبير.

ويندرج في هذا الإطار، مراعاة التوازن بين متطلبات الفن وما تعيشه الشخصية في واقع حياتها، فيصبح صدق التمثل للشخصية، وانتقاء ما يخدم رؤية الكاتب من سلوكها وأحوالها أمراً ضرورياً حتى لا يفقد العمل تماسكه؛ فالكاتب القصصي لا يطمح في أن يصور كل شيء في حياة شخصياته. بل إن من الكتاب أنفسهم (مينة، عدد٧٦، ص٧٩) من يضيق هذه الدائرة جداً فيرى أن عمل الشخصية في القصة؛ " مقصور على تناول حالة من حالات الشخصية، حالة واحدة لا غير، في موقف واحد لا غير، يحيط بها إحاطة كاملة ". وليس معنى هذا أن تصبح القصة كالحكاية، أو الأقصوصة ذات الفكرة المبسطة؛ فقد يجعل القاص من هذه الحالة الواحدة والموقف الواحد بؤرة تعج بألوان الأحداث الظاهرة والمستبطنة، والدلالات والمضامين العميقة بما يتجاوز حجمها.

وحدة الانطباع: لعل التكثيف المذكور يعد أهم عامل لتحقيق وحدة الانطباع، بما يصطنع من انتقائية للشخصيات، وما يتلبث بها من أحداث، وما ينجم عنها من تصرفات، و بما يصطنع من تكثيف للغة و الحدث، عن طريق تقنية الزمن بتكثيفه كذلك ليستوعب الزمن النفسي، وفق خط درامي نامي ومتصاعد، يصور الشخصيات من واقع اندماجها وتفاعلها بالعناصر الأخرى تفاعلا ديناميكياً، ظاهرا أو مستبطنا. فيجعلها تتشكل داخل القصة- دون تقريرية أو مباشرة- بما يوحي بواقعيتها لتكون قادرة على خلق التأثير المطلوب، ؛ حيث تتشكل وفق منهج فني يسعى بها لتحقيق وحدة الانطباع .

الأصالة: إن تجربة الكاتب إذا ما تحقق لها التكثيف ، ووحدة الانطباع فهي على مدارج الأصالة ترفدها – من قبل- جدة الفكرة، والرؤية ا لدى الكاتب؛ فتظل الشخصيات واللغة الصادرة عنها، والأحداث التي يلاحظها ويختارها، هي البؤر التي تبلور تلك الرؤية، وتنضج التجربة الفنية داخله؛ ولذلك نجد الكاتب يركز في كتابة القصة إما على إبراز التطور في الأحداث وصولاً بها لتحقيق ذروة العمل الفنية، وإما على الشخصية باعتبارها صانعة للأحداث. ومن هنا نجد نوعا من تصميم القصة يقوم أساساً " معتمداً على الشخصيات وما ينجم عنها من أفعال، وما يدور في صدرها من عواطف، يجعلها الكاتب محور القصة، ولا يتأتى الحدث هنا لذاته بل لتفسير الشخصيات التي تسيطر على الأحداث وتحركها حسب رغبتها وخطتها"(مريدن ١٩٨٠، ص٤٢). وعلى هذا النحو يصبح اتساق التصميم وأصالته يكمن في انبثاقه باعتباره نابعاً من تجربة خاصة تفرض شكلا

خاصا بها (طولاً، أو قصراً، أو تكنيكا)، وتؤدي رؤيةً أو انطباعاً كلياً معينا؛ ولذلك نجد من الباحثين (عياد١٩٦٧، ص٣٧) من يقول:" الصعوبة التي تواجه الكاتب هي خلق شكل جديد لكل موضوع جديد".

وهناك وجه آخر للجدة والأصالة في عمل الكاتب؛ ذلك هو عنصر الخيال الفني الذي بخدم رؤية الكاتب ويثريها. فإذا كان لا بد للكاتب أن يعي ويستوعب شخصياته وحيواتهم ودوافعهم بكل دقة وتفصيل، فإن عمله " يتعاظم كلما كان أكثر جدة، وكلما صمم على أن يؤديه في إتقان كامل" (فوتو١٩٦٩،ص٧٤)، موفقا بين الواقعي والتخيلي، وبقية العناصر الفنية التي تحكم بناء شخوصه. والى هذا المعنى أشار " سومرت موم" فيما نقله عنه (نجم، ١٩٩٦ص٩٢) بقوله:" إن الكاتب لا ينسخ نماذجه نسخا من الحياة، ولكن يقتبس منها ما هو بحاجة إليه، يضع ملامح استرعت انتباهه هنا، أو لفتة ذهنية أثارت خياله هناك، ومن ثم يأخذ في تشكيل شخصيته، ولا يعنيه أن تكون صورة طبق الأصل، بل ما يعنيه حقا هو أن يخلق وحدة منسجمة، محتملة الوجود ، تتفق وأغراضه الخاصة".

الإقناع: تتحقق لذة القراءة لدى القارئ، إذا ما تحقق له الإقناع أو استشعره أثناء القراءة. ومن هنا تولد الإحساس لدى الكتاب بأهمية الإلمام بتقنيات العناصر القصصية ومن ضمنها الشخصية.

ثم الثقافة الواسعة والخبرة الغنية التي تمكنه من أن يعي ويستوعب شخصياته، وحيواتهم، وواقعهم الحي، بكل دقة وتفصيل، بما يمكن هذه الشخصيات من أن تتفاعل مع الأحداث والوقائع تفاعلا صادقا يكسب العمل واقعيته وقوة تأثيره. فيحقق صفة الإقناع لدى القارئ .

وتثير قضية الإقناع إشكالا في النقد السردي؛ ذلك للتباين القائم بين النظرة التقليدية للشخصية، والنظرة الحداثية عند الشكلانيين والسيميائيين التي أوضحناها من قبل عند" تودروف، و"رولاند بارت، وغيرهما ؛ حيث رأوا الشخصية عنصرا لسانيا ، وكائنا من ورق، وهي نتاج تأليفي من صنع الخيال لا غير. ولكن هذا الرأي الذي تنكر لحقيقة الشخصية في واقعها في الحياة؛ وجد من النقاد من وقف دونه معترضا؛ فهذا (سكاربيت١٩٧٨، ص٦) يرى أن" الخلق الأدبي لا يصور وكأنه يدور في حلقة باطنية منطوية على ذاتها، بل ينبثق عن ذات عاقلة، شاعرة ليتوجه للآخرين بما تفيض به هذه الذات، ويعمم عليها هذا الفيض الفكري الشعوري ويجعلهم شركاء به". إذن كلما كان الكاتب مقاربا في تقنية شخوصه بين مطلوبات فنه، ورسم شخوصه بواقعية لا تتعارض مع خصائصها البشرية، كان أكثر إقناعا للمتلقي، وأكثر اجتذابا له للاندماج والتجاوب مع هذه الشخصيات. لذا كان لزاما على الكاتب أن يكون متزنا في رسم شخصياته القصصية بحيث لا تكون خارقة تتحدى الواقع وتتجاوزه، ولا هزيلة تنحط عن الواقع وتنكمش فيه...بل يجب أن تكون كالشخصيات العادية التي نراها في حياتنا اليومية أو نكتشفها في أنفسنا. و لذلك فعلم النفس الحديث لا يقر هذا الفصل الصارم بين الشخصيات في التقنية الحديثة .

. كما أن " العمل الأدبي الذي يقدم لنا شخوصا فضفاضة تنتقل من أقصى درجات الشر إلى أقصى درجات الخير بسبب جملة واحدة، أو حديث عابر، إنما يقدم إلينا تجربة أدبية ضحلة، تسطح الواقع ".(عبد الله،١٩٨٦، ص ٧٤).

ب – تقنية الزمن :

الزمن هو "المحرك الأساس الذي يضفي الحياة والنشاط، والحركة على القصة بوصفها عملا فنيا متكاملا"(إبراهيم١٩٨٣، ص١٦٢)، لا ينفصل عن الحدث، وكلاهما لا ينفصل عن الشخصية، باعتبار أن الشخصية تصنع أحداثاً تدور في زمن معين. وبما أن الزمن عنصر أساس في تشكيل التصميم، بل نجد من يرى أنه مع " تطور الدراسات النفسية والفلسفية بدأ الاهتمام بعنصر الزمن

النفسي، حتى قال بعض النقاد ودارسي الأدب والنقد- كما مر بنا - إن الزمن يشكل البطولة الحقيقية في القصة المعاصرة" (إبراهيم، ١٩٨٣، ص١٦٢) فهنا يصبح للشخصية ضمن حركتها الزمانية أثر في التصميم، وتأثر به كذلك؛ " فكلما ضاقت الفترة الزمنية وقف الكاتب على التفاصيل وغرق في حياة الشخصية النفسية" أي " كلما ركز الكاتب على الشخصية وذاتها تقلص الزمن الخارجي وصغرت وحداته، وكلما خرج عن الشخصية اتسعت الرقعة الزمنية" (قاسم ١٩٨٥ص ٧٣). سواء أكان هذا الزمان زمانا محدوداً، أم كان زماناً غير محدود، أي ذلك الزمان الداخلي، الذي هو زمان النفس البشرية.

ويطرح الكاتب(دافيد داشيز)، تساؤلا مهما، فيما ينقله عنه(ابراهيم١٩٨٣ص٣٣) حيث يقول: "هل يجب أن تتبع معالم شخصيات أبطال القصة من التسلسل التاريخي، ومن مجموعة الأحداث وانعكاساتها عليها وتفاعلها معها، أم أنه ينبغي للقاص أن يستبعد عامل الزمن حتى يستطيع أن يعطي صورة تفصيلية لشخصيته في اللحظة التي يقدمها في القصة". والحق أن ملاحظة التصميم في النماذج القصصية يكشف أن تقنية بناء للشخصية تسير وفق هذين الاتجاهين موضع التساؤل؛ حيث هناك الطريق المألوفة في تقنية رسم الشخصيات، والتي تراعي تطورها عبر الزمن المحدد إلى أن يصل بها الكاتب إلى استكمال معالمها، وملامحها في نهاية القصة. ثم تقنية أخري تلك هي التي تبدو فيها الشخصية واضحة المعالم والملامح منذ بداية القصة، إلا ما قل من تلك الملامح.

وهناك نوع ثالث من التقنية؛ ذلك الذي يصطنع زمانا غير محدود، وهذا ما تعبر عنه تلك القصص التي أفادت من الدراسات النفسية؛ فقد تطور عنصر الزمن على يد كتاب هذا الاتجاه وأصبح لهم أدواتهم الخاصة في تصميم القصة ورسم شخصياتها؛ إذ أخذوا " يكثفون الضوء ويركزون الاهتمام على عنصر الزمن اللامحدود، الزمن الممتد داخل النفس البشرية، بوصفها مكانا لا محدوداً كذلك، لذا فقد بدأ الاهتمام بالدوافع النفسية داخل حدود الزمان النفسية، ثم التغلغل داخل النفس الإنسانية حتى يستطاع من خلالها تتبع زمان غير محدد، لا يرتبط بشكل مباشر بحدود معينة أو بحادثة بسيطة واحدة؛ بل من خلال تعقد الأزمنة والأحداث، واختلاط الظروف الحياتية المختلفة بغية الوصول إلى غاية الكاتب من رسم شخصيته"(المديني د.ت، ص٣٧). بل إن الشخصية تصبح وسيلة تمكن الكاتب من تقنية الزمن عن طريق الاهتمام بأبعادها النفسية، فيتزامن عنده الماضي والحاضر والمستقبل في النص؛ ولذلك " فمهارة الكاتب تكمن في الاحتيال لاقتناص الزمن المتعدد الأبعاد عن طريق تقنيات مختلفة للتذكر أو التداعي أو الحلم"(الشنطي، ١٩٩٧ص٣٥) وغيره مما يتصل بالداخل النفسي للشخصية.

ولذلك فقد أصبح للزمن السردي تقنياته التي كشفت عنها الدراسات البنيوية – عند جينيت بصفة خاصة - والتي تتمثل في نمطين - سواء في الرواية أم القصة الطويلة وبعض القصص القصيرة- وهما:

أ- الزمن الطبيعي. وتتجلى خاصيته الموضوعية في؛ المظهر التاريخي، والمظهر الكوني.

ب- الزمن النفسي. وهو زمن لا يخضع لمعايير موضوعية، أو مقاييس علمية؛ إنما تشكله الشخصية من خلال واقعها النفسي، والذهني. ويمكن معرفته وتحديد سرعته أو بطئه من خلال اللغة التي تعبر بها الشخصية عن حياتها الداخلية.

وقد أخضع " جينيت" نظام الزمن لتقنيات فنية معينة تؤطر حركته هي:

أ- أنساق الزمن: وهي: نسق صاعد، ونسق هابط، ونسق متقطع.

ب- ترتيب الزمن: ويتمثل في: الاسترجاع (داخلي، وخارجي، ومزجي)، والاستباق (إعلاني وطليعي).

ج- حركة الزمن: وذلك بتسريعه عن طريق تقنيات الحذف (معلن - ضمني) للقفز به، أو التلخيص لتسريعه. أو المشهد الذي يعكس توقف حركة الزمن، وتعادلها مع زمن القص (يقطين، ١٩٩٧، ص ٨٠ وما بعدها).

مما سبق نستطيع أن نحكم بأن الشخصية تشكل مع الزمن بنية سردية متلاحمة لا يمكن فصلها عن الزمن لخاصية الوصف، بل تستطيع الشخصية أن تكشف عن صفاتها وخصائصها من خلال فاعلية الزمن والاندماج به.

ج – تقنية لغة القص:

اللغة تدخل ضمن ما يسمى؛ بالنسيج اللغوي الذي يضم - بالإضافة إلى اللغة – السرد، والحوار، والوصف (ابراهيم١٩٨٣ص٣٤). وهذا النسيج اللغوي يقصد به؛ " الصورة التشكيلية في صورتها النهائية للقصة الذي يجسد الحدث ويشكل الشخصيات، و يتنامى بها في اتجاه تحقيق الأثر الكلي" (الشنطي، ١٩٩٦ص٦٣). وقد يستخدم مصطلح الأسلوب مرادفاً للغة أو للسرد، وعلى هذا النحو يصبح الأسلوب القصصي واللغة المعبرة عنه هما الإحساس والمرآة الحقيقية التي تعكس، ليس الواقع فحسب، بل أغوار هذا الواقع وأبعاده، وطبيعة الإنسان داخله. والأسلوب على هذا واحد من السبل التي يلجأ إليها الفنان أو الأديب بغية تأطير هذا الصراع بأطر فنية عميقة؛ حيث يستطيع القاص أن يجذب القارئ عن طريق اللغة المستخدمة التي تخاطب القلب والعقل معا. ويضيف(نوفل، ١٩٧٧، ص١٥١)، ضمن إفادة ينقلها عن الكاتب محمد عبد الحليم عبد الله بقوله: " ليس المقصود أن ننمي الحادثة ونطورها موضوعة في القالب الفني المألوف فحسب، لأن التعبير نفسه يشارك في الكشف عن مختلف الأحاسيس في العمل..ومرونة الأسلوب تخرج الكاتب من مآزق كثيرة ".

فاللغة في القصة لم تعد وسيلة لنقل الأفكار، والرؤى؛ بل" أصبح ينظر إلى لغة القصة الجيدة على أنها اللغة التي ترتبط ارتباطا عضويا بالأحداث، وتعبر عن الشخصيات وما يعتمل فيها من أحاسيس تمتزج بالشكل امتزاجا وثيقا، تعالج فيها الكلمات وكأنها عوالم صغيرة مشحونة بالدلالات، والإيحاءات والرموز"(الحسيني١٩٨٤ص٥٠٣)" فلا مجال لكلمة زائدة لا تسهم في تفصيل الأحداث أو تطويرها، ووصف الشخصيات أو تحليلها، وبذلك كانت" القصة أكثر الأشكال الأدبية اقترابا من كثافة الشعر، وتوهجه، وتركيزه"(الشنطي، ١٩٩٧ ص٣٢).

ولغة السرد توصف بأنها " الصورة اللغوية للحادثة؛ أي نقل الحادثة من صورتها الواقعية إلى صورة لغوية"(مكاوي د.ت، ص٦٧)، ولذلك " جرى بعض النقاد على استخدام مصطلح(الصورة السردية)، وذلك لأن لغة السرد القصصي لا بد أن تأتي مشحونة بعناصر التصوير والإيقاع" (الدوش عدد٢٠، ص١٣٨) وتتوسل بعدة وسائل في سبيل بلوغ أهدافها من وصف للشخصيات وما ينجم عنها من أفعال؛ كاستخدام العنصر النفسي الذي يصور هذه الأفعال، ويقف على الدوافع والأسباب، ويميل إلى التعليل والاستكناه. وهي تقنية في السرد تغاير تقنية السرد الحكائي النمطي التقليدي الذي يصف الشخصيات وصفاً خارجياً قاصرا، كما يصطنع السرد أحياناً تقنية درامية تتصاعد بالحدث الأمر الذي يخلق تشويقاً لدي المتلقي لمعرفة النهاية.

نضيف إلى ما سبق موافقة اللغة و تناسبها مع الدوافع النفسية؛ حيث تتشكل اللغة وفقا لحركات النفس، طولاً في الجمل أو قصراً وامتداداً فيها أو تقطعاً، وكما يقول(الشنطي ١٩٩٧، ص٦٤) " فليس ثمة تقرير، بل تشكيل".

ولعل أبرز ما يكيف اللغة مع شخصيات القصة؛ هو إتباع إحدى التقنيتين المعروفتين؛ أعني استخدام ضمير المتكلم، أو ضمير الغائب؛ أي اللجوء إلى السرد بلسان البطل حيث يتم تصوير

الشخصيات من وجهة نظر الكاتب الخاصة، أو استخدام ضمير الغائب- ولكن الطريقة الثانية- أي استخدام ضمير الغائب تعتبر أكثر رحابة؛ " إذ تجعل القاص أكثر حرية في تحليل الشخصيات التي يتحدث عنها فيحاول النفاذ إلى أعماقها، ويتمكن من تحليل أفعالها تحليلا دقيقا، ويعيش معها ويعرض كل ما يهمه من تصرفاتها، وما يجري بينها من صراع بحرية تامة "(مريدن د.ت، ص٤٥). ويردف ناقد آخر(مكاوي د.ت، ص٧٢) موضحا أهمية هذه الطريقة في أسلوب السرد؛" استخدام ضمير الغائب في السرد يتيح للراوي عادة الغوص أكثر في أعماق الشخصيات، ونبش مواقفها، وأبعادها الفكرية والنفسية".

و" الحوار يأتي معادلا مقابلا للسرد في توضيح مواقف الشخصيات، وآرائها في الأحداث الجارية، كما أنه وسيلة لاستبطانها" (الدوش، عدد ٢٠، ص١٣٧) ولكنه قد يصدق له في كثير من الأحيان أن يكون أكثر طواعية في يد الكاتب في التعبير عن مراده من الشخصيات أكثر من غيره؛ وذلك عندما يتأزم الموقف، أو يصاب بحساسية التناول، فيأتي الحوار ليفسح المجال للشخصيات لتعبر عن آرائها بدقة وتفصيل، الأمر الذي يعجز عن الإيفاء به أسلوب السرد المباشر.

والحوار جزء مهم في الأسلوب التعبيري وهو" صفة من الصفات العقلية التي لا تنفصل عن الشخصية بوجه من الوجوه. ولهذا كان من أهم التقنيات التي يعتمد عليها الكاتب في رسم الشخصيات.. وبواسطته تتصل شخصيات القصة بعضها بالبعض الآخر اتصالاً صريحاً مباشراً، وبهذه التقنية تبدو لنا وكأنها تضطلع حقاً بتمثيل مسرحية الحياة. والحوار المعبر الرشيق سبب من أسباب حيوية السرد وتدفقه.. إلا أن عمله الحقيقي في القصة هو رفع الحجب عن عواطف الشخصية وأحاسيسها المختلفة، وشعورها الباطن تجاه الحوادث أو الشخصيات الأخرى، وهو ما يسمى عادة بالبوح أو الاعتراف على أن يكون بطريقة تلقائية تخلو من التعمد والصنعة" (نجم ١٩٩٦، ص٩٦،٩٧).

وتقنية تيار الوعي من الأساليب التي ابتدعت للتركيز على استكناه الشخصيات، واستنطاق دواخلها، التي يعجز عن الوصول إليها أسلوب السرد المباشر، " فتيار الوعي يعكس الخبرات العقلية، والروحية، الحاضرة، والماضية، والمستقبلية، كلها تجتمع في لحظة واحدة، ثم تعود للانتشار مرة أخرى، غير محكومة بزمان ولا بمكان، يرصد الكاتب الذكريات، ويجسد التوقعات، وفقا للخيال المنطلق في حركته غير المحدودة"(عجوبة ١٩٧٢،ص١٣). وأهمية هذه التقنية " تكمن في استحضارها لجملة حالات إنسانية لا يمثل الكلام منها إلا جزءاً من التفكير، والتذكر، والتداعي والملاحظات، والاسترجاع، والتأمل" (الدوش عدد٢٠، ص١٣٩).

من خلال هذا العرض لأنماط ووسائل التعبير عن الأحداث في القصة، وترجمة مكنون شخصياتها، ندرك أن هذا المكنون الذي تعتمل به الشخصيات، و يمور بداخلها لا تسعف بالتعبير عنه طريقة واحدة معينة؛ حيث لا يمكن للقصة أن تقتصر على طريقة واحدة من الطرق في توظيف اللغة، فتنجز من الفعل اللغوي ما تريده من التعبير الشفيف والدقيق عن ملامح الشخصيات، وكشف دواخلها، وتحفظاتها، ومكنون أسرارها، وصولا بالعمل القصصي إلى صورته الفنية المتكاملة، كما يريدها، الكاتب أو يتخيلها؛ وذلك لأن هذه القصة فن إبداعي معقد، والشخصية القصصية المعبر عنها هي كذلك نمط معقد يحوي أموراً ظاهرة وباطنة، ولذا فالفن القصصي، وترجمة شخوصه بدقة، هو بحاجة إلى أن تمتزج فيه كل أو معظم التقنيات والوسائل التعبيرية؛ ما بين سرد مباشر، ووصف، وحوار، وتوظيف لغوي، ورمزي، وحديث ذاتي، أو لغة صامتة، وغير ذلك من الوسائل التي تعين في كشف معالم الشخصيات، واستبطانها، لتحليلها، ورصد جمالياتها من خلال تقنية البناء الفني.

يتضح أن الشخصية ذلك العنصر المهم في البناء القصصي، يكتنفه الغموض، والتعقيد، حتي لقد أخذ في مساره من القصة طرقا متعددة، وأساليب متنوعة، وغدا أنماطاً وأنواعاً متباينة، لها

وسائلها وطرقها المختلفة في صنع الأحداث، أو التعامل معها، والانفعال بها، الأمر الذي جعل من تقنية الشخصية في القصة، ضرباً من الفن يحتاج إلى حرفية عالية، يرفدها معرفة ووعي بخصائص النفس البشرية، وخبرة وثقافة بحياة البشر، وحذق بطرائق الفن، ودقة في الملاحظة والانتباه، فضلاً عما يغذي ذلك كله من موهبة وفنٍ أصيل. ومن ثم فإن تقنية بناء الشخصية أصبح عملاً لا يتم على نحو أكمل إلا إذا تضافرت له عناصر القصة جميعاً، وتآزرت وسائلها البنائية في سبيل كشف تقنية الإبداع وجماليات الشكل، وإبراز ملامح النص، واستنطاق دواخله.

نتائج البحث:

توصل الباحث من خلال هذا البحث إلى النتائج التالية:

١- الشخصية عنصر بالغ الغموض والتعقيد، عصي على الفهم المحيط، والإدراك المتيقن. وانتقل هذا العنصر إلى الفن فشكل بغموضه هذا لأهل الموهبة، والإدراك بأصول الفن، مجالا رحبا للتألق و التنافس في مدارج الإبداع، بدءاً من التناول التقليدي المباشر، وانتهاء بعالم الشعور واللاشعور.

٢- الشخصية أحد أهم عناصر التشكيل الفني للنص القصصي، في ترجمة الباطن غير المرئي للفنان، وتتشكل تجربته ورؤيته الفنية من خلال ملاحظة شخصياته والأحداث المتصلة بها.

٣- للشخصية أثر فاعل في تحريك الأحداث، وتطويرها، بل توليدها. ولذلك كان على الكاتب أن يعي ويستوعب شخصياته، وحيواتهم، ودوافعهم بكل دقة وتفصيل، في سبيل إحكام عمله.

٤- هناك من القصص ما يعتمد في بنائه الفني على عنصر الشخصية فيما يسمى بقصة الشخصية.

٥- الشخصية القصصية أنواع متعددة، تشمل الإنسان وغيره من معطيات الكون. وكل نوع له وظائفه وخصائصه التي يفيد منها الكاتب في بلوغ أهدافه الفنية.

٦- يتأثر النص إيجابا أو سلبا فيتماسك أو يترهل بعدد الشخوص ووظائفها فيه، ولذلك كان التكثيف والوعي بكل شخصية عاملا مهما في تحقيق وحدة الانطباع، وأصالة العمل الفني المقنع.

٧- لم تعد الشخصية في الأعمال الناجحة أداة في يد الكاتب يحركها كيف يشاء؛ بل أصبحت تفرض منطق تأثيرها في النص بما يجعل الكاتب يتضاءل أمامها وينزوي مفسحاً لها المجال للتعبير عن مكنونها.

٨- تتأثر تقنية تشكيل الشخصية بالنسيج اللغوي للنص من حيث التجاوب مع حركات النفس ؛ فيتشكل النسيج اللغوي بحسب الدوافع النفسية، فتبدو اللغة تصويرية لا توصيلية.

٩- لم تعد لغة السرد وسيلة لنقل الأحداث، بل صارت عنصراً للتشكيل الفني، تمتزج بالشكل وبالأحداث امتزاجاً وثيقاً، وصارت الألفاظ فيها رموزاً مشحونة بالمعاني النفسية، والقيم التعبيرية ذات الظلال والتكثيف الإيحائي.

١٠- بما أن القصة فن إبداعي يتميز بالتكثيف والتعقيد والغموض الفني؛ فقد تعددت الأساليب الفنية للقصة، ووسائل تقنيتها القادرة على استكناه الشخصيات، واستبطان دواخلها، فحشدت أنواعاً من التقنيات؛ كالسرد المباشر، والوصف، والحوار، والمونولوج الداخلي، وتيار الوعي، وتعدد الأصوات، والحلم، والتداعي إلخ.

١١- ارتبطت تقنية الشخصية في بعدها النفسي بتقنية الزمن اللامحدود بتكثيفه النابع عن تداخل الأزمنة والأحداث، وتعقد الظروف المختلفة، فبات كل منهما متأثراً بالآخر، ومستهدفا بلورة رؤية العمل الفنية.

١٢- العلاقة بين الشخصية وعناصر البناء الفني الأخرى في القصة، علاقة جدلية، تتأسس على قدر عظيم من التناغم، والتأثر والتأثير، الأمر الذي يتطلب في سبيل أحكام تقنيتها قدراً عظيماً من الثقافة، والخبرة، والدربة، والموهبة الفذة، حيث أن القصة فن متطور، ومعقد، له خصوصياته في التناول وفي التقنية.

قائمة المراجع :

١- إبراهيم، نصر محمد، البناء الفني في القصة السعودية المعاصرة، دار العلوم للطباعة والنشر،١٤٠٣ه-١٩٨٣.

٢- إبراهيم، نصر محمد، الفن القصصي في فلسطين، مكتبة جامعة الملك سعود،١٤٠٢ه-١٩٨٢.

٣- أبو حاقة، أحمد، وآخرين، معجم النفائس الكبير، دار النفائس، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى٢٠٠٧،١٤٢٨.

٤- أبو عبية، محمد حسن، الشخصية بين النظرية والتطبيق التربوي، دار المعارف، مصر، الطبعة الأولى، ١٩٧٨.

٥- أمين، بكري شيخ، الحركة الأدبية في المملكة العربية السعودية، بيروت١٩٨٢.

٦- تودر وف، تزفيتان، الأدب والدلالة، ترجمة محمد نديم خشفة، سوريا، الطبعة الأولى،١٩٩٦.

٧-تيمور، محمود، دراسات في القصة والمسرح، القاهرة، الطبعة الأولى(د.ت).

٨- تورنلي، ولسون، كتابة القصة القصيرة، ترجمة مانع الجهني، النادي الأدبي بجدة، الطبعة الأولى،١٤١٢ه١٩٩٢.

٩- جميل شاكر وسمير المرزوقي: مدخل إلى نظرية القصة، تحليلا وتطبيقا، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر – الدار التونسية للنشر، الجزائر١٩٨٥.

١٠- جينيت، جيرارد، خطاب الحكاية، بحث في المنهج، ترجمة محمد معتصم وآخرين، القاهرة، الطبعة الثانية،١٩٩٧.

١١- رضوان، عبد الله، البنى السردية، دراسات تطبيقية في القصة القصيرة الأردنية، منشورات رابطة الكتاب الأردنيين،١٩٩٥.

١٢- سويدان، سامي، في دلالية القصص وشعرية السرد، دار الآداب، بيروت١٩٩١.

١٣- الشقحاء، محمد المنصور، أعد تلخيصا لكتاب، نماذج مختارة من القصص السعودية، بإشراف لجنة القصة بنادي الطائف الأدبي، الطبعة الأولى،١٣٩٨ه- ١٩٧٨.

١٤- سكاربيت، روجيه، سوسيولوجيا الأدب، ترجمة آمال أنطوان، منشورات عويدات، بيروت، الطبعة الأولى، ١٩٧٨.

١٥- الشنطي، محمد صالح، آفاق الرؤية وجماليات التشكيل، إصدارات النادي الأدبي، حائل، ١٤١٨ ه ١٩٩٧.

١٦- الشنطي، محمد صالح، الأدب العربي الحديث،دار الأندلس للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية،١٤١٧ه-١٩٩٦.

١٧- عبد الرازق، محمد محمود، فن معايشة القصة القصيرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب،١٩٩٥.

١٨-عبد الله، عدنان خالد، النقد التطبيقي، دار الشؤون الثقافية العامة بغداد،١٩٨٦.

١٩- عجوبة، مختار، القصة الحديثة في السودان، دار النشر جامعة الخرطوم، الطبعة الأولى ١٩٧٢.

٢٠- العجيمي، محمد الناصر، النقد العربي الحديث ومدارس النقد الغربية، ط/١ تونس دار محمد علي الحامي (د.ت).

٢١- العيد، يمنى، الراوي الموقع والشكل، مؤسسة الأبحاث العربية، الطبعة لأولى،١٩٨٦.

٢٢- عياد، شكري محمد، القصة القصيرة في مصر، معهد الدراسات العربية، القاهرة، ١٩٦٧.

٢٣- فوتو، برناردي، عالم القصة، ترجمة محمد مصطفى هدارة، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٦٩.

٢٤- الفيروزبادي، مجد الدين، محمد بن يعقوب، القاموس المحيط، دار الكتب العلمية، بيروت- لبنان، ١٤١٥ ه-١٩٩٥.

٢٥- قاسم، سيزا، بناء الرواية، دراسة مقارنة لثلاثية نجيب محفوظ، الهيئة المصرية العامة للكتاب،١٩٨٤.
٢٦- لحمداني، حميد، بنية النص السردي من منظور النقد الأدبي، المركز الثقافي العربي للطباعة والنشر والتوزيع، الدار البيضاء، بيروت، الطبعة الأولى،١٩٩١.
٢٧- المديني، أحمد، فن القصة القصيرة بالمغرب، دار العودة، بيروت، (د.ت).
٢٨- مريدن، عزيزة، القصة والرواية، دار الفكر دمشق،١٩٨٠.
٢٩- مكاوي، ثابت، الرواية والقصة القصيرة في الإمارات، إصدارات المجمع الثقافي،(د.ت).
٣٠- موسي، عبد الله عبد الحي، المدخل إلى علم النفس، مكتبة الخانجي، ودار الرفاعي بالرياض(د.ت).
٣١- مينة، حنا، القصة والدلالة الفكرية، سلسلة كتاب الرياض، العدد رقم ٧٦.
٣٢- نجم، محمد يوسف، فن القصة، نشر وتوزيع دار الثقافة، بيروت، ١٩٩٦.
٣٣- وكيبي،عبد الله خليفة، القصة القصيرة في الأدب الجزائري المعاصر، دار الكتاب العربي، القاهرة، ١٩٩٦.
٣٤- الوكيل، سعيد، في القصة السعودية تحليل النص السردي، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة،١٩٩٨.
٣٥- وهبة، مجدي وكامل المهندس، معجم مصطلحات العربية في اللغة والأدب مكتبة لبنان، بيروت، الطبعة الثانية ١٩٨٤.
٣٦- همفري، روبرت، تيار الوعي في الرواية الحديثة، ت محمود الربيعي، دار المعارف الطبعة الثانية، ١٩٧٥.
٣٧- يقطين، سعيد، تحليل الخطاب الروائي (الزمن، السرد، التبئير)،الطبعة الثالثة، المركز الثقافي العربي، بيروت، لبنان، ١٩٩٧.
٣٨- برنس، جيرالد، قاموس السرديات، ترجمة السيد إمام، منشورات ميريت، مجلة نزوى، العدد رقم ٧٦.
٣٩- الدوش، صلاح أحمد، القصة القصيرة، المصطلح والمفهوم،مجلة آداب، جامعة الخرطوم، عدد رقم ٢٠ ديسمبر ٢٠٠٢.
٤٠- شعث، أحمد، بناء الشخصية في رواية " الحواف" لعزت الغزاوي، مجلة جامعة الخليل للبحوث، المجلد الخامس، العدد الثاني، ٢٠١٠.
٤١- باهواري، خليفة، بناء الشخصية في القصة القصيرة، مقال محمل على الرابط:
www. laghtiri.1965.jeeran.com
٤٢- الشخص والشخصية في القصة الجزائرية (دراسة سيميائية) مقال محمل على الرابط:
http: maamri – 2010.com
٤٣- أيوب، محمد، الشخصية في القصة القصيرة، محمد الطائي، موقع: المحلاج مجلة الكترونية تعني بالقصة محمل على الرابط:http:www.almihlag.com، ٢٠١٣/١١/٣.
٤٤- برنس، جيرالد، قاموس السرديات، ترجمة السيد إمام، منشورات ميريت، عن، مجلة نزوى، العدد رقم٧٦. موقع: الحوار المتمدن-العدد: ٣١٧٥ - محمل على الرابط:
http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=23415
٤٥- شبر ، صبيحة ،القصة القصيرة، عناصرها وشروطها (http://www.ahewar.org).

****

أمارابك: مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا www.amarabac.com
المجلد 7، العدد 20 (2016). ص ص 141-160

أثر استخدام نموذجي التعلم المتمركز حول المشكلة، والخطوات الخمس (5 E's) في تدريس وحدة نحوية، على تنمية مهارات الإعراب والتواصل الاجتماعي لدى طالبات المرحلة الثانوية

إياد إبراهيم عبد الجواد(*)

الملخص: هدفت الدراسة تعرّف أثر استخدام نموذجي التعلم المتمركز حول المشكلة والخطوات الخمس في تدريس وحدة نحوية، على تنمية مهارات الإعراب ومهارات التواصل الاجتماعي لدى طالبات المرحلة الثانوية، فقام الباحث باختيار عينة عشوائية قدرها (79) طالبة من طالبات الصف الأول الثانوي، ثم توزيعها عشوائياً على مجموعات الدراسة الثلاثة: الضابطة، التي درست بالطريقة العادية، والتجريبية الأولى، التي درست بنموذج التعلم المتمركز حول المشكلة، والتجريبية الثانية، التي درست بنموذج الخطوات الخمس. وقام الباحث ببناء اختبار مهارات الإعراب، واستبانة مهارات التواصل الاجتماعي، ودليل للمعلمة. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.01$) بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة من جهة، ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الأولى، ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الثانية، من جهة ثانية، في الاختبار البعدي لمهارات الإعراب لصالح طالبات المجموعتين التجريبيتين. وقد أظهرت نتائج اختبار قوة الإحصائي Z أن حجم التأثير كان قوياً. كما أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطي درجات طالبات المجموعة التجريبية الأولى، ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الثانية في الاختبار البعدي لمهارات الإعراب. ووجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.01$) بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة، ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الأولى، في التطبيق البعدي لاستبانة مهارات التواصل الاجتماعي لصالح طالبات المجموعة التجريبية الأولى، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الثانية.

الكلمات المفتاحية: نموذج التعلم المتمركز حول المشكلة، نموذج الخطوات الخمس، وحدة نحوية، مهارات الإعراب، مهارات التواصل الاجتماعي.

The effect of using problem-centered learning and 5 E's models in the teaching of a grammar unit on developing the parsing and social communication skills Among female high school students

Iyad Abed Al-Jawad

Abstract: The study aimed to identify the effect of using a problem-centered and five E's learning models in teaching a grammar unit on developing the parsing and social communication skills among female high school students. So the researcher selected a random sample of 79 female students from the first secondary grade, then he distributed it randomly into three groups: the control, which studied in the normal way, and the first experimental group, which has studied via the problem –centered learning model-, and the second experimental group, which studied via the five E's learning model. The researcher designed a passing skills test, a questionnaire of the social communication skills, and a teacher guide. The study found that -there are statistically significant differences at ($\alpha = 0.01$) between the mean scores of students of the control group on the post parsing skills test and that of the students in first and second experimental groups and in favor of the two experimental groups, and the effect size was big. Additionally , there are no statistically significant differences between the first experimental group's mean scores on the post parsing skills test and that of the second experimental group. Besides, there were no statistically significant differences at ($\alpha \leq 0.05$), between the control group 's mean scores on the social communication skills questionnaire and that of the first experimental group. Likewise, there are no statistically significant differences at the level (= 0.01) between-the control group's mean scores on the social communication skills questionnaire and that of the second treatment group.

Key words: model-problem, centered learning model, five E's - grammar unit, parsing skills, social communication skills.

(*) أستاذ مشارك، مناهج وطرق تدريس اللغة العربية، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، Iyad200070@hotmail.com ؛ ii.abdeljawad@alaqsa.edu.ps

مقدمة :

اللغة عنوان تقدم الأمة ومؤشر حضارتها، فبقدر ما للغة من قوة ومكانة، تسمو أمتها، وترتقي مكانتها بين الأمم، ويزيد احترامها بين الثقافات، وهذا شأن اللغة العربية في عصر ازدهارها و قوتها، فلا يغيب عن أذهاننا الصراع الثقافي والحضاري بين الأمم في عصر التقدم والنهضة، الذي هو في قسم كبير منه صراع لغوي، فلسان حال اللغة لأي أمة من الأمم: " كن أو لا تكن".

وتظهر أهمية اللغة العربية للطالب في مراحل التعليم العام مقارنة بالمواد الأخرى؛ نظراً للوقت والجهد الكبيرين اللذين ينفقان في تعلمها، فتعليمها يحتل مكان الصدارة بين الاهتمامات التعليمية، فهي تتفرع إلى عدة أفرع، تتفاعل فيما بينها لتشكل شخصية الإنسان العربي(عبد الجواد، 2012).

فالنحو أحد أهم أفرع اللغة العربية، تظهر أهميته من علاقته ببقية أفرع اللغة الأخرى، وبالأداء اللغوي بشكل عام، وفي تحقيق الطلاقة اللغوية التي تعكس قدرات الفرد اللغوية، وتسهم في إثبات ذاته، وكفاءة تفاعله الاجتماعي، فيختار في حديثه ما يحقق هدفه، لذلك يرتبط النحو بعلاقة قائمة ودائمة بفنون اللغة(عيسى،2013).

فعلى الرغم من أهمية النحو خاصة في اللغة ذات الطبيعة الواسعة، حيث تتزايد الحاجة إلى تعلّم قواعدها وأسسها، فلا يمكن تعلم تلك اللغة وإجادتها، دون الإلمام بقواعدها وأسسها، التي تكفل عصمة اللسان، وصحة الأداء، وسلامة الكتابة(كرون،2012)، إلا أن مشكلة الضعف في النحو، وتوظيفه في الأداء اللغوي باقية، ومظهر ذلك أن دراسته لا تستأثر باهتمام الطلاب، ولا تلقى منهم قبولاً، ويشهد على ذلك كثرة الأخطاء النحوية و شيوعها لدى الطلبة تعبيراً وقراءة وكتابة، أكد هذا الضعف نتائج العديد من الدراسات السابقة منها (أبو عمرة، 2010) و(عيسى، 2013) و(دحلان، 2003) و(العنزي، 2008) و (Zhong and Song 2007).

وإذا كان الضعف النحوي واضحاً في القواعد النحوية، فهو أكثر وضوحاً في الإعراب الذي يعد أهم خاصية من خصائص النحو، فالمعاني مغلقة على أنفسها، حتى يأتي الإعراب فيجليها ويوضحها، فبه تتضح الصلة بين الكلمة وجاراتها، وبدونه يكتنف الكلام الغموض، هذا الذي أدركه القدماء والمحدثون عن مكانة الإعراب، حتى عدّ بعضهم معرفة العرب للإعراب سابقة على النحو، فالعرب الذين فهموا اللغة بسلائقهم، لم يكونوا يفهمون العربية إلا بالحركات، وإن كانوا يجهلون قواعد النحو(كرون، 2012).

وحين حاول الباحثون معرفة أسباب هذا الضعف على مستوى النحو بشكل عام، والإعراب بشكل خاص، أرجع بعضهم ذلك إلى عدة أسباب، وعلى رأسها طرق التدريس وأساليبه، التي تكاد تنحصر في تلقين القواعد النحوية وحفظها، بعيداً عن الوظيفية، حيث ارتبط بأذهان المعلمين بعض الطرق التقليدية، التي تعتمد على الجهود و القدرات العقلية الفردية، وتأكداً من ذلك قام الباحث باستطلاع شفوي لآراء مجموعة من معلمي اللغة العربية في المرحلة الثانوية، بلغت (45) معلماً ومعلمة، سألهم من خلاله عن أكثر الطرق استخداماً عند تدريسهم الموضوعات النحوية، فبلغت نسبة الذين يستخدمون طريقة المناقشة أو الطريقة الاستقرائية(77%)، بينما بلغت نسبة الذين يستخدمون طريقة المحاضرة (13%)، وما نسبته (10%) من المستطلعة آراؤهم أفادوا باستخدام طرق أخرى.

ولقد أورد(نصر وحماد، 2013) ما رآه بريمر وسميث (Bremer & Smith,2004) من أن أبرز ما يحتاجه الطلبة في المدارس هو مقدرتهم على التواصل مع بعضهم البعض، ومع الآخرين، فتتلاشى القيود التي تحد من القدرة على العمل والتأمل والإبداع؛ فالأجواء المريحة هي مدخل للتفكير العميق، كما أن غياب المهارات الاجتماعية قد يقلل من انشغال الطلبة بمواقف التعليم، الأمر الذي يحول دون قدرتهم على تبادل الآراء والخبرات والمعلومات وتوظيفها في مواقف الدرس. وما رآه ناث وروس (Nath & Ross, 2001) من أن افتقار طلبة المدارس إلى المهارات الاجتماعية التي تمكنهم من التواصل مع أقرانهم بفاعلية، ربما يعود إلى إهمال هذه المهارات في المناهج

الدراسية، لا سيما من المعلمين عند تنفيذهم الأنشطة التدريسية، رغم أن بعض الدراسات أشارت إلى إمكانية تشكيل هذه المهارات وتنميتها لدى الطلبة في مختلف مراحل التعليم.

ويرى الباحث أن استخدام طرق التدريس القائمة على تخزين القاعدة النحوية، يولّد ضعفاً لدى المتعلمين، يظهر هذا الضعف في أوضح صوره حين يراد نقل أثر التعلم إلى مواقف جديدة، ومن واقع الشعور بذلك الضعف، واستجابة لمقترحات الدراسات سابقة الذكر، التي أوصت بإعادة النظر في طرق تدريس النحو، واستخدام طرق جديدة، نبعت فكرة هذه الدراسة التي من خلالها حاول الباحث طرق نماذج جديدة في تدريس النحو ومعرفة فاعليتها، ومنها نموذج التعلم المتمركز حول المشكلة الذي يتيح للطالب ممارسة عملية النقاش والحوار والعمل التعاوني، وكذلك نموذج الخطوات الخمس (5 Es) الذي يتخذ الطالب محوراً للعملية التعليمية التعلمية، عسى ذلك كما أشار (محمد،2012) يعد وسيلة إمداد للطلبة بحصيلة لغوية، وأنماط تواصلية، تساعدهم على تعلم بعض أنماط السلوك، والمهارات التواصلية، مما يؤثر إيجاباً على تعلمهم.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تتمثل مشكلة الدراسة في نفور الدارسين من النحو بشكل خاص، وإخفاقهم في مهارات الإعراب بشكل أكثر خصوصية، حيث تولد لدى الطلبة قناعة بأن النحو صعب، والإعراب أمر فارق يصعب فهمه، إضافة إلى أن مهارات التواصل الاجتماعي لديهم ضعيفة، مما يؤثر سلباً على التعلم و اكتساب المهارات، وهذا الأمر لاحظه الباحث عند زياراته الإشرافية على طلبة التربية العملية وحضوره لحصص النحو التي يظهر فيها ما سبق، إضافة إلى ما أفاد به الطلبة المعلمون من عدم تفاعل الطالبات معهم خاصة في حصص النحو، وهذا الأمر عززه نتائج الدراسات السابقة التي عرضها الباحث كدراسة(عيسى، 2013) حين أرجعت الكثير منها هذه الصعوبة إلى طرق التدريس، كان لا بد من استخدام طرق ونماذج جديدة تركز على فاعلية المتعلم، بحيث يكون نشطاً فعالاً، لذلك تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر استخدام نموذجي التعلم المتمركز حول المشكلة والخطوات الخمس (5 Es) في تدريس وحدة نحوية على تنمية مهارات الإعراب، والتواصل الاجتماعي لدى طالبات المرحلة الثانوية؟

و للإجابة عن هذا السؤال صاغ الباحث الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل توجد فروق دالة بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الأولى في اختبار مهارات الإعراب؟

2- هل توجد فروق دالة بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة و درجات طالبات المجموعة التجريبية الثانية في اختبار مهارات الإعراب؟

3- هل توجد فروق دالة بين متوسطي درجات طالبات المجموعة التجريبية الأولى ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الثانية في اختبار مهارات الإعراب؟

4- هل توجد فروق دالة بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة، ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الأولى في استبانة مهارات التواصل الاجتماعي؟

5- هل توجد فروق دالة بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة، ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الثانية في استبانة مهارات التواصل الاجتماعي؟

فروض الدراسة : للإجابة عن أسئلة الدراسة صاغ الباحث الفروض التالية :

1- لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الأولى في اختبار مهارات الإعراب.

2- لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة و درجات طالبات المجموعة التجريبية الثانية في اختبار مهارات الإعراب.

3- لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطي درجات طالبات المجموعة التجريبية الأولى ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الثانية في اختبار مهارات الإعراب.
4- لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة، والمجموعة التجريبية الأولى في استبانة مهارات التواصل الاجتماعي؟
5- لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة، والمجموعة التجريبية الثانية في استبانة مهارات التواصل الاجتماعي؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تعرّف أثر استخدام نموذجي التعلم المتمركز حول المشكلة والخطوات الخمس على تنمية مهارات الإعراب ومهارات التواصل الاجتماعي لدى طالبات المرحلة الثانوية.

أهمية الدراسة:
تتمثل أهمية الدراسة في النقاط التالية:
1- بعد استعراض الباحث للدراسات التي أجريت حول الموضوع – و على حد علمه – تعد هذه الدراسة الأولى على صعيد البيئة العربية، التي درست أثر استخدام نموذج التعلم المتمركز حول المشكلة ونموذج الخطوات الخمس على تنمية مهارات الإعراب.
2- قد يستفيد من نتائج هذه الدراسة معلمو اللغة العربية في المرحلة الثانوية، في كيفية استخدام نموذجين جديدين في تدريس النحو.
3- تقدم الدراسة اختباراً يقيس مهارات الإعراب يمكن أن يفيد منه معلمو اللغة العربية.
4- قد تكون هذه الدراسة فاتحة لدراسات أخرى توظف نماذج بنائية جديدة في تدريس اللغة العربية.

مصطلحات الدراسة :
نموذج التعلم المتمركز حول المشكلة : عرّفه الباحث إجرائياً بأنه استراتيجية تدريسية يتم من خلالها تصنيف الطالبات إلى مجموعات غير متجانسة، حيث تقوم المعلمة بعرض الموضوعات النحوية على شكل مشكلات، ثم تترك للمجموعات مجالاً للتفكير فيها، وطرح حلول لهذه المشكلات، عن طريق الأنشطة الذاتية، والخبرات السابقة، والتفاوض الاجتماعي، وصولاً إلى حلول لها، ويتم ذلك كلّه بإشراف المعلمة وتوجيهها.
نموذج الخطوات الخمس (5 Es): عرّفه الباحث إجرائياً بأنه استراتيجية تدريس بنائية ترشد المعلمة الطالبات من خلالها إلى بناء معنى التعلم بأنفسهن من خلال مراحل: الاشتراك أو الانشغال، واستكشاف المعرفة، وتفسيرها، وتوسيعها، وتقويمها.
الوحدة النحوية : وحدة إعمال المشتقات، وهي إحدى وحدات كتاب التدريبات اللغوية ضمن المنهاج الفلسطيني المقرر تدريسها على طلبة الصف الحادي عشر(الأول الثانوي) بداية الفصل الدراسي الثاني، وتشتمل على الموضوعات (إعمال المصدر - إعمال اسم الفاعل – إعمال اسم المفعول – إعمال الصفة المشبهة – إعمال صيغ المبالغة).
المجموعة الضابطة: إحدى مجموعات الدراسة، خضعت لنوع من أنواع المعالجة، وهو تدريسها الوحدة النحوية بالطريقة الاعتيادية التي تتمثل في كتابة الأمثلة ثم قراءتها، ومناقشتها.
المجموعة التجريبية الأولى: إحدى مجموعات الدراسة، التي تم تدريسها الوحدة النحوية باستخدام نموذج التعلم المتمركز حول المشكلة.
المجموعة التجريبية الثانية: إحدى مجموعات الدراسة التي تم تدريسها الوحدة النحوية باستخدام نموذج الخطوات الخمس **(5 Es).**

مهارات الإعراب: مجموعة مهارات تقيس قدرة الطالبة على تعرّف العلامة التي تقع آخر الكلمة، من خلال تحديد موقعها من الجملة، والعامل المؤثر فيها، حيث تظهر قدرتها على تحليل المعنى وإدراك العلاقة بين اللفظ وغيره.

مهارات التواصل الاجتماعي: مجموعة فقرات تقيس الاستجابة لها قدرة الطالبة على التفاعل مع زميلاتها، في مواقف متعددة، معبرة بأصواتها، أو ملامح وجهها، عن انسجامها لفرصة التفاهم والتقدير.

الإطار النظري للدراسة

نموذج التعلم المتمركز حول المشكلة:

اهتم التربويون في الآونة الأخيرة بالدور الإيجابي للمتعلم عند تعلمه، فلم يعد دوره متلقياً فقط، بل مشاركاً بانياً فعالاً؛ لذلك كان لا بد من اختيار طرق تدريس تتواءم مع هذا الدور الجديد لمتعلم فعال يعتمد على نفسه، فظهرت نظريات تربوية اهتمت بكيفية بناء المعرفة لدى المتعلم، ومنها النظرية البنائية التي تستمد فلسفتها من نظرية بياجيه للنمو المعرفي، فقد برزت النظرية البنائية نتيجة للتحول الرئيس الذي حدث في البحث التربوي خلال العقدين الماضيين، من التركيز على العوامل الخارجية التي تؤثر في تعلّم المتعلم، مثل معرفته السابقة، وتصوراته عن المفاهيم، وسعته العقلية، وقدرته على معالجة المعلومات، ودافعيته نحو التعلم، وأنماط تفكيره، وأساليبه المعرفية، أي الانتقال إلى ما يسمى بالتعلم ذي المعنى(الشحات، 2012).

ونظراً لأهمية النماذج البنائية، فقد حظيت باهتمام الباحثين ودراسة أثرها على التعلم، ومن هذه النماذج دورة التعلم، والخطوات الخمسة(5 Es)، وتعد استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة إحدى النماذج البنائية، ومصممها جريسون ويتلي (Grayson Wheatley) الذي يرى أن المتعلم بهذه الاستراتيجية يصنع لنفسه فهماً ذا معنى من خلال مشكلات تقدم له، فيعمل مع زملائه على إيجاد الحلول لها في مجموعات صغيرة(الحجيلي، 2011)، وقد استعرض الباحث عدة تعريفات للنموذج يجملها فيما يلي(الشحات،371:2012)(الساعدي، 2011)(Arends,1997)(برغوت، 2008):

-خطة تدريسية تبدأ بطرح المعلم لموضوعات الوحدة على هيئة مهام حقيقية في صورة مشكلات، ويبدأ التلاميذ بالتفكير فيها، والبحث عن حلول لها، عن طريق ممارسة أنشطة خلال مجموعات متعاونة صغيرة، تنتهي بمشاركة المجموعات كلها في مناقشة ما تم التوصل إليه و تقويمه تحت إشراف المعلم.

-استراتيجية قائمة على النظرية البنائية في التعلم تتكون من ثلاثة عناصر هي: المهام، والمجموعات المتعاونة، والمشاركة.

-إحدى استراتيجيات النظرية البنائية في التعلم، تعتمد على العمل الجماعي، تتيح للمتعلم صنع فهم ذي معنى من خلال الربط بين المعرفة السابقة، ودمجها مع ما تم تعلمه، تبدأ بتقديم مشكلة ثم العمل على تحليلها، وإيجاد الحلول لها.

ومن ذلك رأى الباحث أن هذا النموذج يقوم على جماعية تعاونية في التعلم، لكنها لا تلغي ذاتية المتعلم وفرديته، فالمتعلم يفكر، ينشط، ويتفاعل وسط جماعة ينتمي إليها، وهذا يمكن أن ينعكس إيجاباً على تفاعل الطالب في الدرس النحوي، فأي أمر مشكل يصعب عليه، يمكنه تجاوزه، وتذليل صعوبته برأي زميل، أو برأي جماعة، فلم تعد المسائل الصعبة معيقاً لفهم أو نجاح.

وتتكون هذه الاستراتيجية من ثلاث مراحل أو مكونات، ومنهم من أطلق عليها عناصر، وهذه المراحل هي: **مهام التعلم**، وتمثل مجموعة من المشكلات التي يعد لها المعلم، ويخططها من خلال أوراق العمل المقدمة لمجموعات المتعلمين للمشاركة في حلها، ولنجاح المعلم في هذه المهام، يجب أن يضمنها موقفاً مشكلاً أو محيراً، وأن تكون مناسبة من حيث المستوى المعرفي لكل متعلم، وأن تفتح المجال للمتعلمين كي يواصلوا البحث، ولا يتوقفوا عنه مجرد وصولهم لحل، وأن يكون دور

المعلم فيها التوجيه اللازم للحفاظ على استمرارية العمل(الساعدي، 2011). **ثم مرحلة المجموعات المتعاونة**، حيث يقسم الطلبة إلى مجموعات، تضم كل مجموعة اثنين من الطلبة أو أكثر، يعمل أفراد كل مجموعة على التخطيط لحل المشكلة، وذلك عن طريق التفاوض الاجتماعي، حيث يبرز دور الطالب القوي في مساعدة الضعيف، ويتم تبادل الأفكار بين الطلبة، فيكتشف الفهم غير السليم، ثم يبنى مكانه الفهم السليم، بمعاونة المعلم الذي يتجول بين الطلبة ويحاورهم ويراقبهم، دون إعطاء الأجوبة الصحيحة، ثم بعدها يتحول الصف بأكمله إلى مجموعة واحدة، حين تقدم كل مجموعة صغيرة ما توصلت إليه من حلول أو نتائج (الشجيري و الطائي، 2010). **ثم مرحلة المشاركة**، فتتشارك المجموعات فيها معاً بقيادة المعلم لمناقشة ما تم التوصل إليه من حلول للمشكلة أو المهمة، وتقييمه، ثم يبدأ المعلم بإعادة بلورة النتائج التي توصلت إليها المجموعات، وصياغتها بالصورة العلمية المتعارف عليها(عبد الجليل، 2009).

وفي ضوء ما سبق، رأى الباحث أن التعلم المتمركز حول المشكلة، يعد من أهم الاستراتيجيات لتدريس النحو وتنمية مهارات الإعراب، لما يقوم به من حفز للمتعلمين، وتنشيط المعرفة السابقة لديهم، وإعادة بنائها بشكل جديد يتفق مع المعلومات الجديدة، ولما يسهم به من دفع المتعلمين إلى توظيف ما تعلموه في مواقف حياتية تبدأ من مهارة الحوار والتواصل والتفاوض الاجتماعي.

وقد أكد ذلك (عيسى، 2013) بتصوره أن تدريس النحو من خلال التعلم المتمركز حول المشكلة، يؤدي دوراً فاعلاً في تحصيل القواعد النحوية، وتطبيقها في الأداء اللغوي؛ ذلك لأن الخبرات النحوية التي يكتسبها الطالب بجهده الذاتي، أو بالتعاون مع أقرانه، هي التي تبقى معه في النهاية، وتصبح جزءاً من ذاته، لأنها تختلط بتفكيره وشعوره و نشاطه، فتعليم القواعد النحوية في صورة مشكلات حقيقية تستثير تفكير المتعلمين، ويدفعهم إلى بذل مجهود للوصول إلى حل لها، ويساعدهم على اكتشاف الأخطاء، وتوظيف القواعد النحوية.

ويتميز نموذج التعلم المتمركز حول المشكلة بعدة خصائص ومزايا منها(الحجيلي، 2011): أن تنظيم الدروس حول المشكلة يعد ذا معنى للتلاميذ، ومن خلاله يتدرب المتعلم على مهارة الاستقصاء، كذلك فالتعاون الذي هو السمة الرئيسة يساعد على نمو مهارة العمل الجماعي، ومن خلاله يتحمل المتعلم المسؤولية أثناء التعلم، فلا يشعر بتقييد أفكاره وآرائه، وفيه تزداد الفاعلية الذاتية للتلاميذ، ودور المعلم هو التوجيه والتيسير.

وقد أورد (الشجيري والطائي، 2010) ما اعتبره (Dempasey,2000) مبررات لاستخدام استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة بدلاً من الطريقة التقليدية والذي يتمثل في: أن الطلبة يحتفظون بقليل مما تعلموه في إطار المحاضرة التقليدية، وأنهم ينسون كثيراً مما تعلموه، فلا يستعملون – غالباً - المعرفة التي يتعلمونها بطريقة صحيحة، وأن التعلم المتمركز حول المشكلة له عدة أوجه منها: كون المعلومات يمكن توظيفها في مواقف متنوعة، مما يسهل استرجاعها، وربطها بالمعلومات السالفة، كما أنه ينشط المعرفة السابقة، ويعيد بناءها لتتوافق مع المعرفة الجديدة.

ويسير المعلم عند تدريسه باستخدام نموذج التعلم المتمركز حول المشكلة بخطوات هي: تحديد المعرفة المسبقة، حيث يقوم المعلم بعرض بعض الأسئلة المرتبطة بالأفكار الرئيسة للدرس، ويسجل آراء المتعلمين على السبورة، ثم يقوم بتحديد مجموعات العمل، وتقسيم المتعلمين إلى مجموعات قد تصل كل منها إلى (6) أفراد، ثم يوزع عليهم المهام التي قد تكون سؤالاً أو نشاطاً، ثم يقوم بالتوجيه والإرشاد وملاحظة المجموعات، وتشجيع عناصرها على الحوار، ويمكن أن يعطي بعض التلميحات التي تساعد المجموعات المتعثرة في مهامها، ثم تقوم كل مجموعة بعد الانتهاء من أداء المهمات بعرض الحلول والنتائج والتفسيرات التي توصلت إليها، وذلك من خلال حوار اجتماعي بين مجموعات العمل، وفي نهاية الدرس يعرض المعلم المفهوم أو المعلومة بصورة علمية صحيحة(الحجيلي، 2011).

وفي هذا السياق يرى الباحث أن هذه الخطوات تناسب تدريس الموضوعات النحوية ومهارة الإعراب، التي لا تتعدى كونها (أي مهارة الإعراب) مشكلة تحتاج إلى حل، وتلعب الخبرات

السابقة لدى المتعلم دوراً بارزاً في حلها، كما أن الحوار الاجتماعي بين الطلبة يسمح بتلاقح أفكارهم حول هذه المشكلة النحوية، الأمر الذي يؤدي إلى حصر جوانب المسألة الإعرابية.

أما عن الافتراضات التي يقوم عليها توظيف استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة، فتتمثل في الدور الإيجابي للمتعلم عند محاولة الإجابة عن سؤال، أو حل لمشكلة، أو عمل لنشاط، ويتمثل الافتراض الثاني في أن البيئة التعليمية تنظم حول مهمة مطلوب أداؤها، أو مشكلة يراد حلها، ويقوم الافتراض الثالث على أن الهدف من الأنشطة التعليمية التي تتمركز حول المتعلم هو مساعدة المتعلمين على حل المشكلة وفهم المعلومة، وليس الهدف منها التوصل إلى إجابات صحيحة فقط، بل تعرّف الحلول والطرق المستخدمة في حل المشكلة(مرسال، 2004).

وفي ضوء هذه الافتراضات يرى الباحث أن استخدام هذا النموذج يسهم في صقل شخصية الطالب اللغوية، من خلال وضعه في مشكلة لغوية تتحدى تفكيره، ليطلب منه إيجاد حل مناسب لها، وبذلك فهو يستخدم اللغة كوسيلة اتصال، وتبادل للأفكار مع أقرانه في المجموعة، ويترك لكل منهم التعبير عن هذه الأفكار في جو من التفاوض والتشارك والألفة بعيداً عن الإملاء والفرض والرقابة القسرية، فهذه الأجواء تسهم في تنمية الكفاءة اللغوية لدى المتعلم.

ويدعم هذا الرأي نتائج بعض الدراسات السابقة (Allen et al,2004)(Aydinli,2007)التي أكدت أن التعلم القائم على المشكلة يسهم بدور فاعل في تحسين تعلم الطلاب للغة، وتطوير مهاراتها، والفهم العميق لها، وتنمية المهارات التفاعلية والتواصلية لديهم، ومما يؤكد نجاح نموذج التعلم المتمركز حول المشكلة في تدريس النحو، أنه – أي النحو – في أساسه قائم على مفاهيم مترابطة بأواصر علائقية استعمالية، تتطلب من المتعلم إدراك العلاقات بينها، فالقواعد النحوية حقائق محكمة الاتصال، وأبنية متصلة تؤلف بنياناً متكاملاً، ومن ثم فالكثير من المعارف النحوية الجديدة ترتبط بخبرات تعلم سابقة، وتقوم عليها، ويتطلب ذلك استدعاء تلك الخبرات، ويتفق هذا مع النموذج الذي يعتمد على تنشيط المعرفة السابقة، من خلال الاعتماد الإيجابي المتبادل، وتوليد الأسئلة، واقتراح الأفكار، وتقديم التفسيرات، وهذا يؤدي إلى تكامل المفاهيم والقواعد النحوية وإعادة تشكيلها، وهذا كله أيضاً يعمق فهم الطلاب للقواعد النحوية، و يجعلها ذا معنى مما يزيد قدرة المتعلمين على تطبيقها(عيسى، 2013).

نموذج الخطوات الخمس(5 Es) :

ظهرت دورة التعلم كاستراتيجية تدريس في أواخر الستينيات، عندما قام كاريلس وزملاؤه باستخدامها في منهاج العلوم، حيث بدأت استراتيجية دورة التعلم بثلاث مراحل هي: الاستكشاف – تغيير المفهوم – وتطبيقه، ثم تم تعديلها إلى أربعة مراحل هي: الاستكشاف – التفسير – التطبيق – والتقويم، ثم طور النموذج في بداية التسعينيات ضمن مشروع الأحياء للمرحلة الابتدائية، فصار يتكون من خمسة أطوار، أو ما يعرف بدورة التعلم المعدلة**(5 Es)** (إبراهيم، 2008)، ثم تم تطويرها إلى سبع مراحل لتمثل استراتيجية Seven E,s البنائية ومراحلها : الإثارة أو الانشغال – الاستكشاف – التفسير – التوسع – التمديد – التبادل – والفحص أو الامتحان(الأغا، 2012).

ويركز نموذج الخطوات الخمس**(5 Es)**على كيفية استخدام الطالب للمعرفة مع ما حوله من أشياء وظواهر وأشخاص وأحداث، وبذلك فإنه يركز على البناء الشخصي للمعرفة، ويقوم على خمس مراحل هي: **الانشغال أو الاشتراك Engagement Phase**، والهدف من هذه المرحلة هو تحفيز الطلاب، وإثارة فضولهم واهتماماتهم وانخراطهم لدراسة المفهوم، حيث يتعرف الطالب على المهمة التعليمية لأول مرة، ويتم الربط بين الخبرات السابقة والحالية، ويكون ذلك عن طريق مجموعة أسئلة، كما تضم هذه المرحلة الإثراء البيئي للطلاب بحيث تجعلهم ينشغلون في مهمة التعلم، كما تجعلهم متحفزين لدمج الأحداث الخارجية مع اهتماماتهم وحاجاتهم، ويقوم المعلم بتحديد الفهم الحالي للطلاب، أي معلوماتهم السابقة، وتشويق الطلاب للتفكير في الموضوع الجديد، (العمراني و الخزاعي، 2011).

أما **في مرحلة الاستكشاف Exploring Phase**، فيكون لدى المتعلمين فرصة للتعامل المباشر مع الظواهر والمواد، وينصب دور المعلم على تزويد الطلاب بالمواد، وتوجيه اهتماماتهم واستفساراتهم، لتوجيه التدريس نحو الاستكشاف. وفي **مرحلة التفسير Explanation Phase** يبدأ المعلم بوضع الخبرة المجردة التي مرّ بها الطلاب في شكل قابل للنقل، وتوفر اللغة دافعية لصياغة الأحداث في صورة منطقية، وهنا يظهر الاتصال بين الأقران، أما في **مرحلة التوسع Expansion Phase** فيوسع الطلاب المفاهيم التي تعلموها، ويربطونها بالمفاهيم السابقة لديهم، ثم يطبقون فهمهم على الواقع، وفي مرحلة **التقويم Evaluation Phase**، يحدد المعلم إلى أي مدى تم فهم الطلاب للموضوع(اللولو، 2011).

ويرى الباحث أن استخدام النموذج في تدريس النحو، وتدريب الطلبة على مهارات الإعراب يساعدهم في مرحلة من أكثر المراحل صعوبة، وهي التي يوظف فيها المتعلم خبراته السابقة لإعراب كلمة أو جملة، وعندئذ يحار الطلاب، ويشعرون فعلاً بعدم اتزان معرفي، فمثل هذا النموذج بخطواته الخمس يعيد للطالب اتزانه، ويساعده على السيطرة على تفكيره ليواصل العمل.

وللحكم على مدى فاعلية النموذج لا بد من الاعتماد على مجموعة معايير منها: مدى ملاءمة الأنشطة المستخدمة و كفاءتها، وأن يتحدد حجم دور المتعلم وطبيعته وفقاً لما يتطلبه التوجيه الأمثل للمتعلم، ويكفل التوصل لمفهوم حقيقي، لماهية العلم وطبيعته، وكذلك يجب أن ترتب الأنشطة داخل الوحدات الدراسية بصورة تتلاءم مع مراحل النموذج(اللولو، 2011).

الدراسات السابقة

حاول الباحث جمع دراسات سابقة ترتبط بموضوع الدراسة الحالية؛ للإفادة منها في إجراءاتها، و بناء أدواتها، و قد عرض الباحث ما توصل إليه من دراسات في محورين:

المحور الأول: دراسات ترتبط بنموذج التعلم المتمركز حول المشكلة:

قام عيسى (2013): بدراسة هدفت إلى تعرّف فاعلية تدريس القواعد النحوية، من خلال استخدام استراتيجية مقترحة قائمة على التعلم المتمركز حول المشكلة، في تنمية تحصيل القواعد النحوية، والقدرة على تطبيقها في الأداء اللغوي الشفهي والكتابي، واعتمد الباحث المنهج شبه التجريبي، وتكونت عينة الدراسة من (50) طالباً من طلاب الصف الأول الثانوي، وأعد الباحث اختباراً تحصيلياً، واختبارين لقياس الأداء الشفهي والكتابي، كما أعد دليلين للمعلم والطالب، وأظهرت نتائج الدراسة فاعلية استخدام الاستراتيجية المقترحة في تنمية تحصيل القواعد النحوية.

أما دراسة الشحات(2012): فهدفت إلى تعرّف فاعلية استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة في تنمية بعض المهارات الحياتية في مادة العلوم لدى تلاميذ الصف الخامس الابتدائي، واستخدمت الدراسة المنهجين الوصفي التحليلي، وشبه التجريبي، وقامت الباحثة بإعداد اختبار مواقف المهارات الحياتية، وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى ارتفاع متوسط درجات المجموعة التجريبية عن المجموعة الضابطة في التطبيق البعدي لاختبار المهارات الحياتية، مما يدلل على فاعلية الاستراتيجية المستخدمة مقارنة بالطريقة التقليدية.

وهدفت دراسة الحجيلي(2011): تعرّف أثر تدريس المفاهيم الرياضية باستخدام استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة على التحصيل والاتجاه نحو الرياضيات، لدى الطلاب المستجدين بقسم الرياضيات بكلية المعلمين بالمدينة المنورة، وتكونت عينة الدراسة من (62) طالباً، أما المنهج المستخدم فهو المنهج التجريبي، وبعد جمع البيانات وتحليلها أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة بين المجموعتين الضابطة والتجريبية في اختبار التحصيل و مقياس الاتجاه لصالح التجريبية.

وفي دراسة للساعدي(2011): هدفت إلى تعرّف أثر استخدام استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة على تحصيل طلاب الصف الخامس في مادة الرياضيات واتجاهاتهم نحوها، و تكون مجتمع الدراسة من جميع مدارس طلبة الصف الخامس في المحافظة، اختار الباحث منه مدرسة

اختياراً عشوائياً، وأعد الباحث أداتين للدراسة هما: الاختبار التحصيلي، ومقياس الاتجاه نحو الرياضيات، فأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة في التحصيل و الاتجاه لصالح المجموعة التجريبية.

كما قام شريف (2011) بدراسة هدفت إلى تعرّف فعالية استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة في تنمية المهارات العملية والقدرة على حل المشكلات والاتجاه نحو العمل التعاوني لدى طلاب الصف الثاني الثانوي الصناعي، حيث اختار الباحث عينة بلغت (60) طالباً، واستخدم الباحث اختباراً تحصيلياً للجوانب المعرفية العملية ، وكذلك بطاقة ملاحظة لقياس أداء الطلاب في المهارات العملية، و اختبار القدرة على حل المشكلات، وبذلك يكون الباحث قد استخدم منهجين: الوصفي التحليلي، والمنهج التجريبي، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة بين متوسطي درجات الطلاب، لصالح طلاب المجموعة التجريبية في الاختبار التحصيلي وبطاقة الملاحظة واختبار القدرة على حل المشكلات، وكذلك وجود فروق لصالح التجريبية على مقياس الاتجاه نحو العمل التعاوني.

أما دراسة الشجيري و الطائي(2010): فهدفت إلى تعرّف أثر استخدام استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة في التفكير الناقد لطلبة أقسام القرآن الكريم والتربية الإسلامية في مادة السيرة، واعتمد الباحث المنهج التجريبي للتوصل إلى نتائج الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (54) طالباً وطالبة من المرحلة الثانية في قسم علوم القرآن والتربية الإسلامية، واستخدم الباحثان اختبار التفكير الناقد وفق تصنيف (واطسن و جليسر) حيث أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة في الاختبار المذكور لصالح طلبة المجموعة التجريبية الذين درسوا وفق استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة.

تعقيب على دراسات المحور الأول:

- الدراسة الوحيدة – على حد علم الباحث واستطلاعه- التي درست فاعلية توظيف نموذج التعلم المتمركز حول المشكلة في اللغة العربية، خاصة في النحو هي دراسة (عيسى 2013)، أما الدراسات الأخرى فكانت في مواد أخرى، وهذا ما شجع الباحث إلى إجراء دراسته في البيئة الفلسطينية.
- تنوعت المراحل و الصفوف الدراسية التي أجريت عليها الدراسات السابقة، وهذا مؤشر لأهمية إجراء الدراسة الحالية في المرحلة الثانوية.
- من خلال استعراض الأدوات التي استخدمتها الدراسات السابقة، تبين للباحث ضرورة بناء اختبار مهارات الإعراب، واستبانة مهارات التواصل الاجتماعي.
- يظهر استعراض الدراسات السابقة أن المنهج المناسب للدراسة هو المنهج التجريبي.
- تميزت الدراسة الحالية بمتغيراتها، مهارات الإعراب، والتواصل الاجتماعي.

المحور الثاني: دراسات ترتبط بنموذج الخطوات الخمس لـ (بايبي)(5 Es) :

قام الجنابي (2011) بدراسة هدفت تعرّف فاعلية استراتيجية دورة التعلم، في تحصيل طلاب الصف الثاني المتوسط بمادة الأحياء واتجاهاتهم نحوها، واستخدم الباحث المنهج التجريبي، وقام بإعداد اختبار تحصيلي مكون من خمس وعشرين فقرة من نوع الاختيار من متعدد، واستخدم مقياساً جاهزاً للاتجاهات، وبلغت عينة الدراسة (50) طالباً، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق في نتائج الاختبار التحصيلي ومقياس الاتجاه بين الضابطة والتجريبية لصالح التجريبية.

أما طوالبة وآخران(2011)، فقاموا بدراسة هدفت تعرّف أثر دورة التعلم في تحصيل طلبة الصف التاسع في مبحث الجغرافيا، ولتحقيق هدف الدراسة تم اختيار عينة عشوائية قدرها (97) طالباً وطالبة، واستخدم الباحثون المنهج التجريبي بمجموعتين، وقاموا ببناء اختبار تحصيلي في وحدة

الغلاف المائي تكون من (25) فقرة من نوع الاختيار من متعدد، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة تعزى لطريقة التدريس لصالح دورة التعلم.
وهدفت دراسة العمراني والخزاعي(2011) تعرّف فاعلية نموذج بايبي (5 Es) في تحصيل طلاب الصف الأول المتوسط بمادة الفيزياء، حيث اختار الباحثان عينة بلغ عدد أفرادها (59) طالباً، وأعد الباحث اختباراً تحصيلياً مكوناً من (40) فقرة بصورة الاختيار من متعدد، وأظهرت نتائج الدراسة تفوق طلاب المجموعة التجريبية في مستوى التحصيل في مادة الفيزياء، واقترح الباحثان إجراء دراسات أخرى لمعرفة فاعلية النموذج في مواد أخرى.
أما دراسة اللولو (2011)، فهدفت تعرّف أثر توظيف نموذج الخطوات الخمس البنائي في تنمية مهارات التحليل و التركيب في العلوم لدى طالبات الصف التاسع الأساسي، فاستخدمت الباحثة المنهج شبه التجريبي، وقامت باختيار عينة بلغت (80) طالبة، كما استخدمت اختباراً موضوعياً لمهارات التحليل والتركيب من نوع الاختيار من متعدد، وتكون الاختبار من (40) فقرة ، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة بين درجات المجموعتين التجريبية والضابطة لصالح التجريبية.

تعقيب على دراسات المحور الثاني:
- لم يجد الباحث - على حد علمه – أي دراسة درست أثر استخدام نموذج الخطوات الخمس على النحو أو مهارات الإعراب، وهذا يعد ميزة للدراسة الحالية.
- أوصت دراسة العمراني والخزاعي (2011) بضرورة إجراء دراسات أخرى في مواد أخرى لمعرفة فاعلية نموذج (5 Es).
- أعدّ الباحث الاختبار أداة للدراسة الحالية أسوة بالدراسات السابقة.
- اعتماد الدراسات السابقة على الاختبارات الموضوعية من نوع الاختيار من متعدد شجع الباحث على أن يكون اختبار مهارات الإعراب من النوع نفسه.

إجراءات الدراسة

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج التجريبي، حيث تم تطبيق أدوات الدراسة على ثلاث مجموعات، الضابطة، والتجريبية الأولى، والتجريبية الثانية، وكان اختيار الباحث للعينة عشوائياً، وكذلك تخصيص المجموعات.

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع طالبات الصف الأول الثانوي بمدارس منطقة الوسطى التعليمية التابعة لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية بغزة، حيث تم تطبيق أدوات الدراسة في الفصل الثاني للعام الدراسي 2014- 2015.

عينة الدراسة: قام الباحث بحصر أسماء مدارس المرحلة الثانوية للطالبات بالمنطقة الوسطى، ثم اختار مدرسة منها بطريقة السحب العشوائي، فكانت مدرسة خولة بنت الأزور الثانوية للبنات، ثم قام بحصر أسماء الفصول للصف الأول الثانوي، ثم اختار ثلاثة فصول بطريقة السحب العشوائي، والجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة:

جدول (1)
توزيع العينة على مجموعات الدراسة

م	المجموعات	الفصل	العدد	النسبة المئوية
1	التجريبية الأولى(التعلم المتمركز حول المشكلة)	3 /11	28	%35.44
2	التجريبية الثانية(الخطوات الخمس (5 Es)	4/11	25	%31.64
3	المجموعة الضابطة (الطريقة العادية)	2/11	26	%32.91
	المجموع		79	% 100

تصميم الدراسة: اعتمد الباحث التصميم التجريبي، حيث اختار الباحث عينة الدراسة اختياراً عشوائياً، كما تم توزيعها على مجموعات الدراسة توزيعاً عشوائياً حيث تكونت مجموعات الدراسة من ثلاث مجموعات: مجموعتان تجريبيتان، والثالثة ضابطة، كما قام الباحث بتطبيق اختبار مهارات الإعراب واستبانة التواصل تطبيقاً قبلياً ثم بعدياً

أدوات الدراسة :

اختبار مهارات الإعراب:

أعد الباحث بالتشاور مع خمسة من مشرفي اللغة العربية للمرحلة الثانوية، اختباراً يقيس مدى تمكن طالبات الصف الأول الثانوي، من مهارات الإعراب في الدروس النحوية التالية: إعمال المصدر - إعمال اسم الفاعل – إعمال اسم المفعول – إعمال صيغ المبالغة – إعمال الصفة المشبهة، واختار الباحث نوعاً من أنواع الأسئلة وهو الأسئلة الموضوعية، من نوع الاختيار من متعدد، وقد بلغت البنود الاختبارية للاختبار بصورته الأولية ثلاثون بنداً، وزعت على ثلاثة محاور تمثل المهارات الإعرابية، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول(2)جدول يبين توزيع بنود الاختبار على المهارات الإعرابية

م	المهارات الإعرابية	أرقام الأسئلة	المجموع	النسبة المئوية
1	مهارات الموقع الإعرابي	9-11-15-21-25-28-18-1-5-7	10	%33.3
2	مهارات العامل / المعمول	10-14-20-23-24-17-29-3-6	9	%30
3	مهارات العلامة الإعرابية	8-12-13-19-22-27-30-16-2-4-26	11	%36.7
المجموع		30	30	%100

صدق الاختبار:

صدق المحكمين: عرض الباحث الاختبار بصورته الأولية على تسعة محكمين، أربعة منهم من أساتذة الجامعات تخصص مناهج وطرق تدريس اللغة العربية، وثلاثة مشرفين للغة العربية، ممن يشرفون على معلمي المرحلة الثانوية بوزارة التربية والتعليم، إضافة إلى معلمتين للصف الأول الثانوي يتمتعن بخبرة واسعة في تدريس هذا الصف، حيث طلب إليهم الباحث قراءة الاختبار والحكم على صلاحيته، من حيث اشتمال بنوده على المحاور الثلاثة لمهارات الإعراب، وتغطيته لمضامين الموضوعات الخمسة للوحدة النحوية، وبعد جمع الردود أفاد المحكمون بقوة الاختبار وصلاحيته.

صدق الاتساق الداخلي: تم إيجاد صدق الاتساق الداخلي للاختبار عن طريق حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقراته مع الدرجة الكلية له، فتبين أن معاملات الارتباط لفقرات الاختبار دالة إحصائياً ،عند مستوى (0.05) أو (0.01) وهذا يدل على قوة الاتساق الداخلي للاختبار.

ثبات الاختبار: تم حساب معامل ثبات الاختبار بطريقتين هما : معادلة كودر-ريتشاردسون (K-R20)، وطريقة التجزئة النصفية (Split Half Method) والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (3)
قيم معامل الثبات للاختبار وأبعاده باستخدام طريقتي كودر ريتشاردسون (20) والتجزئة النصفية

الطريقة	معامل الثبات
كودر ريتشارسون 20	0.897
التجزئة النصفية	0.843

اتضح من الجدول أن قيم معامل الثبات مرتفعة مما يؤكد على تمتع الاختبار بدرجة عالية من الثبات.

معاملات الصعوبة والتمييز لفقرات الاختبار: اعتمد الباحث معاملات صعوبة تتراوح بين(20-80%) بحيث تكون الفقرات التي حصلت على معامل صعوبة خارج هذا المدى غير مقبولة. أما معاملات التمييز فيجب ألا تقل عن(25%)، وأنه كلما ارتفعت درجة التمييز عن ذلك، كانت أفضل، وقد تبين أن معاملات الصعوبة للفقرات تراوحت بين (21% - 64%)، وقد تراوحت معاملات التمييز بين (29%- 86%)، وبذلك أصبح الاختبار في صورته النهائية ، بحيث يتكون من (30) بنداً اختبارياً، وتكون العلامة الكلية للتصحيح (30 درجة) بواقع درجة واحدة لكل بند ، كما تم تحديد زمن الاختبار وهو (45) دقيقة.

استبانة مهارات التواصل الاجتماعي:
بعد اطلاع الباحث على الدراسات السابقة ذات العلاقة، منها(نصر وحماد 2013) ودراسة (محمد، 2012: 684) قام ببناء قائمة مهارات للتواصل الاجتماعي اللازمة لطلبة المرحلة الثانوية، ثم أخرجها على شكل استبانة تجيب عنها كل طالبة حسب البدائل الخمسة لدرجة توفر المهارة لديها وهي: كبيرة جداً- كبيرة – متوسطة – قليلة – قليلة جداً، وقد بلغ عدد المهارات في الاستبانة بصورتها الأولية ثلاثين مهارة.

صدق الاستبانة:
صدق المحكمين: عرض الباحث الاستبانة على ستة محكمين من أساتذة كليات التربية بجامعات غزة، ثم طلب إليهم إبداء رأيهم فيها من حيث صحتها ومناسبتها للصف الأول الثانوي، وبعد تفحص آراء المحكمين، تبين للباحث ضرورة حذف المهارات رقم(21 -16-11-8 -7) وذلك بسبب تماثل مضامينها مع المهارات(25- 23 – 13 – 9 -3)، ليصبح عددها خمساً وعشرين مهارة.
صدق الاتساق الداخلي: تم إيجاد صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقراتها مع الدرجة الكلية، فتبين أن معاملات الارتباط للفقرات دالة عند مستوى(0.01) أو (0.05).
ثبات الاستبانة: تم حساب معامل ثبات الاستبانة بطريقتين هما: طريقة كرونباخ ألفا (Cronbach Method) وطريقة التجزئة النصفية (Split Half Method)، حيث بلغ معامل ثبات كرونباخ ألفا (0.911)، والتجزئة النصفية (0.863)، وهذا يؤكد على ثبات الاستبانة وصلاحيتها للاستخدام.
ضبط متغيرات الدراسة: قام الباحث بضبط متغيري : مهارات الإعراب، ومهارات التواصل الاجتماعي لدى طالبات المجموعة الضابطة، والمجموعتين التجريبيتين، الأولى والثانية، عند تطبيق الأداتين تطبيقاً قبلياً، ثم باستخدام اختبار كروسكال واليس ، اتضح أن جميع قيم Chi-Square غير دالة إحصائياً مما يدل على تكافؤ طالبات المجموعة الضابطة والمجموعتين التجريبيتين.

دليل المعلمة:

قام الباحث ببناء دليل للمعلمة التي درست المجموعتين التجريبيتين حيث تكون من جزأين:

أولاً- ما يتعلق بتدريس الوحدة النحوية باستخدام نموذج التعلم المتمركز حول المشكلة: وتضمن:

أ- توطئة بين الباحث من خلالها للمعلمة التي ستدرس الوحدة النحوية، مفهوم النموذج، وأهداف استخدامه، وخطوات الاستخدام، وكذلك بيان دور كل من المعلم والمتعلم عند استخدامه.

ب- بناء دروس الوحدة النحوية التي بلغ عددها خمسة دروس، وهي: إعمال المصدر- إعمال اسم الفاعل- إعمال اسم المفعول- إعمال صيغ المبالغة- إعمال الصفة المشبهة، وحدد الباحث لكل درس عنوانه، والتمهيد المناسب، والمتطلب السابق، والأهداف مصاغة بصورة سلوكية، كما تضمن خطوات تنفيذ كل درس وإجراءاته، بدءاً من التهيئة والتقديم، ثم العرض، ثم التنفيذ، ثم الغلق، ثم تقويم الأداء.

ثانياً : ما يتعلق بتدريس الوحدة النحوية باستخدام نموذج الخطوات الخمس (5 Es):

قام الباحث ببناء جزء آخر من دليل المعلم؛ لتدريس الوحدة النحوية للمجموعة التجريبية الثانية باستخدام نموذج الخطوات الخمس، وقد تكون من قسمين: الأول- يتعلق بمادة نظرية توضح للمعلمة طبيعة النموذج وخصائصه وكيفية استخدامه، مع توضيح خطوات النموذج أو مراحله. الثاني- يتعلق بالجانب التنفيذي، حيث قام الباحث ببناء الدروس النحوية موظفاً نموذج الخطوات الخمس، كما يلي:

تحديد عنوان الدرس و البيانات الأساسية له.

صياغة الأهداف السلوكية لكل درس.

تحديد المتطلبات الأساسية للموضوع النحوي.

وفيما يتعلق بإجراءات تنفيذ الدروس، حرص الباحث عند بنائها على توافقها مع المراحل الخمس التالية للنموذج: مرحلة الانشغال، ثم مرحلة الاستكشاف، ثم مرحلة التفسير(الإبداع المفاهيمي): ثم مرحلة التوسع (التطبيق)، ثم مرحلة التقويم.

صدق الدليل: بعد الانتهاء من إعداد الدليل بصورته الأولية، عرضه الباحث على خمسة من المحكمين من أساتذة الجامعات، حيث أفاد المحكمون بجودة الدليل ووضوح إجراءاته، إلا أن بعضهم أشار باختصار الجزء الأول منه(التوطئة) بحيث لا يتجاوز صفحتين، فقام الباحث بذلك وأصبح الدليل جاهزاً للاستخدام.

خطوات التطبيق:

مرّت إجراءات الدراسة وتطبيق أدواتها بالخطوات التالية:

- اختيار المدرسة التي طبق فيها الباحث دراسته بطريقة عشوائية، ثم تخصيص مجموعات الدراسة الثلاثة: الضابطة والتجريبيتين.
- عقد ثلاثة لقاءات مع المعلمة التي -هي نفسها- قامت بتدريس المجموعات الثلاثة، التجريبيتين، والمجموعة الضابطة، تم فيها توضيح كيفية تنفيذ التدريس مع الطالبات باستخدام نموذجي الدراسة.
- تطبيق الاختبار واستبانة مهارات التواصل الاجتماعي على العينة الاستطلاعية وقدرها(25) طالبة من خارج عينة الدراسة الأصلية، وذلك لتحديد الزمن المناسب للاختبار ، وحساب صدق وثبات الأداتين.
- تطبيق اختبار مهارات الإعراب، واستبانة مهارات التواصل الاجتماعي، تطبيقاً قبلياً على المجموعات الثلاثة.
- تصحيح الاختبار، وتحليل الاستبانة.

- تدريس المعلمة الوحدة النحوية المشتملة على الموضوعات الخمسة من بداية الفصل الثاني للعام الدراسي 2014-2015 ، واستمر تدريس الطالبات مدة شهرين ابتداء من 2015/2/1 حتى نهاية شهر مارس.
- قام الباحث بعدة زيارات للمعلمة ليطمئن على سيرها في تدريس الموضوعات النحوية باستخدام النموذجين.
- بعد انتهاء المعلمة من تدريس الوحدة النحوية، طلب الباحث إليها إعادة تطبيق الاختبار واستبانة مهارات التواصل الاجتماعي مرة أخرى على مجموعات الدراسة الثلاثة.
- قام الباحث بتصحيح الاختبار ورصد درجاته، وتحليل الاستبانة.
- تحليل النتائج والإجابة عن فرضيات الدراسة وأسئلتها.

الأساليب الإحصائية:
- معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient.
- معادلة كودر ريتشاردسون(20) ومعامل التجزئة النصفية.
- معامل ألفا كرونباخ ومعامل التجزئة النصفية.
- اختبار كروسكال واليس اللابارامتري للعينات المستقلة نظراً لصغر حجم العينات.
- اختبار مان ويتني اللابارمتري لعينتين مستقلتين نظراً لصغر حجم العينات.
- حجم التأثير في حالة الدرجة المعيارية (Z)على الصيغة: (Z) = Z2 / (Z2 + 4).

تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

لاختبار صحة الفرضية الأولى التي نصت على: **لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى (α ≤ 0.05)، بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الأولى في اختبار مهارات الإعراب**. استخدم الباحث اختبار (مان ويتني Mann-Whitiny) لعينتين مستقلتين؛ نظراً لصغر حجم العينة، وذلك للتعرف على دلالة الفروق في اختبار مهارات الإعراب بين المجموعتين: التجريبية الأولى والضابطة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول(4) اختبار مان ويتني لدلالة الفروق بين المجموعة التجريبية الأولى والضابطة في اختبار مهارات الإعراب

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (U)	قيمة (Z)	الدلالة الإحصائية	قوة Z	حجم التأثير
تجريبية1	28	38.00	1064.00	70.00	**5.132	دالة عند 0.01	0.868	قوي
ضابطة	26	16.19	421.00					

* قيمة Z الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 تساوي 2.58

اتضح من الجدول السابق أن قيمة (Z) المحسوبة بلغت (5.132) وهي أعلى من قيمة (Z) الجدولية (2.58)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α = 0.01) بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الأولى (التي درست الوحدة النحوية بنموذج التعلم المتمركز حول المشكلة) في الاختبار البعدي لمهارات الإعراب لصالح طالبات المجموعة التجريبية الأولى.

كما قام الباحث باستخدام اختبار قوة الإحصائي Z للتأكد من أن حجم الفروق الناتجة باستخدام اختبار مان – ويتني هي فروق حقيقية تعود إلى متغيرات الدراسة ولا تعود إلى الصدفة، وقد بيّن الجدول السابق أن حجم التأثير لقوة قيمة (Z) كان قوياً، حيث بلغت القيمة الدالة على قوة Z

0.868 وهي أعلى من القيمة الحرجة لقوة Z والتي تبلغ (0.80)، وتتشابه هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة(عيسى،2013) حول فاعلية استخدام نموذج التعلم المتمركز حول المشكلة على تنمية تحصيل القواعد النحوية. ومما يعرضه الباحث تفسيراً لهذه النتيجة، أن التعلم بهذا النموذج يمثل لدى المتعلم مشكلة تتحدى تفكيره، وتدفعه إلى الربط بين مخزون معرفي مكتسب سابقاً، وخبرة جديدة، وهذا الأساس الذي يقوم عليه فهم المسألة الإعرابية. كما يرجع الباحث ذلك إلى أن وضوح مراحل التدريس بالنموذج وتسلسلها، تكسب الطالبة قدرة على تخزين المعلومة وسرعة استدعائها، وهذا ما يلزم عند إعراب أي كلمة أو جملة. ومما يفسر به الباحث هذه النتيجة أن التعلم بهذا النموذج- وهذا ما أكدته المعلمة التي نفذت التدريس به- يتيح الفرص جميعها مفتوحة أمام الطالبات للمشاركة بغض النظر عن مستواهن، سواء أكانت مشاركة داخل المجموعة، أو عند عرض الأعمال، لذلك فالطالبة المتوسطة أو الضعيفة إذا حققت مكتسبات تشاركية تحاول دائما المحافظة عليها أو تطويرها، وهذا من طبع البشر. كما يفسر هذه النتيجة ما رآه (مرسال،2004) بأن استخدام الأنشطة التعليمية التعلمية وفق هذا النموذج، لا تهدف إلى توصل الطالب إلى إجابات صحيحة للمسألة فقط، بل فهم الحلول الموصلة للحل، وهذا يتناسب مع مهارة الإعراب التي تتطلب من الطالبة أن تفهم عناصر الجملة، وارتباطاتها، وما بينها من علاقات لتصل في النهاية إلى إعراب صحيح.

ولاختبار صحة الفرضية الثانية التي نصت على: **" لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى (α ≤ 0.05)، بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة و درجات طالبات المجموعة التجريبية الثانية في اختبار مهارات الإعراب"**، استخدم الباحث اختبار (مان ويتني Mann-Whitiny) لعينتين مستقلتين؛ للتعرف على دلالة الفروق في اختبار مهارات الإعراب بين المجموعتين التجريبية الثانية والضابطة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول(5) اختبار مان ويتني لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية الثانية والضابطة في اختبار مهارات الإعراب

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (U)	قيمة (Z)	الدلالة الإحصائية	قوة Z	حجم التأثير
تجريبية2	25	35.34	883.50	91.50	4.453	دالة عند 0.01	0.832	قوي
ضابطة	26	17.02	442.50					

* قيمة Z الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 تساوي 2.58

اتضح من الجدول السابق أن قيمة (Z) المحسوبة بلغت (4.453) وهي أعلى من قيمة (Z) الجدولية (2.58)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، أي أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α = 0.01) بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الثانية (التي درست الوحدة النحوية بنموذج الخطوات الخمس) في الاختبار البعدي لمهارات الإعراب لصالح طالبات المجموعة التجريبية الثانية. وقد أظهرت نتائج اختبار قوة الإحصائي Z أن حجم التأثير كان قوياً، حيث بلغت القيمة الدالة على قوة Z 0.832 وهي أعلى من القيمة الحرجة لقوة Z والتي تبلغ (0.80).

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن استخدام نموذج الخطوات الخمس البنائي يتطلب من الطالبة قبل المشاركة في المهمة، أن تتعرف عليها أولاً، وتحاول ربطها بالخبرة السابقة، أو دمجها معها لتكون منطلقاً جديداً، تستطيع من خلاله التخلص من الموقف الجديد، وهذا يمثل أساس التعامل مع المسألة النحوية عند إعراب كلمة أو جملة، إضافة إلى أن أي مسألة نحوية تشكل للمتعلم موقف حيرة وعدم اتزان- وهذه ظاهرة طبيعية حسب نموذج الخطوات الخمس- فإن فهمتها الطالبة كذلك، لم يشكل لديها هذا الشعور عائقاً للتعلم في المستقبل. ومما يورده الباحث تفسيراً لهذه النتيجة ما أفادته المعلمة

من أن ما يميز طالبات المجموعة التجريبية الثانية أنهن بقين يقظات طوال الحصة، فانشغلت كل طالبة وسط مجموعتها، وهذا ما يجعل للتعلم معنى يبقى أثره إلى ما بعد اكتسابه.

ولاختبار صحة الفرضية الثالثة التي نصت على:" **لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطي درجات طالبات المجموعة التجريبية الأولى و درجات طالبات المجموعة التجريبية الثانية في اختبار مهارات الإعراب"**، استخدم الباحث اختبار (مان ويتني Mann-Whitiny) لعينتين مستقلتين؛ للتعرف على دلالة الفروق في اختبار مهارات الإعراب بين المجموعتين التجريبية الأولى والثانية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول(6) اختبار مان ويتني لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية الأولى والثانية في اختبار مهارات الإعراب

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (U)	قيمة (Z)	الدلالة الإحصائية
تجريبية1	28	28.79	806.00	300.0	0.900	غير دالة
تجريبية2	25	25.00	625.00			

* قيمة Z الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 تساوي 1.96

اتضح من الجدول السابق أن قيمة (Z) المحسوبة بلغت (0.900) وهي أقل من (Z) الجدولية (1.96) عند مستوى دلالة 0.05 ، وعليه فإننا نقبل الفرض الصفري، أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطي درجات طالبات المجموعة التجريبية الأولى التي درست الوحدة النحوية بنموذج التعلم المتمركز حول المشكلة، ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الثانية التي درستها بنموذج الخطوات الخمس في الاختبار البعدي لمهارات الإعراب.

ويرجع الباحث ذلك إلى أن النموذجين المستخدمين في الدراسة بنائيين، فأي النموذجين استخدمت المعلمة مقارنة بالطريقة التقليدية: فسيؤتي نتائج إيجابية ، إضافة إلى الجهد البناء الذي بذلته الطالبة عبر مراحل النموذجين، في حالة من التواصل الاجتماعي و الحوار التفاوضي .

ولاختبار صحة الفرضية الرابعة التي نصت على:" **لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة، والمجموعة التجريبية الأولى في استبانة مهارات التواصل الاجتماعي؟** استخدم الباحث اختبار (مان ويتني Mann-Whitiny) لعينتين مستقلتين، للتعرف على دلالة الفروق في استبانة مهارات التواصل الاجتماعي بين المجموعتين: التجريبية الأولى والضابطة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول(7) اختبار مان ويتني لدلالة الفروق بين المجموعة التجريبية الأولى والضابطة في استبانة مهارات التواصل

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (U)	قيمة (Z)	الدلالة الإحصائية	قوة Z	حجم التأثير
تجريبية1	28	33.84	947.50	186.5	**3.097	دالة عند 0.01	0.706	متوسط
ضابطة	26	20.67	537.50					

* قيمة Z الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 تساوي 2.58

اتضح من الجدول السابق أن قيمة (Z) المحسوبة بلغت (3.097) وهي أعلى من قيمة (Z) الجدولية (2.58)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$) بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الأولى، في التطبيق البعدي لاستبانة مهارات

التواصل الاجتماعي لصالح طالبات المجموعة التجريبية الأولى. وتتفق هذه النتيجة مع ما أورده (عيسى، 2013) من نتائج لدراسة (Allen al, 2004) و(Aydinli,2007) التي أكدت أن التعلم القائم على المشكلة أسهم في تنمية المهارات التفاعلية التواصلية لدى الطلاب.

ويفسر الباحث هذه النتيجة بعدة تفسيرات منها أن الطالبة التي تعلمت الوحدة النحوية، باستخدام نموذج التعلم المتمركز حول المشكلة، تنصهر ذاتها وسط تفاعلية الجماعة التي تنتمي إليها، فكان عليها اكتساب مهارات تواصلية تسمح بكينونتها. كما يبرر الباحث هذه النتيجة بأن النحو يمثل ركيزة اللغة، التي هي في أساسها وسيلة اتصال، فعندما نضع الطالبة في مشكلة لغوية، فما عليها إلا أن تتبادل أفكارها مع قريناتها في جو تسوده الألفة، وهذا ما يقوم عليه النموذج.

ولاختبار صحة الفرضية الخامسة التي نصت على:" **لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة، والمجموعة التجريبية الثانية في استبانة مهارات التواصل الاجتماعي؟** استخدم الباحث اختبار (مان ويتني Mann-Whitiny) لعينتين مستقلتين، للتعرف على دلالة الفروق في استبانة مهارات التواصل الاجتماعي بين المجموعة التجريبية الثانية والضابطة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول(8)اختبار مان ويتني لدلالة الفروق بين التجريبية الثانية والضابطة في استبانة مهارات التواصل الاجتماعي

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (U)	قيمة (Z)	الدلالة الإحصائية
تجريبية2	25	29.12	728.00	247.0	1.476	غير دالة
ضابطة	26	23.00	598.00			

* قيمة Z الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 تساوي 1.96

اتضح من الجدول السابق أن قيمة (Z) المحسوبة بلغت (1.476) وهي أقل من قيمة (Z) الجدولية (1.96)، وعليه فإننا نقبل الفرض الصفري أي لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى (α = 0.05)، بين متوسطي درجات طالبات المجموعة الضابطة ودرجات طالبات المجموعة التجريبية الثانية، في التطبيق البعدي لاستبانة مهارات التواصل الاجتماعي، وهذا يشير إلى أن استخدام نموذج الخطوات الخمس عند تدريس الوحدة النحوية، لم يحسن في مستوى مهارات التواصل الاجتماعي مقارنة بطالبات المجموعة الضابطة.

ومما يراه الباحث تفسيراً لهذه النتيجة ما ذكره (العمراني والخزاعي،2011) من أن نموذج الخطوات الخمس وإن كان يركز على كيفية استخدام الطالب للمعرفة مع ما حوله، إلا أنه يركز على البناء الشخصي لها، ويدعم الباحث هذا التفسير برؤيته أن مراحل التدريس بالنموذج بدءاً من الانشغال، وصولاً إلى التقويم تبقي الطالبة منهمكة بالمهمات التعليمية، أكثر من اهتمامها بمن حولها من الطالبات.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث التوصيات التالية:

1- حث معلمي اللغة العربية على توظيف نموذجي التعلم المتمركز حول المشكلة، والخطوات الخمس عند تدريس الموضوعات النحوية.

2- تدريب معلمي اللغة العربية على توظيف نماذج تدريسية بنائية كنموذجي الدراسة.

3- عقد دورات تدريبية لمعلمي اللغة العربية تؤهلهم للدور الجديد للمعلم (مرشد ليس ملقناً).

4- حث معلمي اللغة العربية على الاهتمام بمهارات التواصل الاجتماعي عند تدريس طلبتهم.

5- يقع على عاتق مطوري المنهاج الفلسطيني إعادة بنية الدروس النحوية، مصاغة على شكل مهمات حقيقية، ومشكلات واقعية ترتبط بحياة الطلاب.

المقترحات:

اقترح الباحث ما يلي:

- إجراء دراسات لتعرّف فاعلية استخدام نموذجي التعلم المتمركز حول المشكلة والخطوات الخمس على مهارات اللغة العربية الأخرى كالتعبير الإبداعي والإملاء.
- إجراء دراسة لتعرف فاعلية استخدام أحد النموذجين في علاج صعوبات تعلم النحو العربي.
- القيام بدراسة بنائية لتصميم دروس نحوية في مرحلة دراسية في ضوء نموذجي التعلم المتمركز حول المشكلة، أو الخطوات الخمس.

المصادر والمراجع :

1- إبراهيم، بسام. (2008). أثر تدريس العلوم الطبيعية باستخدام دورة التعلم (5 Es) في تنمية مهارات الاقتصاد المعرفي الأساسية لدى طلبة كلية العلوم الجامعية في الأردن. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)*، مج (22) 4.

2- أبو عمرة، حنان. (2010). *أثر برنامج مقترح لعلاج صعوبات تعلم النحو لدى طلبة الصف السادس الأساسي بغزة*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية- غزة.

3- الأغا، حمدان. (2012). *فاعلية توظيف استراتيجية seven E,S البنائية في تنمية المهارات الحياتية في مبحث العلوم العامة الفلسطيني لدى طلاب الصف الخامس الأساسي*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر- غزة.

4- برغوت، عطا. (2008). *أثر استخدام استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة على تنمية بعض المهارات في التكنولوجيا لطلاب الصف السادس الأساس بغزة*. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية- غزة.

5- الجنابي، طارق. (2011). فاعلية استراتيجية بنائية(دورة التعلم) في تحصيل طلاب الثاني المتوسط بمادة علم الأحياء و اتجاهاتهم نحوها. *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإنسانية*، العدد الأول.

6- الحجيلي، محمد بن عبد العزيز. (2011). أثر تدريس المفاهيم الرياضية باستخدام استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة على التحصيل والاتجاه نحو الرياضيات لدى الطلاب المستجدين بقسم الرياضيات بكلية المعلمين بالمدينة المنورة. *مجلة القراءة والمعرفة*. مصر، ع(116).

7- دحلان، عمر. (2003). *أثر استخدام المنظمات المتقدمة على التحصيل وبقاء أثر التعلم في مادة النحو لدى طلاب الصف الثامن*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية- غزة.

8- الساعدي، عمار طعمة. (2011). أثر استخدام استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة في تحصيل مادة الرياضيات لدى طلاب الصف الخامس العلمي و اتجاهاتهم نحوها. *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإنسانية*، ع (3).

9- الشجيري، ياسر و الطائي، حسين. (2010). أثر استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة في التفكير الناقد لدى طلبة أقسام القرآن الكريم و التربية الإسلامية في مادة السيرة النبوية. *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإنسانية*- العراق، ع (3).

10- الشحات، دعاء أحمد. (2012). فعالية استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة في تنمية بعض المهارات الحياتية في مادة العلوم لدى تلاميذ الصف الخامس الابتدائي. *مجلة كلية التربية، جامعة بور سعيد*،ع (12).

11- شريف، محمد أنور. (2011). فعالية استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلة في تنمية المهارات العملية و القدرة على حل المشكلات و الاتجاه نحو العمل التعاوني في مادة تكنولوجيا الكهرباء لدى طلاب الصف الثاني الصناعي. *مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة*، ع (75)، الجزء الأول.

12- طوالبة ، هادي و عمايرة، أحمد و الرفاعي، عبير. (2011). أثر استخدام دورة التعلم في التحصيل لدى طلبة الصف التاسع الأساسي في مبحث الجغرافيا. *مجلة دراسات، العلوم التربوية*، المجلد(38)، ملحق (7).

13- عبد الجليل، علي سيد. (2009). *أثر استراتيجية التعلم المتمركز حول المشكلات في التفكير التوليدي والاتجاه نحو الأمن الصناعي والسلامة المهنية لدى تلاميذ المرحلة الثانوية الصناعية*. قُدّم إلى المؤتمر العلمي السنوي الثالث لكية التربية ببور سعيد (مدرسة المستقبل – الواقع و المأمول) مصر، الجزء الأول.

14- عبد الجواد، إياد. (2012). معايير الجودة الشاملة في تدريس النصوص الأدبية لدى معلمي الصف العاشر الأساس بمحافظة غزة و تصور مقترح لتطويرها. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)*، مج 26 (8).

15- العمراني، عبد الكريم و الخزاعي، عقيل. (2011). فاعلية التدريس بأنموذج بايبي (5 Es) في تحصيل مادة الفيزياء لطلاب الصف الأول المتوسط. *مجلة القادسية في الآداب والعلوم التربوية*، مج (10) ع (4-3).

16- العنزي، خلف. (2008). *أثر استخدام استراتيجية التعلم التعاوني في تنمية بعض المهارات النحوية لدى الطلاب المعوقين سمعياً في الصف الأول الثانوي بمدينة الرياض*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.

17- عيسى، محمد أحمد. (2013). استراتيجية مقترحة قائمة على التعلم المتمركز حول المشكلة لتنمية تحصيل القواعد النحوية و تطبيقها في الأداء الشفوي والكتابي لدى طلاب الصف الأول الثانوي. *المجلة التربوية*، مج (27)، ع (106)، الجزء الأول.

18- كرون، غادة محمود. (2012). *فاعلية برنامج مقترح قائم على التفكير التأملي لتنمية مهارة الإعراب لدى طلبة الصف التاسع الأساسي بغزة*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر- غزة.

19- اللولو، فتحية. (2011). أثر توظيف نموذج الخطوات الخمس البنائي في تنمية مهارات التحليل والتركيب بالعلوم لدى طالبات الصف التاسع الأساسي. *مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس*، ع(35)،الجزء الثاني.

20- مرسال، محمد. (2004). *فاعلية استخدام نموذج (ويتلي) للتعلم البنائي في تنمية الاستدلال التناسبي لدى تلاميذ الصف الخامس الابتدائي*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الاسكندرية.

21- نصر، حمدان وحماد، رائدة. (2013). فاعلية تدريس القراءة العربية، باستعمال استراتيجية التعلم التعاوني في تنمية مهارات التفكير الناقد، والتواصل الاجتماعي لدى طالبات الصف السابع الأساسي. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس*، مج (11)، ع (2).

22- Zhong-guo,L. & Song, M.(2007).The Relation Between Traditional English Grammar Teaching and Communicative Language Teaching" Us- Ching Education Review,4(1).

23- Arends, R.L.(1997). Problem – based instruction Classroom Instruction and Manage-ment,NewYork, Th McGraw – hill book company.

24- Dempasey, Teresa, L.(2000). leader ship for the Constructivist Classroom, Development of Aproblem Based Learning project Doctor's Dissertation, Miami, University the Grad-uate School.

25- Aydinli, J .(2007).Problem–Based Learning and Adult English Language Learners. Center for Adult English Language Acquisition, Washington, USA.

26- Allen, D.E, Duch, B.J,Groh,S.E and Watson, G.(2004).Scaling Up Research – Based Education for Undergraduate: Problem – Based Learning In:L.R. Kauffman and J.E Stocks (eds.) Reinvigorating the Undergraduate Experience: Successful Models Supported by NSF's AIRE / RAIRE Program. Washington, D C:Council on Undergraduate Research.

27- Bremer, C.,& Smith,(2004).Teaching social skills, national center on secondary education and transition: http//www. Nest, org.

28-Nath, L. R & Ross, S.M.(2001).The influence of apeer-tutoring training mode for implementing cooperative groupings with elementary students". Educational Technology Research and Development, 49, 44-45.

****

أمارابك: مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا www.amarabac.com
المجلد 7، العدد 20 (2016). ص ص 161-204

أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

أحمد محمد أحمد مصطفى(*)

الملخص: هدفت الدراسة إلى تعرف أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية. فقامت بتطوير استبانة وزعت على عينة عشوائية طبقية مكونة من 322 مفردة، وتم استبعاد 36 قائمة من التحليل الإحصائي لأنها إما أن تكون متحيزة أو غير مكتملة ليصل حجم العينة الخاضع للدراسة إلى (286). وتوصلت الدراسة إلى تميز أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي تجاه الجامعة وبصفة خاصة الالتزام المعياري. ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل المحددة في الدراسة باستثناء غموض الدور وبين الالتزام التنظيمي. أن الالتزام التنظيمي المعياري أقل بعد من أبعاد الالتزام التنظيمي تأثرا بالمصادر المتنوعة للضغوط المحددة في الدراسة. ووجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة. تعد طبيعة العمل أهم مصدر من مصادر الضغوط الوظيفية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بينما يعتبر غموض الدور أقل هذه المصادر. وأخيرا، وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائيا بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

الكلمات المفتاحية: الأداء التدريسي، الالتزام التنظيمي، جامعة الملك فيصل، ضغوط العمل.

The Effect of Organizational Commitment on the Organizational Stress and Teaching Performance Relationship at Faculty members in King Faisal University

Ahmed M. A. Mustafa

Abstract: The study aimed to know the effect of organizational commitment on the relationship between job stress and teaching performance of faculty members at King Faisal University, Saudi Arabia. So she developed a questionnaire distributed to a stratified random sample consisting of 322 single, 36 were excluded from the list of statistical analysis because they are either biased or incomplete, bringing the subject of the study sample size to (286). The study found the characterized by university faculty with a high level of organizational commitment to the university and, in particular, the members of the normative commitment. The presence of statistically significant differences between the sources identified in the study, with the exception of the pressures of work and role ambiguity between organizational commitment is an inverse relationship. That the regulatory standard less commitment after commitment of the organizational dimensions affected by the diverse sources of pressures identified in the study. The presence of extrusive a statistically significant effect of organizational commitment dimensions specified in the study at the level of teaching performance to university faculty members. The nature of the work the most important source of job pressures facing university faculty members while the role ambiguity less these sources. The existence of an inverse relationship isn't statistically significant between the pressures of work and teaching performance of university faculty members.

Keywords: Organizational Commitment، Organizational Stress، Teaching Performance at Faculty members in King Faisal University

(*) مدرس بقسم إدارة الاعمال بكلية التجارة جامعة بني سويف، وأستاذ مساعد بجامعة الملك فيصل، كلية المجتمع بابقيق، ama_ama2012aaa@yahoo.com

المقدمة:

يرجع الاهتمام بالالتزام التنظيمي كظاهرة إدارية إلى العناية بدور الفرد في المنظمة، حيث أن الفرد هو حجر الأساس في أي منظمة وأهميته تفوق أهمية أي عنصر من عناصر أو وسائل الإنتاج الأخرى، والالتزام التنظيمي يزيد من ارتباط الفرد بعمله، ويجعله يبذل جهوداً عالية لإنجاحه ويبدي رغبة قوية في البقاء فيه، والاستمرار لفترة أطول، والتميز في الأداء، كما يقلل من السلوك السلبي كالإهمال والتقصير في العمل والغياب أو ترك العمل أو الشعور بالإحباط وبتحقق الالتزام التنظيمي للأفراد تحقق الجامعات أهدافها بكفاءة وفعالية، ومن هنا فإن نجاح الجامعة ووصولها إلى أهدافها يرتبط بشكل كبير بمدى إيمان أعضاء هيئة التدريس بتلك الأهداف وقناعتهم بها وسعيهم للوصول لتحقيقها وشعورهم بتطابق هذه الأهداف مع أهدافهم الشخصية أو الذاتية أو على الأقل قربها منها[1].

إذ كلما كان مستوى الالتزام التنظيمي مرتفعاً أدى إلى ارتفاع مستوى الأداء، وكلما انخفض مستوى الالتزام التنظيمي أدى إلى ارتفاع نسبة الغياب والرغبة في البحث عن عمل آخر وعدم القبول بأهداف المنظمة، حيث أوضح Khan et al 2010 أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي المعياري Normative Commitment كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي[2]، بينما أوضح Darolia et al. (2010)، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الالتزام التنظيمي والدعم التنظيمي مما ينعكس بدوره على تحسين الأداء الوظيفي[3].

كما تعد ضغوط العمل أحد الموضوعات التي استحوذت ومازالت على اهتمام الباحثين والدارسين في هذا المجال، وذلك للتأثير المباشر وغير المباشر الذي تسببه ضغوط العمل ومصادره المختلفة سواء منها المتعلقة بالفرد نفسه أو المتعلقة بالوظيفة على المنظمة، وعلى الفرد العامل الذي يعتبر مدخلا رئيسيًا مهمًا من مدخلات المنظمة وسببًا جوهريًا في نجاحها، أن ضغوط العمل ليست وليدة العصر الحديث وإنما هي موجودة منذ وجود الإنسان على الأرض، إلا أنها زادت وظهرت بصورة أكثر وضوحًا في العصر الحديث نتيجة لزيادة عدد العاملين في المنظمات وتضخم حجمها وزيادة أعباء العمل وتعقد بيئاتها وكثرة متطلبات الحياة [4].

وتشهد الجامعات محاولات جادة لتطوير أنظمتها كافة وتحديثها سعياً منها لتعزيز مكانتها التنافسية، وهذا ما فرض عليها دوراً جديداً لتكون قادرة على تلبية احتياجات مجتمع عصر المعلومات والمعرفة، إذ لا تستطيع أي مؤسسة تعليمية أنتظر في تحسين الجودة والكفاءة في أنظمتها دون أن تعطي لأعضاء هيئة التدريس أولوية خاصة، فأعضاء هيئة التدريس يمثلون محوراً أساسياً من محاور الارتكاز في العمل الجامعي، وعليهم تتوقف مدى كفاية التعليم الجامعي لجودته؛ إذ من خلال سمعتهم ومكانتهم وجهودهم تقاس سمعة الجامعة وقوتها [5].

حيث لا تقتصر رسالة الجامعة على تعليم وإعداد المتعلمين فحسب، إنما اتسع نطاقها ليشمل التعليم والبحث وخدمة المجتمع في ضوء رسالة الجامعة والتي تنبثق منها هذه المهام والأدوار المتعددة،

---

(1) فلمبان، إيناس فؤاد نواوي " ال**رضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة "** قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بجامعة أم القرى، 1428-1429. ص ص 22-23.

(2) Khan، et. al." The impacts of organizational commitment on employee job performance**" European Journal of Social Sciences**، 2010، Vol. 15، No (3)، pp. 292–298.

(3) Darolia، et. al." Perceived organizational support، work motivation، and organizational commitment as determinants of job performance" **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology**، 2010، Vol. 36، No (1)، pp.. 69–78.

(4)البشابشة، سامر عبد المجيد " أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية" **دراسات، العلوم الإدارية**، المجلّد 32، العدد 3، 2005، ص. 328.

(5) زاهر، ضياء الدين " تقويم أداء الأستاذ الجامعي: الأداء البحثي كنموذج" **مجلة المستقبل التربية العربية**، المجلد 11، العدد 3، ص ص 31-65.

مما أدى بدوره إلى تعرض أعضاء هيئة التدريس بالجامعات إلى أنواع مختلفة من الضغوط الوظيفية [6]، كما أثبتت العديد من الدراسات أن للضغوط آثارا فسيولوجية كما أن للضغوط أيضًا آثارا معرفية وفكرية، ويرى الباحث أن معظم هذه الآثار وبصفة خاصة تلك الآثار المعرفية سوف تساهم بشكل كبير في انخفاض الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس في الجامعة [7].

مشكلة الدراسة

إن الدور الذي يؤديه الأستاذ الجامعي يعد دوراً مهماً لأنه يمثل المحور الرئيسي في العملية التعليمية التربوية، باعتباره القائد والموجه والمربي لأجيال وقادة المستقبل، ولكي ينجح هذا العضو في أداء دوره بشكل فعال لا بد أن يتمتع بدرجة عالية من الاندماج والالتزام التنظيمي للجامعة التي ينتمي لها، حيث يدفعه هذا الالتزام التنظيمي للسعي الدائم والدؤوب لتحقيق أهدافها[8]، ومن ثم فإن قضية الالتزام التنظيمي لعضو هيئة التدريس بالجامعة يعتبر من العوامل المهمة والمؤثرة في أدائه التدريسي سلباً أو إيجابا، هذا بالإضافة إلى ما يتعرض له أعضاء هيئة التدريس من ضغوط وظيفية، هذه الضغوط قد تشحذ همتهم وتشجعهم لتحسين أدائهم التدريسي وأيضًا قد تؤثر سلبا على أدائهم التدريسي.

والجدير بالذكر أنه رغم الاهتمام المتزايد بالآثار السلبية لضغوط العمل، إلا أن جميع نتائجها ليست بالضرورة سلبية أو ضارة، فقد تأخذ العلاقة بين الضغوط والأداء أشكال متعددة، حيث أثبتت العديد من الدراسات وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث ينظر إلى ضغوط العمل وفق هذا الاتجاه على أنها عقبات تعيق الفرد عن القيام بعمله بالشكل المطلوب [9]، كما تأخذ العلاقة منحى إيجابي وذلك إذا تم النظر إلى الضغط Stress على انه تحدي Challenge ففي هذه الحالة فإن الضغوط تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل، وذلك لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده، وينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى ضغوط العمل التي يواجها الفرد على أنها بمثابة محفزات لظهور السلوك الإبداعي وزيادة مستوى الأداء، حيث يوجد في بعض المواقف أفراد يؤدون أداء خارقا في مواقف الضغط الشديدة كما هو الحال بالنسبة للأطباء في حالة العمليات الجراحية المعقدة، ورجال الأمن في حالة الكوارث...الخ.، كما أن وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يثير أي نوع من التحدي لدى الفرد، ويكون أداؤه

---

(6) الصرايرة، خالد أحمد " الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها " **مجلة جامعة دمشق**، المجلد 27، العدد الأول والثاني، 2011، ص. 602.

(7) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

1. مبيضين، عقلة، الحسن، ربحي " ضغوط العمل التي يواجها موظفو الشؤون المالية والإدارة العامة الأردنية " **مجلة اليرموك، سلسة العلوم الإنسانية**، مجلد 16، عدد 3، 2000، ص ص 145-181.
2. الأحمدي، حنان عبد الرحيم " **ضغوط العمل لدى الأطباء: المصادر والأغراض، دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض**" (رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الإدارة العامة، 2002)، ص 15

(8) على، أسماء صالح، إبراهيم، إكثار خليل " **قياس سمات الشخصية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عينة من تدريسيي وتدريسيات كلية التربية** " قسم العلوم التربية والنفسية، كلية التربية للعلوم الإنسانية – جامعة البصرة، 2011.ص. 26.

(9) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

1. Azmi ،Farah Syazreena، et. al.، The Relationship between Job Stress and Front-liners' Job Performance in a Shared Service Center in Malaysia" **International Journal of Social Science and Humanity**، Vol. 6، No. 7، July 2016، pp.. 410-414.
2. Oi-ling Siu "Job stress and job performance among employees in Hong Kong: The role of Chinese work values and organizational commitment" **International Journal Of Psychology**، Vol. 38، No 6، 2003، *pp.* 337–347

3. قطب، خالد عباس متولي " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي-دراسة تطبيقية على الهيئة القومية للبريد " **بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه المهنية في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، 2012، ص 65.**

4. حسين، سحراء انور" قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني **" مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة**، **العدد** السادس والثلاثون، 2013. ص 213.

5. Muse، L.A.، Harris، S.G. & Field، H.S. "Has the inverted-U theory of stress and job performance had a fair test? **Human Performance**، Vol.16، 2003، pp.. 349-364.

ضعيفاً، وهذا ما يفسر خطية العلاقة الطردية بين الضغوط والأداء، حيث أكدت دراسة Meglino، B. M. (1977) ودراسة Hatton،1983 Brown هذه النتيجة.

ويرى فريق ثالث بأنها تأخذ شكل منحنى، حيث إنه عندما يتعرض الفرد لمستوى منخفض أو معدوم من ضغوط العمل، فإن الفرد يحافظ على مستوى الأداء الحالي ولا يبدى أي تحسن فيه، أما إذا تعرض الفرد لمستوى مرتفع من الضغوط، فإن الفرد سيصرف طاقاته في محاولة السيطرة والتكيف مع هذه الضغوط الأمر الذي ينعكس على إنتاجيته وأدائه، أما عندما تكون الضغوط في مستوى معتدل، فإن ذلك يشكل تحديا للفرد يحفزه ويستثير نشاطه للعمل؛ وبالتالي يرتفع مستوى أدائه لأنه يمثل نوعا من الإثارة داخل العمل يؤدي إلى الشعور بالتحدي والمتعة والتجديد[10].

بينما يرى أخرون عدم وجود علاقة بين الضغوط والأداء[11]، حيث وصفت إحدى الدراسات العلاقة بين ضغوط العمل والأداء بأنها علاقة متذبذبة يحكمها شدة وقوة ونوعية الضغوط وطبيعة استجابة الأفراد وتأثره بها؛ فإذا كان مستوى الضغط يتراوح ما بين العالي والمنخفض فإن تأثيره على الأداء سوف يكون بشكل عادي ومتوسط حسب طبيعة الفرد في الاستجابة للمؤثر أو المنبه وإن كان من الطبيعي أن يتأثر أداء الفرد بالضغوط فإذا كان مستوى الأداء منخفضاً يعني هذا وجود حالات من الضغوط عالية المستوى بسبب محدودية القدرة والمؤهل والمهارات، وبالعكس فإذا كان مستوى الضغط منخفضاً فإنه يدل على زيادة أداء الأفراد بشكل طبيعي [12].

يظهر من العرض السابق أن الدراسات المتخصصة التي تناولت علاقة ضغوط العمل بالأداء ما زالت غير مستقرة لتوضيح هذه العلاقة، ولا يمكن الركون إليها لعدم اتفاق نتائجها، وهذا ما يفسر حاجة الباحث الملحة لدراسة هذه العلاقة وبصفة خاصة على السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، كما يسعي الباحث أيضًا إلى تعرف مستوى الالتزام التنظيمي للسادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، ومن ثم يمكن تحديد مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤالين التاليين:

س 1: ما مستوى الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية ؟

س 2: ما أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل الوظيفية والأداء التدريسي لهم؟

أهمية الدراسة

تشير أدبيات البحث العلمي إلى أن عملية إعداد الأستاذ الجامعي تمثل إحدى الركائز الأساسية في تطوير التعليم العالي، ويعد الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس حجر الزاوية في تحقيق الكفاءة في التدريس. كما تعد وظيفة التدريس الجامعي من أهم الوظائف التي تؤديها الجامعات وأكثرها فاعلية في إعداد الطلبة للحياة المستقبلية، إذ تزودهم بالمعارف التخصصية والاتجاهات السلوكية الإيجابية والقيمية وكل المهارات العلمية والعملية اللازمة لتأهيلهم كي يصبحوا أعضاء فاعلين في خدمة المجتمع. إن مقياس تفوق الجامعة يعتمد على امتلاكها لأعضاء هيئة تدريس مؤهلين تأهيلاً عاليا، متوفرة لهم جميع الظروف والإمكانات، من جو أكاديمي ملائم وخدمات مختلفة تساهم في جودة العملية التعليمية كي تكون قادرة على تلبية حاجات التنمية الشاملة ومتطلبات العصر المتسارعة [13]، وتبرز أهمية الدراسة في العديد من النقاط الآتية:

---

(10) عامر. حجل" أثر **ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي**" رسالة ماجستير مراجعة الحسابات غير منشورة، جامعة دمشق، 2008/2007، ص.31.

(11) المير، عبدالرحيم على، " العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة"، **مجلة الإدارة العامة**، المجلد 35، العدد الثاني، 1995، ص ص 207-241.

(12) فائق، فوزي عبد الخالق، " ضغوط العمل "، **آفاق اقتصادية**، (مجلد 17، عدد67-68، 1996)، ص 131-158.

(13) الجنابي، عبد الرزاق شنين " **تقويم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي** " بحث مقدم إلى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة / تشرين الثاني 2009، ص.5.

1- أهمية الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس في تحقيق أهداف الجامعة وتحديداً عملية إعداد وبناء مخرجات مؤهلة كفؤة تلبي حاجات المجتمع ومتطلباته المختلفة.
2- تعد وظيفة التدريس الجامعي من أهم الوظائف التي تؤديها الجامعات وأكثرها فاعلية في إعداد الطلبة للحياة المستقبلية، إذ تزودهم بالمعارف التخصيصية والاتجاهات السلوكية الإيجابية.
3- يمثل أعضاء هيئة التدريس محوراً أساسياً من محاور الارتكاز في العمل الجامعي، وعليهم تتوقف مدى كفاية التعليم الجامعي لجودته؛ إذ من خلال سمعتهم ومكانتهم وجهودهم تقاس سمعة الجامعة وقوتها.
4- حداثة موضوع ضغوط العمل عن المجال الخاضع للدراسة من الناحية النظرية والعملية، فالتعريف بمصادر ضغوط العمل في الجامعات تنبثق معه مشكلة تصنيفها ووضعها في أطر تبين أنواعها حسبما يدركها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، لا سيما مع عدم وجود قاعدة يبنى عليها، لندرة وجود الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.
5- تبرز أهمية الدراسة من كونها من الدراسات الفريدة التي تناولت ضغوط العمل والالتزام التنظيمي معا وتوضيح أثرهما في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث لم يجد الباحث من خلال الاطلاع على الأبحاث والرسائل العلمية التي تناولت موضوعي الالتزام التنظيمي وضغوط العمل لم يجد الباحث دراسة أو بحثا تمت في المجال الاكاديمي وهذا ما يثمن هذه الدراسة لتسد الفجوة البحثية في هذا المجال.
6- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال مساعدة صانعي ومتخذي القرار في جامعة الملك فيصل في وضع خطط استراتيجية للحد من الضغوط التي يواجها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في ضوء النتائج التي تتوصل إليها هذه الدراسة مما يمكن الجامعة من تحسين مستوى جودة الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بما يضمن الارتقاء بمستوى الخريج ليكون فاعلا في مجتمعه ليمثل قيمة مضافة في سوق العمل السعودي.

أهداف الدراسة:

تحاول هذه الدراسة تحقيق الأهداف الآتية:

1- تعرف أثر ضغوط العمل في مستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.
2- تعرف أثر الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة (الالتزام العاطفي، المستمر والالتزام المعياري) على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، مع توضيح دور كل بعد من أبعاد الالتزام التنظيمي – على حدا - في تحسين الأداء التدريسي.
3- تعرف أثر ضغوط العمل الوظيفية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية والتي حددتها الدراسة في: (طبيعة العمل، تعارض الأدوار، غموض الدور بالإضافة إلى عبء العمل) على أدائهم التدريسي.
4- تعرف أثر ضغوط العمل الوظيفية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية والتي حددتها الدراسة في: (طبيعة العمل، تعارض الأدوار، غموض الدور بالإضافة إلى عبء العمل) على الالتزام التنظيمي المحددة في الدراسة وأثرهما معا على الأداء التدريسي.
5- تعرف البعد الأكثر تأثيرا من أبعاد ضغوط العمل والمتمثلة في: (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، عبء العمل) في مستوى الأداء التدريسي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

6- توجيه أنظار المسؤولين ومتخذي القرارات بالجامعة للتعامل مع ضغوط العمل التي تواجه السادة أعضاء هيئة التدريس ومحاولة التغلب عليها أو الحد منها لزيادة فاعلية الأداء التدريسي لديهم.

فروض الدراسة

الفرض الأول:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) والالتزام التنظيمي (العاطفي، المستمر، والمعياري) لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

الفرض الثاني:

تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيرا جوهريا في مستوى الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

وينبثق من الفرض الثاني الفروض الفرعية التالية:

1/2 تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيرا جوهريا في مستوى الالتزام التنظيمي العاطفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

2/2 تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيرا جوهريا في مستوى الالتزام التنظيمي المستمر لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

3/2 تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيرا جوهريا في مستوى الالتزام التنظيمي المعياري لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

الفرض الثالث:

تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيرا جوهريا في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

وينبثق من الفرض الثالث الفروض الفرعية التالية:

1/3 تؤثر طبيعة العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل تأثيرا جوهريا في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

2/3 تؤثر صراع الأدوار كأحد أبعاد ضغوط العمل تأثيرا جوهريا في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

3/3 يؤثر غموض الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل تأثيرا جوهريا في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

4/3 يؤثر عبء العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل تأثيرا جوهريا في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

الفرض الرابع:

يؤثر الالتزام التنظيمي بأبعاده (المعياري، المستمر، والعاطفي) تأثيرا جوهريا في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

الفرض الخامس:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي (المعياري، المستمر، والعاطفي) كعامل معدل في أثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

الإطار النظري للدراسة:

1- الالتزام التنظيمي Organizational Commitment

يعد الالتزام التنظيمي من المواضيع التي لاقت اهتماما واضحا في حقل الإدارة في العقود الأخيرة، لما لها من علاقة بفعالية المنظمة ودرجة إنجاز العمل فيها؛ إذ يعبر الالتزام التنظيمي عن مدى تطابق الفرد مع المنظمة ودرجة ارتباطه بها واعتقاده القوي بأهدافها وإيمانه بقيمها والاستعداد لبذل جهده لمصلحتها [14] ويشمل الرغبة القوية في البقاء عضوا فيها، ويظهر الالتزام في بذل العامل جهودا إضافية في العمل، ويعد الأفراد الملتزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات [15].

مفهوم الالتزام التنظيمي

وقبل الوقوف على تعريفات الباحثين للالتزام التنظيمي نتوقف عند مفهوم الالتزام من الناحية اللغوية: حيث يعني **ال**عهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء المداوم عليه [16]. أما من الناحية الاصطلاحية فقد تباينت مفاهيم الالتزام التنظيمي نظراً لتباين رؤى الباحثين حوله إلا أن توضيح المفهوم قد لازمه بعض التعقيد ويرى بورترPorter،(1968) بأن الالتزام هو" استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة" [17]، وأن الفرد الذي يظهر مستوى عاليا من الولاء التنظيمي تجاه منظمة ما، لديه الصفات التالية [18]:

1- اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المنظمة.
2- استعداد لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة.
3- رغبة قوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة" بينما قد أوضح آخر أن الولاء التنظيمي هو حاصل تفاعل ثلاثة عناصر أساسية هي:

أولاً: التطابق **Identification**: وتعني درجة تبني الفرد لأهداف وقيم المنظمة التي يعمل بها باعتبارها تمثل أهدافه وقيمه.

ثانياً: الانهماك **Involvement** "الاستغراق": وتعني أن يكون الفرد منهمكاً ومنغمساً بصورة متكاملة في نشاطاته وأدواره التي يقوم بها في المنظمة التي يعمل بها.

ثالثاً: الإخلاص والوفاء **Loyalty**: ويعني الشعور بالارتباط القوي والعاطفة للمنظمة التي يعمل بها ***ومن ثم يمكن تعريفه بأنه*** الشعور الإيجابي المتولد لدى الموظف تجاه منظمته والإخلاص

---

(14) W. Fu، S. P. Deshpande "The Impact of Caring Climate، Job Satisfaction، and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company "**J Bus Ethics**، Vol. 124، 2014، p. 341.

([15]) Deepa، Palaniswamy and Kuppusamy "Effect of Performance Appraisal System in Organizational Commitment، Job Satisfaction and Productivity" **Contemporary Management Research، Vol.8، Issue No. 1، 2014. P. 73.**

([16]) سلامه، انتصار محمد طه" **مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الفلسطينية** "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، فلسطين.2003، ص 41.

([17]) **ورد هذا التعريف في دراسة:**

موسى أحمد خير الدين، محمود أحمد النجار " أثر ال**بيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية** " تمت هذه الدراسة بدعم من عطوفة مدير عام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، 2010، ص.10.

([18]) شادي حسين " ال**رضا والولاء الوظيفي**" جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، رسالة ماجستير غير منشورة، 2010، ص ص 10-11.

لأهدافها والارتباط معها والحرص على البقاء فيها من خلال بذل الجهد بما يعزز من نجاحها وتفضيلها على غيرها [19].

خصائص الالتزام التنظيمي:

يزيد الالتزام التنظيمي من ارتباط الفرد بعمله، ويجعله يبذل جهوداً عالية لإنجاحه ويبدي رغبة قوية في البقاء فيه، والاستمرار لفترة أطول، والتميز في الأداء، كما يقلل من السلوك السلبي كالإهمال والتقصير في العمل والغياب أو ترك العمل أو الشعور بالإحباط وبتحقق الالتزام التنظيمي للأفراد تحقق المنظمات التعليمية أهدافها بكفاءة وفعالية ومن هنا فإن نجاح المنظمة ووصولها إلى أهدافها يرتبط بشكل كبير بمدى إيمان الأفراد العاملين بتلك الأهداف وقناعتهم بها وسعيهم للوصول لتحقيقها وشعورهم بتطابق هذه الأهداف مع أهدافهم الشخصية أو الذاتية أو على الأقل قربها منها [20]. ومن خلال الاستعراض السابق لتعريف الالتزام التنظيمي يمكن سرد الخصائص المشتركة التالية والخاصة به وهي [21]:

1) يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة، ورغبته الشديدة في البقاء بها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.
2) يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.
3) يمثل الالتزام التنظيمي شعور داخلي يضغط على الفرد للارتباط بالمنظمة وللعمل.
4) يعبر الالتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم وتجسد مدى ولائهم لمنظماتهم.
5) يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتاً طويلاً لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد.

أبعاد الالتزام التنظيمي

تختلف صور التزام الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة له-وعلى العموم-تشير الأدبيات إلى أن هناك أبعاد مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعداً واحداً، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الالتزام، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد [22].

أولاً :بعد الالتزام العاطفي Affective Commitment، الذي اقترحه الن وماير (Allen & Meyer،(1990 ، حيث رأوا أن الالتزام العاطفي للفرد يتأثر بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلالية، وأهمية، ومهارات مطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيههم له [23]، كما يتأثر هذا

([19]) بلبل، نادر،" أثر **العوامل الشخصية والتنظيمية على الولاء التنظيمي« دراسة ميدانية بالتطبيق على مصرف الشام الإسلامي**" : مشروع بحث مقترح للحصول على درجة ماجستير التأهيل والتخصص في الدراسات والبحوث السكانية، المعهد العالي للدراسات والبحوث السكانية، 2008 /2009م،ص11-12

([20]) فلمبان، إيناس فؤاد نواوي " **مرجع سبق ذكره** ص ص20-22.

([21]) حنونة، سامي إبراهيم حماد " **قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة**" قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال بكلية التجارة في المدرسة الاسلامية -غزة 2006.، ص. 13

([22]) موسى أحمد خير الدين،، **مرجع سبق ذكره**، ص 13.

(23) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

1. عطاري، عارف وآخرون " الولاء التنظيمي للهيئة الإدارية التدريسية بمدارس وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان" **مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية**، 2006، المجلد 18، العدد 2، ص ص 23.
2. Mowady، R.T، R.M. Steer and L.W. Porter (1982). The Measurement of Organizational Commitment، **Journal of Vocational Behavior**، Vol. 14، pp. 224-247.
3. Wiener، Yoash (1982). Commitment in Organizations: A normative View، **Academy of Management Review**، No. 7، pp. 418-428.
4. Khan، M. R.، Ziauddin، Jam، F. A.، & Ramay، M. I. (2010). The impacts of organizational commitment on employee job performance. **European Journal of Social Sciences**، 15(3)، 292–298.
5. الدوسري، سعد عميقا " **ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي** " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص.85.

الجانب من الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه؛ أي هو الارتباط المحدود .وأصحاب هذا التوجه هم الذين يعملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تتطلبها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط بين الفرد والمنظمة وفق ما تقدمه لهم منظماتهم.

ثانياً :بعد الالتزام المعياري Normative Commitment، ويقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة، وغالباً ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط إجراءات تنفيذ العمل؛ بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة .ويعبر عنه الارتباط الأخلاقي السامي .وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة [24].

ثالثا :بعد الالتزام المستمر Continuance Commitment، وقد اقترح هذا كل من الن وماير Allen & Meyer،(1990)، ويتمثل هذا البعد في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها وهي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، أي أن هذا ارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة.

2- ضغوط العمل Job Stress

يعد مفهوم الضغوط بصفة عامة من أكثر المفاهيم غموضا إذ لم يتوصل الكتاب إلى اتفاق حول معنى محدد له، ويعود ذلك إلى استخدام هذا المفهوم بطرق مختلفة، مما أدى إلى تعدد المفاهيم والتعريفات حول مفهوم الضغوط، وبالرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع الضغوط وانتشاره في الوقت الحاضر فإنه يتعرض للخلط وسوء الفهم وتباين مفهومه من شخص لآخر، حيث يتم تناوله من ثلاثة اتجاهات[25].

1- الاتجاه الأول: يتناول الضغوط باعتبارها أحد المثيرات أو المنبهات التي تتواجد في البيئة.
2- الاتجاه الثاني: يرى أن الضغط هو استجابة الفرد للمثيرات (مسببات ضغوط العمل).
3- الاتجاه الثالث: يتناول الضغط باعتباره التفاعل الذي يحدث بين المنبهات والاستجابة.

ويتعرض الأفراد كافة في حياتهم إلى ضغوط مختلفة تمتد من البساطة إلى التعقيد ومن التحفيز إلى التثبيط ومع التقدم الحضاري والتطور في أساليب العمل تزداد الضغوط على الأفراد وخاصة العاملين في المجال الأكاديمي بالجامعات.

مفهوم ضغوط العمل:

يرى البعض أن ضغوط العمل ما هي إلا استجابة العاملين للجوانب المختلفة لبيئة العمل والتي تثبط الهمم لديهم [26]، بينما يرى كل من Ajayi، M. P.، Abimbola، & H. O أن ضغوط العمل تتمثل في شعور العامل بالضيق عن عمله وهذا الشعور الذي يمنع إحساسه بالراحة

---

(24) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

1- سلامة، رتيبة "**الممارسات الإدارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمين**" رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2003، ص. 43.

2- الهذلول، هذلول صالح " ال**ولاء التنظيمي وأثره على مستوى الأداء الوظيفي** " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2002، ص 122.

(25) جاد الله، فاطمة، " دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر"، ال**مجلة العربية للإدارة**، المجلد 22، العدد 1، 2002، ص ص 1-36

(26) ورد هذا التعريف في:

A- Dhar، R.، & Dhar، M. "Job stress، coping process and intentions to leave: a study on software professionals working in India." **Social Sciences Journal**،، Vol.47، No.(3) 2010، pp..، 560-577

B- Jamal، M" Burnout among Canadian and Chinese employees: a cross-cultural study" **European Management Review**،، Vol. 2،No،(3)،2005، p p.. 224-230[2])

[27]. بينما يرى عسكر، وعبدالله 1988 بأن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيام العاملين بدورهم بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل Job Stress، وهي بشكل عام تتمثل في مجموعة المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعوراً بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني؛ والتشاؤم؛ وقلة الدافعية؛ وفقدان القدرة على الابتكار[28]. وتعرف الهنداوي ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تُحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالاً نفسياً ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم **[29]**.

مصادر ضغوط العمل

إن المداخل النظرية التي تدرس مصادر الضغوط تنقسم إلى قسمين: **الأولى** ترى أن المصدر الرئيسي للضغوط يكمن في المتطلبات الوظيفية ذاتها وتؤكد التأثير الضاغط لهذه المتطلبات التنظيمية في استثارة استجابات التحكم والتوجيه من قبل العاملين، **والثانية** تركز على اشتراك ظروف العمل والعوامل الشخصية الخاصة لكل فرد في إحداث ردود أفعال وقتية أو مزمنة، ومن ثم فإن الوظائف تختلف في متطلباتها وما تنتجه من فرص الإنجاز وكذلك يختلف المعلمون في قدراتهم وحاجاتهم، فما يشكل ضغطا لاحد المعلمين قد يكون شكلا من أشكال التحدي المرغوب فيه لدى معلم آخر [30].

كما طور جبسون وآخرون (Gibson،.et al، 1994) نموذجا يوضح العلاقة بين عوامل ضغوط المهنة المختلفة وآثار هذه الضغوط على العمل وتأثير الصفات الشخصية على هذه العلاقة. ويشتمل النموذج على مصدرين أساسيين من المصادر الضاغطة [31]:

أولا: ضغوط تتعلق بطبيعة العمل وبيئته ودور العاملين فيها ومن بينها:

1) ضغوط تتعلق ببيئة العمل المادية: وتشمل عوامل مثل الضوضاء والحرارة وتلوث الهواء وغيرها.
2) ضغوط فردية: وتتمثل في صراع الدور وغموضه والعبء الزائد في العمل وطبيعة المهنة، وهذه الضغوط ترتبط بالمهنة.
3) ضغوط اجتماعية: وتتمثل في ضعف العلاقة مع الزملاء في العمل والمرؤوسين والمدير.
4) ضغوط تنظيمية: وتتمثل في ضعف تصميم الهيكل التنظيمي.
5) ثانيا: ضغوط ترتبط بالخصائص الشخصية تتمثل في الصفات الذهنية والعاطفية والجسمية (نمط الشخصية ومركز التحكم وقدرات وحاجات الفرد) وأيضًا الديموغرافية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل ضغوط العمل [32].

إن التعريف بمصادر الضغوط يرشد أو يكشف عن عنصر مهم لا بد من توضيحه عند دراسة الموضوع، وهو التعريف بالعوامل والأسباب التي تؤدي إلى شعور الفرد بضغط العمل،

([27]) Ajayi، M. P.، & Abimbola، H. O "Job Satisfaction، Organizational Stress and Employee Performance: A Study of NAPIMS "**Ife PsychologIA**، Vol.21، No (2)، September 2013، p. 77.

([28]) على عسكر، أحمد عباس عبدالله، "مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية،" ***مجلة العلوم الاجتماعية***، **ال**مجلد السادس عشر، العدد، (1988)، ص ص 65-87.

([29]) الهنداوي، وفيه أحمد **مرجع سبق ذكره**، ص.91

([30]) عيسى، محمد رفقي، "التوافق المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمات الرياض، ***" المجلة التربوية***، **ال**مجلد التاسع، العدد 34، (1995)، ص ص 117-161.

([31]) وردت هذه الدراسة في:

1- العمري، عبيد بن عبدالله " ضغوط العمل عند المعلمين: دراسة ميدانية على المعلمين في مدينة الرياض" **مجلة جامعة الملك سعود**، الآداب: 1424، ص. 7

([32]) عبدالله العبد القادر وعبدالرحيم المير، "اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية، "، ال**مجلة العربية للعلوم الإدارية**، **ال**مجلد الثالث، العدد الثاني، (1996)، ص ص 318-319.

ويندر أننجد دراسة بحثت في مجال ضغوط العمل لم تتطرق للكشف عن مصادر تلك الضغوط، لذا ظهرت العديد من النماذج التي وضعها الباحثون لتصنيف مصادر الضغوط تبعاً لمصادرها المسببة لها، والتي تباينت بحسب نظرة مصنفيها لمصادر الضغوط أو تطويرها بوصفها معايير يمكن بواسطتها قياس الضغوط في الدراسات التطبيقية التي طوعت لتناسب بعض المهن ويرى هيجان (1419هـ) أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصانيف لمصادر الضغوط سلكوا ثلاثة مسارات تتكون من التالي [33]:

أولاً-النموذج الثنائي: يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين.

ثانياً-النموذج الثلاثي: يصنف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسة.

ثالثاً-النموذج متعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسة فأكثر.

ولقد قام الباحث بقراءة النماذج الثلاثة التي وردت في دراسة هيجان قراءة متعمقة ووجد أنها وإن اختلفت في تحديد مصادر ضغوط العمل إلا أنها اتفقت في معظمها في أربعة متغيرات أساسية والتي اعتمد عليها الباحث في دراسته وتتمثل هذه المصادر في [34]:

(أ) عبء العمل

ويقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادةً أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به الموظف. وقد تكون الزيادة كمية كمطالبة الموظف بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد من قبل إدارته، أو عبئاً نوعياً كالتكليف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية ومهارات علمية عالية لا يملكها الموظف. أما انخفاض عبء العمل فيقصد به أن الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته لأن لديه إمكانات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها. وتسبب كلتا الحالتين شعوراً بعدم الارتياح والملل والرتابة والتضجر والانتقاد مولدة خلفها ضغوط عمل قد تتسبب بتدني المستوى الصحي للفرد، وانخفاض مستوى الأداء على الصعيد الوظيفي، وتكرار الوقوع في الأخطاء نتيجة لعدم إتاحة الفرصة للموظف لإظهار كفاءته لتعجيله في الإنجاز، وعدم أخذ فترات راحة كافية لتجديد نشاطه، بجانب إسناد بعض الأعمال المعقدة إلى من لا تتوفر فيهم الكفاءة المطلوبة للإنجاز، أو اتخاذ قرارات حاسمة، أو لنقص العمل الذي لا يستثير حماس الأفراد ويؤدي بهم للشعور بعدم أهميتهم في المؤسسة [35].

(ب) غموض الدور

يقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو بحدود صلاحيتهم وسلطاتهم، أو بقلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها، مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفا من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة

([33]) هيجان، عبد الرحمن" ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها" الرياض: **معهد الإدارة العامة**، 1419، ص 73

([34]) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

1- عسكر، سمير أحمد، **مرجع سبق ذكره**، ص.10.
2- المير، عبد الرحيم بن على، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 217-236
3- حسين، سحراء انور **مرجع سبق ذكره**، ص ص 208 – 229.
4- Muhammad Jamal، " Job Stress، Job Performance and Organizational Commitment in Multinational Company: An Empirical Study in two Countries" **Op.Cit**،pp. 20-30
5- S. Garg، R.L. Dhar، **Op.Cit**، pp 64-75
6- Orgambídez-Ramos،Moura & Gonçalves " Role Stress and Work Engagement as Antecedents of Job Satisfaction: Results From Portugal **" Europe's Journal of Psychology**، Vol. 10(2)، 2014، 291–300

([35]) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

1- فائق، فوزي عبد الخالق، "**مرجع سبق ذكره**، ص 142.
2- Ajayi، M. P.، & Abimbola، H. O **Op.Cit.** p 77.
3- حسين، سحراء أنور، **مرجع سبق ذكره**، ص.213.

[36]، ومن ثم يعتبر غموض الدور من مصادر ضغوط العمل الرئيسية في المنظمات. ويحدث عندما لا يعرف الفرد بوضوح ما الذي يتوقعه غيره منه أو قد يعرف ما هو متوقع منه ولكن لا يفهم منه بوضوح كيف يحقق المطلوب منه. حيث أن مطالب العمل التي يجب أن يؤديها غير واضحة لديه وافتقاره إلى المعلومات التي من شأنها أنتبين له، كالمعلومات التي تبين حدود سلطاته ومسؤولياته في العمل والإجراءات والسياسات الخاصة بالمنظمة، مما يؤدي إلى ارتباكه في أداء العمل المنوط به وإحساسه بالضغوط النفسية وعدم الرضا في العمل ومحاولة تركه [37].

(ج) صراع الأدوار

عادة ما يحصل صراع الدور عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد تقع على العامل، سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو المرؤوسين، بحيث أن مسايرة العامل لمجموعة من التوقعات ذات الصلة بالعمل تتعارض مع مسايرة مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة للعامل [38]، أن صراع الدور قد يأخذ أكثر من صورة، كالتالي [39].

1) صراع الدور الذي يكون مصدره شخص واحد، والذي يكون مصدره أكثر من شخص.
2) صراع الدور الناتج عن التعارض ما بين متطلبات الدور والقيم الشخصية.
3) صراع الدور الناتج عن تعدد أدوار الفرد وتعارضها.

ويعطي هيجان عدة صور من صراع الدور في المنظمات تتكون من العناصر الآتية [40]:

1) تعارض أولويات مطالب العمل.
2) تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة.
3) تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة.
4) تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها.

بينما يرى الباحث أن هذا الصراع بين الأدوار يظهر عندما يتصارع دور الفرد في العمل، ودوره خارج العمل، ومن أقرب الأمثلة على هذا: الصراع بين العمل والأسرة وقد يحدث هذا الصراع في حال عدم وجود اتساق بين متطلبات الأدوار. مثل: عضو هيئة تدريس يطلب منه أن يكون باحث ومدرّس وإداري. وهذا الصراع يؤدي لزيادة الضغوط على الفرد، حيث يقوم عضو هيئة التدريس بأربعة أنشطة رئيسية هي: التدريس، والبحث العلمي والإسهامات الفكرية، وخدمة الجامعة والمجتمع، إضافة إلى الإدارة الأكاديمية من خلال قيامه بالإرشاد الاكاديمي للطلاب وأيضًا قيامه بالأنشطة المختلفة داخل الجامعة من خلال انبثاقه في اللجان المتنوعة، إلا أن التركيز على عملية التعليم يأخذ الأهمية القصوى من بين هذه الواجبات والمسؤوليات باعتبارها المهمة الأساسية

([36]) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:
1- **المرجع السابق**، ص. 143.
2- سومر أوتاني **"أثر الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المصرف التجاري السوري"** جامعة دمشق، ماجستير إدارة الأعمال، 2009، ص.6.

([37]) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:
1- الرشيد، جهاد بن محمد" **إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل (دراسة تطبيقية على مديري الإدارات ورؤساء الأقسام بحرس الحدود بمدينتي الرياض والدمام)**، بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، **أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية** 2003، ص ص 47-48.
2- المعاني، أيمن عودة وأخوارشيدة، عبد الحكيم عقلة " تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية: دراسة ميدانية " **دراسات، العلوم الإدارية**، المجلّد 33، العدد، 2، 2006، ص 356.
3- الشراري، سالم بن بشير الضبيعان **"صرع الدور وعلاقته بالسلوك الاداري لمديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية**، مطلب تكميلي لنيل الدكتوراه، جامعة أم القري، بدون سنة نشر، ص 4.

([38]) العبد القادر، عبدالله والمير، عبدالرحيم " اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديوغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية، " ال**مجلة العربية للعلوم الإدارية**، مجلد 3، عدد2، ، 1996، ص ص 317-338

([39]) غضية، ناهدة طه " أثر **ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن** " رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكما لا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية قسم الأصول والإدارة التربوية، جامعة مؤتة، 2008 م، ص 13.

([40]) هيجان، عبد الرحمن، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 177-178.

للجامعة، ولاشك أن تقويم عملية التعليم من شأنه أن يلقي الضوء على العنصر الأهم في قضية التعليم الجامعي الذي يتمثل في الجودة التعليمية التي ترتبط بشكل مباشر بأعضاء هيئة التدريس.

(د) طبيعة العمل

يرى معظم العاملين أن أعمالهم تشكل أكبر مصدر للضغوط التي يعانون منها؛ إذ أشارت العديد من الدراسات التطبيقية التي تمت في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن ثلاثة من كل أربعة عاملين يعتقدون أن الضغوط الناجمة عن عملهم تشكل مصدر الضغط الأول في حياتهم وفي بريطانيا تشير الدراسات إلى أن ثلاثة من كل خمسة عاملين يعانون من ضغوط مصدرها العمل[41].

حيث يتعرض العاملون في المهن والأعمال المختلفة لدرجات متباينة من الضغوط المتعلقة بالعمل تنجم عن أسباب عدة، حيث لا توجد وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط، ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر؛ وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في المنظمات والمهن المختلفة، واختلاف نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص لآخر؛ نظرا لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم وردود أفعالهم تجاه المواقف الضاغطة وتعد مهنة التدريس الجامعي من أهم الوظائف الأكثر عرضة للضغوط.

كما يتفق عدد كبير من الباحثين في تحديد المقصود بضغوط العمل حيث يشيرون إلى الموقف الذي تكون فيه عدم الملاءمة بين الفرد والمهنة، حيث تحدث تأثيرا داخليا يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد، حيث تقوم خصائص الفرد الشخصية والخصائص الوظيفية بدور مهم في إحداث ضغوط العمل والإحساس بها [42]، هذا بالإضافة إلى أن هناك ضغوط في بيئة العمل قد تسبب الشعور بالتوتر وتكمن خطورة الضغوط في الإصابة بالاحتراق النفسي والتي تتمثل في حالات التشاؤم واللامبالاة وعدم دقة الأداء وسوء التوافق العام والقيام بالواجبات بصورة تفتقر إلى الاندماج الوجداني الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية في مهنة التدريس والطب وغيرهما[43].

3- الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بالجامعة

يعتبر الأداء القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والموظفين في جميع المنظمات بمختلف أنواعها، حيث تعرض الأداء في المنظمات إلى تطورات سريعة مع تطور الفكر الإداري والتنظيمي، كما أصبحت النظرة المعاصرة للأداء تستند على حصيلة من المعرفة للسلوك الإنساني للموظفين، حيث أن تحليل عناصر السلوك لدى الموظف وتفسير طبيعته والكشف عن محدداته أصبح ضروريا لفهم وتفسير جوانب الأداء كافة، وحيث يستخدم مصطلح الأداء على نطاق واسع في ميدان الأعمال، لكن يبقى من الصعب إعطاء تعريف بسيط محدد له وذلك راجع لتعدد الأبعاد التي يتكون منها الأداء الشامل في المنظمات، فمفهوم الأداء يتعدد بتعدد الجماعات

([41]) المعاني، أيمن عودة وأخوارشيدة، عبد الحكيم عقلة، **مرجع سبق ذكره**، ص. 359.

([42]) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

1- العمري، عبيد بن عبدالله " بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية " **مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، ال**مجلد السادس عشر -العدد الأول ذو القعدة 1424هـ - يناير 2004م.

2- حسين، سحراء أنور، **مرجع سبق ذكره**، ص.213.

([43]) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:

1. طه، إسماعيل، الطاف ياسين " الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدي اساتذة الجامعة " **مجلة البحوث التربوية والنفسية**، جامعة بغداد، العدد 12، 2010، ص 1.

2. Jing، Lizhen "Faculty's job stress and performance in the undergraduate education assessment in China: A mixed-methods study "**Educational Research and Review** Vol. 3، No (9)، P. 294، September 2008

والأفراد الذين يستخدمونه فبالنسبة للمدير يعني القدرة على المنافسة وللموظف يعني مناخ العمل، ومن ثم فالأداء إذن مسألة إدراكية يختلف مفهومه من فرد لآخر، ومن فئة لأخرى[44].

حيث يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، حيث عرفا لأداء بأنه تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدرته[45]، كما عرف الأداء بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال[46]. بينما يرى آخر أن الأداء عبارة عن سجل بالنتائج المحققة حيث يجسد هذا السجل السلوك الفعلي للفرد ويشير إلى درجة بلوغ الفرد للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية[47].

أما الأداء التدريسي فيمكن تعريفه بأنه "درجة قيام عضو هيئة التدريس بتنفيذ المهام التعليمية المنوطة به وما يبذله من ممارسات وأنشطة وسلوكيات تتعلق بمهامه المختلفة تعبيراً سلوكياً"[48]، بينما يرى آخر بأن الأداء التدريسي "وسيلة التعبير عن امتلاك المدرس للمهارات التدريسية تعبيراً سلوكياً"[49] ويعرفه الجنابي 2009 بأنه " كل أنواع السلوك الصادر عن المدرس والمعبر عنه بأنشطة وممارسات والتي تمكنه من أداء مهامه التعليمية والتربوية بما يحقق أهداف معدة سلفاً"[50].

أدوار عضو هيئة الدريس

تتكون المهام الأساسية لعضو هيئة التدريس من أربعة أنشطة رئيسية هي: التدريس، والبحث العلمي والإسهامات الفكرية، وخدمة الجامعة والمجتمع، إضافة إلى الإدارة الأكاديمية، وقد يختلف حجم وكفاءة مساهمة عضو هيئة التدريس من نشاط إلى آخر، حيث يعتمد الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس في الجامعات على بعدين أساسين هما [51]:

1- التدريس

يرتكز تقدم الدول والمجتمعات على كفاءة التعليم الجامعي، والذي بدوره يعتمد على كفاءة الأستاذ الجامعي، المنوط به إعداد الكوادر البشرية التي تنهض بمسيرة التنمية في المجتمع، ومن المؤشرات على كفاءة الأستاذ الجامعي، الأداء التدريسي الذي يقوم به، والذي يعتبر من أهم المدخلات في تحقيق الأهداف التربوية، بل يعتبر العمل الرئيسي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات، كما قد يعتبر المؤثر الأقوى في إحداث تغيرات مطلوبة لدى الطلبة الجامعيين. وعليه، لم تعد المحاضرة هي الوسيلة الوحيدة أو الوسيلة الفضلى لشرح المعلومة، بل برزت تقنيات للتعليم جديدة تعتمد على الحاسب الألى والوسائط المتعددة هدفها توسيع مدارك الطالب وإتاحة الفرصة له لتحري جوانب عدة للمعلومة غير متاحة له بطرق التعليم التقليدية، ومن ثم يجب أن تتوفر في عضو هيئة التدريس الكفاية على:

1) تحديد بصورة واضحة ومختصرة مخرجات التعلم المستهدفة للمقرر.

([44]) بلخيري، سهام، عشيط، حنان **" أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية - دراسة حالة جامعة البويرة – "** مذكرة لنيل شهادة الماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، **ال**جمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 2012/2011، ص 68.

([45]) باجابر، عادل، **"الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات العاملين بالمستشفيات الحكومية المركزية بالمنطقة الغربية** "رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.1416، ص 24

([46]) الماضي، مساعد "**معوقات الاتصال الإداري انعكاساتها على الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية مطبقة على المستويات الإدارية الوسطى والتنفيذية بإمارة منطقة الرياض"** رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض.1417،ص 13.

([47]) مصطفي، أحمد سيد، إدارة الموارد البشرية: الإدارة العصرية، 2004، ص317.

([48]) العمايرة، محمد حسن (2006)، تقدير أعضاء هيئة التدريس بجامعة الإسراء الخاصة بالأردن للمهام التعليمية المناطة بهم من وجهة نظر طلبتهم، **مجلة العلوم التربوية والنفسية**/ البحرين/ كلية التربية/ المجلد 7 العدد (3).ص 103.

([49]) الفرا، إسماعيل صالح (2004)، **تقويم الأداء التدريسي اللفظي الصيفي لمعلمي مرحلة التعليم الأساسي**، وثيقة عمل مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس للفترة من 3-2004/7/5، ص. 4.

([50]) الجنابي، عبد الرزاق شنين، **" تقويم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي**، بحث مقدم إلى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة، 2009، ص. 7.

([51]) غالب، ردمان محمد سعيد، عالم، توفيق على، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 178-179.

2) تحديد واستخدام الطرائق المتبعة في التدريس والتعلم التي تمكن الدارسين من الوصول إلى المخرجات المحددة.
3) تحديد طرائق وأساليب التقييم المتبعة التي تدل على تحصيل الطلبة والمستعملة لقياسه.
4) ربط مخرجات المقرر مع مخرجات البرنامج ككل في جعل مواصفات البرنامج مفهومة بصورة منطقية.
5) توظيف تقنيات المعلومات والاتصال في التعليم.
6) التدريب على التقويم.
7) تطبيق نظم الإدارة الحديثة على المؤسسات التعليمية.
8) إجراء البحوث على مختلف العمليات التعليمية بكليات الجامعة.

2- <u>المنهج:</u>

أصبحت القناعة السائدة لدينا وللأسف أن الجودة مرتبطة بالكمية فكلما زاد عدد المفردات في المادة وكلما زاد عدد الوحدات الدراسية في المنهج تكرست الجودة .ولكننا ونحن في عصر تتقدم فيه العلوم وتتغير المتطلبات بسرعة كبيرة فإن الأهم هو تدريب الطالب ليس على التلقي وحشو الذهن بالمعلومات، بل على البحث عن هذه المعلومات في مضامينها والتفاعل الإبداعي معها.

ومن أبرز السمات التي يجب أن تتسم بها المناهج الجامعية في ظل مفهوم الجودة هي تنوع مصادر التعلم، ومصادر الحصول على المعلومات، وهنا يجب أن يحسن المنهج الاستفادة من كثير من مصادر التعلم المتاحة وبالأخص شبكات الاتصال الدولية وهذا يتطلب من عضو هيئة التدريس القيام بما يلى :

1) القدرة على رسم جوانب المنهج وتقويمه، وتوجيهه نحو خدمة المجتمع في حدود ما تسمح به المعايير الدولية المعتبرة.
2) القدرة على التخطيط والتحليل، وتشخيص الخلل ومواقع الضعف، وتحديد تفاصيل البرنامج من حيث عدد الوحدات الدراسية ونوعية المواد المطلوبة للتخرج، ومواءمة المنهج ومفردات مواده لمتطلبات التخصص وسوق العمل.
3) القدرة على تخطيط المناهج الدراسية على أسس تربوية.

لا تقتصر رسالة الجامعة على تعليم وإعداد المتعلمين فحسب، إنما اتسع نطاقها ليشمل التعليم والبحث وخدمة المجتمع والسعي إلى تطويره نحو الأمثل في إطار مثله العليا نحو عمليات التنمية الشاملة في شتى المجالات وبالرغم من أهمية ما تقوم به الجامعة، إلا أن التركيز على عملية التعليم يأخذ الأهمية القصوى من بين هذه الواجبات والمسؤوليات باعتبارها المهمة الأساسية للجامعة، ولاشك أن تقويم عملية التعليم من شأنه أن يلقي الضوء على العنصر الأهم في قضية التعليم الجامعي الذي يتمثل في الجودة التعليمية التي ترتبط بشكل مباشر بأعضاء هيئة التدريس وأدائهم حيث أنعضو هيئة التدريس يمثل مركز ثقل للعملية التعليمية مدرساً وباحثاً وعضو تغيير أساسي في المجتمع، وهو الذي يتحمل العبء الأكبر في عملية صناعة العقول وتزكية النفوس وتشكيل الملكات الذهنية المتفتحة المقبلة على التحصيل بإتقان وإبداع. ولما كانت جودة التعليم الذي تقدمه الجامعة تتأثر بأداء الأساتذة أكثر من تأثرها بأي من العناصر الأخرى، فقد أصبح أداؤهم أساساً لتحديد مدى هذه الجودة [52]

([52]) الصباطى، إبراهيم سالم، عبد الحافظ، شحته عبد المولي " دراسة تأثير بعض المتغيرات في تقييم طلبة الجامعة لأداء عضو هيئة التدريس " ال**<u>مجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)</u>**، المجلد الثامن، العدد الأول، 1428 ه / 2007 م، ص ص 98 – 99.

ومما سبق يمكن القول بأن الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة أصبح العنصر الأهم من عناصر الأداء الوظيفي لهم، ولذلك فقد اعتمد الباحث في دراسته على الأداء التدريسي فقط تاركا الأداء البحثي وخدمة المجتمع لدراسات أخرى.

الدراسات السابقة

دراسة العمري، عبيد بن عبدالله 1424هـ [53]

استهدفت هذه الدراسة اختبار العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية والمتغيرات الوظيفية من جهة وضغوط العمل من جهة أخرى بمدارس الرياض الحكومية. وذلك باستخدام عينة عشوائية بلغت 472 معلما. اشتملت الاستبانة على ثلاثة أجزاء: (1) مقياس ضغوط العمل، (2) المتغيرات الوظيفية للمعلمين (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، الأمان الوظيفي)، (3) المتغيرات الديموغرافية (العمر، الراتب الشهري، مدة الخدمة). تم استخدام الانحدار المتعدد لتحليل البيانات. وأظهرت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية (العمر، الراتب الشهري، ومدة الخدمة) وضغوط العمل. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات الوظيفة (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، الأمان الوظيفي) وضغوط العمل عند المعلمين. وأخيرا، تبين أن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثيرا على ضغوط العمل من المتغيرات الديموغرافية.

دراسة عسكر، سمير أحمد 1988 [54]

يمكن القول بأن الدراسة الأولى والرائدة لضغوط العمل كانت تلك التي قام بها سمير أحمد عسكر – ١٤٠٩ والتي تم نشرها في مجلة الإدارة العامة تحت عنوان " متغيرات ضغوط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربي المتحدة "، فقد استهدفت هذه الدراسة توضيح طبيعة ضغوط العمل ومصادرها المختلفة في المنظمة والآثار المترتبة عليها، كما استهدفت أيضًا النماذج المختلفة التي تناولت توصيف ضغوط العمل، ثم تحديد الاستراتيجيات العامة للتعامل مع ضغط العمل على مستوى الفرد والمنظمة، وذلك بناء على النتائج التي تم التوصل إليها والتي تشير بصفة عامة إلى تباين أفراد عينة الدراسة من حيث إدراكهم وشعورهم بالضغوط الناجمة عن العمل.

دراسة المير، عبد الرحيم بن على 1995[55]

أجريت دراسة بعنوان" العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية – دراسة مقارنة" ، تضمنت أهدافها قياس ومقارنة مستويات صراع الدور وغموض الدور بين أربع مجموعات من القوى العاملة هي: المجموعة السعودية والمجموعة العربية والمجموعة الآسيوية والمجموعة الغربية. وإلى جانب هذا الهدف حاولت الدراسة مقارنة طبيعة العلاقة الارتباطية بين صراع الدور وغموض الدور والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والصفات الشخصية (العمر، ومدة الخدمة في الوظيفة الحالية، وطبيعة الوظيفة، والحالة الاجتماعية(بين المجموعات الأربع، وأشارت نتائجها إلى أن هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى صراع الدور بين المجموعة العربية والمجموعة الغربية وبين المجموعة الآسيوية والمجموعة الغربية .فقد تبين أن مستوى صراع الدور لأفراد المجموعة الغربية أعلى من مستوى غموض الدور لأفراد المجموعة السعودية والمجموعة الآسيوية والمجموعة العربية .هذه الاختلافات بين نتائج الأفراد تدل على أهمية التكوين الثقافي والصفات الشخصية في تحديد سلوك ومواقف الأفراد، الأمر الذي أدى إلى وجود مستويات مختلفة من صراع الدور وغموض الدور في وظائف أفراد المجموعات الأربع.

([53]) العمري، عبيد بن عبدالله " ضغوط العمل عند المعلمين: دراسة ميدانية **" مجلة جامعة الملك سعود (الآداب)** 1424.

([54]) عسكر، سمير أحمد **مرجع سبق ذكره**، ص ص 7 -65.

([55]) المير، عبدالرحيم بن على **مرجع سبق ذكره**، ص ص 207- 252.

دراسة عبد الفتاح صالح خليفات، شرين محمد المطارنة 2010[56]

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مد يرى المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المديرين كان متوسطاً وهناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس والمستوى التعليمي والخبرة والعمر والحالة الاجتماعية وفي ضوء ذلك توصي الدراسة بتوفير فرص النمو المهني بما يساعد المديرين على إدارة العمل بشكل فعال مما يحد من مستوى الضغوط لديهم.

دراسة النقيب، مؤيد عبد الكريم شاكر 2012

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مستوى ضغط العمل الناتج من بعض العوامل التنظيمية التي حددتها الدراسة في: صراع الدور، غموض الدور بالإضافة إلى بيئة العمل المادية كما هدفت أيضًا معرفة أثر ضغط العمل على الالتزام التنظيمي في المؤسسات الصحية في محافظة الأنبار بالعراق، وتوصلت الدراسة إلى[57]:

1) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة
2) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والالتزام التنظيمي

دراسة حسين، سحراء أنور 2013

استهدفت الدراسة تعرف مستوى ضغوط العمل لدى عينة الدراسة وما مدى تأثيره في مستوى الأداء الوظيفي وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها [58]:

1) أن المستويات الخاصة لضغوط العمل التي يعاني منها أفراد عينة الدراسة كانت مرتفعة بشكلها العام سواء ما كان منها ناتج عن طبيعة العمل أو غموض وصراع الدور أو عبء العمل.

2) وجود تأثير ذو دلالة معنوية للأبعاد الفرعية لضغوط العمل والمتمثلة في طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل في المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

وبناء على الاستنتاجات فقد اقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها:

1. تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية في الإدارة لما في ذلك من أثر في تعزيز دافعية العاملين.
2. إيجاد البنية المناسبة في التعامل الفعال مع الضغوط وتحويلها إلى محفزات للعمل

دراسة المعاني، أيمن عودة وأخوارشيدة، عبد الحكيم عقلة 2006

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل التي يشعر بها الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية، وذلك من خلال تعرف مصادرها، وبيان أثر تلك المصادر على مستوى ضغط العمل الكلي، واختبار الفروق في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثون تبعًا لاختلاف خصائصهم الديمغرافية .شملت الدراسة عينة عشوائية بلغت (300) ممرض / ممرضة من العاملين في المستشفى .واعتمد تحليل بياناتها على التحليل الإحصائي الوصفي، ومعامل الانحدار، وتحليل وكانت أهم نتائجها [59]:

1- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغيرات ضغط العمل موضع الدراسة على مستوى ضغط العمل الكلي.
2- عدم وجود فروق دالة إحصائيًا في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثون تعزى لخصائصهم الديمغرافية باستثناء متغيري المهنة والمؤهل العلمي.

([56]) خليفات، عبد الفتاح صالح، المطارنة، شرين محمد المطارنة، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 599-642.
([57]) النقيب، مؤيد عبد الكريم شاكر، **مرجع سبق ذكره**، ص ص147-168.
([58]) حسين، سحراء أنور، **مرجع سبق ذكره**. ص ص208 – 229
([59]) المعاني، أيمن عودة وأخوارشيدة، عبد الحكيم عقلة، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 355-379.

وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها :إعادة النظر في الرواتب والحوافز، وإيجاد وصف وظيفي للممرضين، وتحسين ظروف العمل، والاهتمام بتطوير قدرات الممرضين وتدريبهم.

دراسة حجاج، خليل 2007

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية، كما تهدف إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الانتماء والرضا الوظيفي وعن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية [60]:

1) إن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع
2) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي.
3) وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائيا بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي.
4) كذلك فقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة).

دراسة العمري، عبيد بن عبدالله 2004 [61]

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار نموذج سببي لدراسة تأثير كل من بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية. تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة عشوائية من العاملين السعوديين بالبنوك السعودية بمدينة الرياض لعام 1422هـ. وقد بلغ العائد من الاستبانات 611 استبانة تشكل عينة الدراسة. استخدم أسلوب تحليل المسار لاختبار النموذج السببي المقترح. وقد كشفت النتائج عن مجموعة من العلاقات السببية المعنوية في النموذج. حيث اتضح أن متغير الرضا الوظيفي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الأداء الوظيفي. كما تبين أن متغير الولاء التنظيمي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الرضا الوظيفي. أما متغير ضغوط العمل فتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الولاء التنظيمي. كما اتضح أن متغير الأداء الوظيفي يتحدد بكل من الولاء التنظيمي ومتغير ضغوط العمل والعمر والخدمة. وأخيرا كشفت النتائج أن متغير الفعالية التنظيمية كمتغير نهائي في النموذج يتحدد بكل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وضغوط العمل ومتغير الأداء الوظيفي. وقد أوصت الدراسة بأنه يجب على الإدارة تحسين مستوى إدراك العاملين بالأدوار العملية التي يؤدونها، والمنظمة التي يعملون فيها، إذ أنذلك قد يكون عاملا مؤثرا على رفع الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي وبالتالي الفعالية التنظيمية.

دراسة القيسي 2001

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أراء شاغلي الوظائف الإشراقية في مديريات التربية بمحافظة إربد في الأردن أهم مصادر الإجهاد الوظيفي على عينة قوامها (257) شخصا، وقد شملت أداة الدراسة مجالات: (غموض الدور وصراع الدور وعبء الدور والتطور المهني والمسؤولية تجاه الآخرين والهيكل التنظيمي)، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد مجتمع الدراسة في مجالات صراع الدور والهيكل التنظيمي والتطور المهني تعزى للمؤهل العلمي، كما كانت الفروق تميل لصالح درجة الدبلوم بالنسبة لمجال صراع الدور، في حين

([60]) حجاج، خليل، **مرجع سبق ذكره**، ص ص ٩٥ – 118.

([61]) العمري، عبيد بن عبدالله " بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية " **مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية** المجلد السادس عشر - العدد الأول ذو القعدة 1424هـ - يناير 2004م.

كانت الفروق بالنسبة لمجالي الهيكل التنظيمي والتطور المهني لصالح حملة درجة البكالوريوس[62].

دراسة سلمان، أحمد عيسى 2004

هدفت الدراسة إلى تعرف [63]:

1) الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مستشفيات جامعة عين شمس بالقاهرة.
2) علاقة الضغوط الوظيفية بالانتماء التنظيمي.
3) مدى وجود علاقة بين مستوى الضغوط ومتغير الجنس، العمر، مدة الخبرة، الحالة الاجتماعية، مستوى التعليم والتخصص الوظيفي والمستوى الإداري.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1) توجد علاقة ارتباطية عكسية جوهرية عند مستوى معنوية بين الضغوط الوظيفية والانتماء التنظيمي.
2) توجد اختلافات جوهرية في الأهمية النسبية لمصادر الضغوط الوظيفية.
3) توجد اختلافات جوهرية في الأهمية النسبية لمصادر الضغوط الوظيفية باختلاف لخصائص الشخصية للعاملين في المستشفيات ما عدا النوع والمستوى التعليمي والمستوى الإداري.

دراسة حجاج، خليل 2007

استهدفت هذه الدراسة تعرف مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية، كما تهدف إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الانتماء والرضا الوظيفي وعن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية [64]:

1) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي.
2) وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائيا بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي.
3) كذلك فقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة

دراسة Muhammad Jamal 2011 [65]

هدفت هذه الدراسة إلى التي طبقت على شركات متعددة الجنسيات في كل من ماليزيا وباكستان دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، والعلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء، وتوصلت إلى أن ضغوط العمل الوظيفية المتمثلة في: غموض الدور، تعارض الدور، عبء العمل الزائد، عدم كفاية الموارد وعدم ملاءمتها سوف تؤثر في الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي، وأثبتت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 1% بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين في كلا البلدين، وكذلك أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 1%، أما إذا تم إدخال متغير الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط بين ضغوط العمل والأداء فإن التحليل الإحصائي

([62]) القيسي، على محمد " **مصادر الإجهاد الوظيفي: دراسة ميدانية من وجهة نظر شاغلي الوظائف الإشراقية في مديريات التربية والتعليم لمحافظة اربد**" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001.

([63]) سلمان، أحمد عيسى "**تأثير الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس**"، رسالة ماجستير غير منشورة. مكتبة كلية التجارة، جامعة عين شمس.2004.

([64]) حجاج، خليل" تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة" مجلة جامعة الأزهر - غزة، **سلسلة العلوم الإنسانية**" ٢٠٠٧، المجلد ٩، العدد ٢، ص ص 85-118.

([65]) Muhammad Jamal، " Job Stress، Job Performance and Organizational Commitment in Multinational Company: An Empirical Study in two Countries "**International Journal of Business and Social Science**، Vol. 2 No. 20; November 2011، pp. 20-30--

أثبت أن العلاقة بين عبء العمل الزائد فقط كأحد أبعاد الضغوط والأداء علاقة معنوية أما الأبعاد الأخرى للضغوط فعلاقتها بالأداء ليست معنوية.

دراسة S. Garg،R.L. Dhar2014 (66)

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف العوامل التي تؤثر في مستوى الالتزام التنظيمي وتحديد أثر ذلك الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة، وطبقت هذه الدراسة على 36 فندق صغير ومتوسط الحجم في ولاية دلفي في الهند، واعتمدت الدراسة على استخدام الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط يوضح العلاقة بين ثلاثة متغيرات مستقلة وهي: التغير في أعضاء القيادة (– exchange member leader)، ضغوط العمل (job stress)، والدعم التنظيمي المدرك ((perceived organizational support والمتغير التابع الذي حددته الدراسة يتمثل في مستوى جودة الخدمة المقدمة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التغير في أعضاء القيادة والدعم التنظيمي المدرك ومستوى الالتزام التنظيمي، بينما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي لجودة الخدمة المقدمة.

دراسة Nazim Ali & Shahid Jan Kakakhel

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين ضغوط العمل الوظيفية والتي حددتها الدراسة في ضغوط سيكولوجية وضغوط فسيولوجية والالتزام التنظيمي وطبقت هذه الدراسة على قطاع صناعة الأدوية، حيث استخدمت عينة من مكاتب ووكلاء وممثلين عن شركات الدواء العالمية التي تعمل في باكستان وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ما بين الضغوط السيكولوجية والفسيولوجية والالتزام التنظيمي، كما توصلت الدراسة إلى أن معامل التحديد **R2** يشير إلى أنما قيمته 65% من التغيرات في الالتزام التنظيمي في القطاع الدوائي في باكستان ناتجا عن التغير في مستوى الضغوط الوظيفية (السيكولوجية والفسيولوجية) (67).

الدراسة التطبيقية

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف مستوى الالتزام التنظيمي ومستوى ضغوط العمل الوظيفية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، وآثارهما في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة ولتحقيق هذا الهدف اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المختلفة، ويتضمن هذا الجزء ما يلي:

1- منهج الدراسة.
2- مجتمع وعينة الدراسة ووحدة المعاينة.
3- أدوات ومصادر الحصول على البيانات.
4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.
5- التحليل الوصفي والتحليلي لمتغيرات الدراسة لاختبار فروض الدراسة.

1- منهج الدراسة

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي والتحليل السببي، حيث يهدف التحليل الوصفي للبيانات إلى تلخيص ووصف الظاهرة أو الموقف محل الدراسة، أما التحليل السببي فتم الاعتماد عليه لتوضيح العلاقات السببية بين الالتزام التنظيمي كمتغير معدل لتوضيح أثر

(66) S. Garg، R.L. Dhar" Effects of stress، LMX and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment "**Journal of Hospitality and Tourism Management**، Vol.21 (2014)،pp 64-75

(67) Nazim Ali & Shahid Jan Kakakhel "Relationship between Occupational Stress and Organizational Commitment (Empirical Evidence from Pharmaceuticals Industry)، **Journal of Managerial Sciences**، Vol. 7،NO. 2،July 2013، PP.. 282-292.

ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، وقد اعتمدت الدراسة في تحقيق أهدافها على:

1. الأسلوب النظري، حيث سعي الباحث إلى الاطلاع على العديد من الدراسات والمراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة.
2. أسلوب المسح الميداني، حيث قام الباحث بصياغة قائمة استقصاء تحتوي على متغيرات الدراسة وذلك بغرض تعرف العلاقات التي تربط بين هذه المتغيرات وتم اختيار عينة ممثلة لمجتمع الدراسة للإجابة على الأسئلة الواردة في هذه القائمة.

2- مجتمع وعينة الدراسة ووحدة المعاينة

1) مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية وذلك خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الأكاديمي 1436/1435 هجرية وقد بلغ عددهم 1973 عضوا والجدول التالي يوضح كليات الجامعة وأعداد أعضاء هيئة التدريس بها **حسب** الدرجة العلمية.

جدول رقم (1)

كليات الجامعة وأعداد السادة أعضاء هيئة التدريس بها حسب الدرجة العلمية

عن العام الأكاديمي 1435 /1436 هجرية

اسم الكلية	معيد	مدرس	محاضر	أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	أستاذ	الإجمالي
عمادة السنة التحضيرية		123					123
كلية إدارة الأعمال	63		50	14	48	5	190
كلية الآداب	68	19	78	57	158	10	390
كلية التربية	53	4	87	19	92	6	267
كلية الحقوق	3		9	1	4		17
كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع				10	3		13
كلية الصيدلة الإكلينيكية	16		11	3	29		59
كلية الطب	78	1	23	15	66	7	190
كلية الطب البيطري والثروة الحيوانية	8		4	21	31	11	75
كلية العلوم	55	1	66	22	119	11	274
كلية العلوم الزراعية والأغذية	26	2	24	36	66	20	173
كلية العلوم الطبية التطبيقية	12	3	8		7		30
كلية الهندسة	5		22	8	19	4	58
كلية طب الأسنان	1	1					2
كلية علوم الحاسب وتقنية المعلومات	17		42	9	24	1	93
كلية المجتمع بابقيق			13	5			18
الإجمالي	421	143	454	210	668	77	1973

2) عينة الدراسة

يصل حجم العينة إلى 322 مفردة وذلك عند مستوى ثقة 95% وحجم مجتمع يصل إلى 1973 مفردة، وقد راعى الباحث أن تكون العينة ممثلة لأغلب كليات الجامعة النظرية والعملية وأيضًا لمعظم الدرجات الوظيفية، وقد تم استبعاد 36 قائمة من التحليل الإحصائي لأنها إما أن تكون متحيزة أو غير مكتملة ليصل حجم العينة الخاضع للدراسة إلى 286 مفردة وكانت بياناتها كالتالي:

جدول (2)

عينة الدراسة حسب التخصص والدرجة الوظيفية

المتغيرات	أقسام المتغير	العدد	النسبة
تخصص الكلية	أدبية	147	%52
	علمية	139	%48
الدرجة الوظيفية	أستاذ	10	%3
	أستاذ مشارك	90	%32
	أستاذ مساعد	27	%9
	محاضر	60	%22.5
	معيد	74	%25
	مدرس لغة	25	%8.5

3) وحدة المعاينة

تتمثل وحدة المعاينة لهذه الدراسة في أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم فقط، وقد عرفتهم المادة الأولى من "اللائحة المنظمة لشؤون منسوبي الجامعات ومن في حكمهم" الصادرة بقرار مجلس التعليم العالي رقم (1417/6/4) كالتالي:

أعضاء هيئة التدريس هم:

1. الأساتذة.
2. الأساتذة المشاركون.
3. الأساتذة المساعدون.

ونصت المادة الثانية من نفس اللائحة على ما يلي: "يلحق بأعضاء هيئة التدريس في أحكام هذه اللائحة المحاضرون والمعيدون، ومدرسو اللغات، ومساعدو الباحثين".

وبالتالي فإن نطاق هذه الدراسة يشمل الأساتذة، والأساتذة المشاركون، والأساتذة المساعدون، والمحاضرون، والمعيدون، ومدرسو اللغات، ومساعدو الباحثين، ويرى الباحث أنه وطبقا للبيانات التي توفرت عن مجتمع الدراسة فلم يتواجد ضمن هذه البيانات مساعدو الباحثين ومن ثم خلت عينة الدراسة من هذه الفئة، كما يرى الباحث اختيار العينة على أساس طبقي حتي تكون أكثر تمثيلا لمجتمع الدراسة.

3-أدوات ومصادر الحصول على البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة لجا الباحث إلى مصدرين أساسين للحصول على البيانات هما:

1- المصادر الثانوية: حيث توجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة وكان الباحث يستهدف من خلال اطلاعه على المصادر المتنوعة للبيانات الثانوية تعرف الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة هذه الدراسة بالإضافة إلى أخذ تصور عام عن آخر التطورات التي حدثت في موضوع الدراسة.

2- المصادر الأولية: حتى تتم معالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال قائمة استقصاء قام الباحث بإعدادها كأداة رئيسية للدراسة والتي شملت على عدد من العبارات التي تعكس أهداف الدراسة وتم الاعتماد على مقياس Likert الخماسي. واشتملت القائمة على أربعة أجزاء هي:

الجزء الأول: ضغوط العمل الوظيفية: حيث قام الباحث بصياغة 17 عنصر لتعبر عن ضغوط العمل الوظيفية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث قام الباحث بتصميم هذه المقاييس في هذا الجزء معتمداً على الكتب والمراجع ذات الصلة بالموضوع، ويتألف هذا الجزء من المقاييس التالية:

1. طبيعة العمل (4 عبارات)
2. صراع الأدوار (4 عبارات)
3. غموض الدور (4 عبارات)
4. عبء العمل (7 عبارات)

الجزء الثاني: الالتزام التنظيمي: قام الباحث بصياغة 20 عنصرا تم تقسيمها إلى:
الالتزام العاطفي (8 عبارات)، الالتزام المستمر (6 عبارات)،الالتزام المعياري (6 عبارات)
وقد اعتمد الباحث في قياس الالتزام التنظيمي على قائمة الاستقصاء التي صممها (Meyer& Allen) [68] لقياس الأبعاد الرئيسية للانتماء (عاطفي، مستمر، معياري).

الجزء الثالث: الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس، حيث اعتمد الباحث في قياس هذا المتغير على صياغة 16 عبارة توضح أداء عضو هيئة التدريس سواء تلك المتعلقة بمجال الإعداد والتحضير ومجال أداء المحاضرة بالإضافة إلى الأنشطة المتعلقة بإعداد الامتحانات وإعطاء الدرجات وقد اعتمد الباحث في قياس هذا المتغير على مجموعة من الدراسات التي تناولت أداء عضو هيئة التدريس في بعض الجامعات العربية [69].

4-الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة

يمكن تعريف التحليل الإحصائي بأنه مجموعة من الأساليب الإحصائية التي يتم استخدامها في ضوء طبيعة ونوع البيانات والقياس وحجم العينة وعدد متغيرات الدراسة [70]، وفي ضوء أهداف الدراسة، ولإثبات صحة فروضها سوف يتم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الآتية:

1. **معامل ألفا كرونباخ: Alpha Cronbach Coefficient**

يهدف هذا التحليل إلى تحديد درجة ثبات واتساق المقاييس المستخدمة في الدراسة حيث يقيس درجة الاتساق والتناسق الداخلي بين العناصر التي تقيس متغيرات الدراسة وذلك من خلال دراسة الارتباط بين العناصر التي تقيس كل بعد على حده وقياس الارتباط بين كل العناصر التي تقيس محاور الدراسة.

2. **الانحراف المعياريّ.**

([68]) نقلا عن:
1- سومر أوتاني، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 13-15
2- خليفات، عبد الفتاح صالح، الملاحمة، **منى خلف، مرجع سبق ذكره، ص ص 311-313**
3- حنونة، سامي إبراهيم حماد، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 71-76.
4- فليح، محمد حكمت محمد" تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت"، **مجلة الإدارة والاقتصاد**، 2010، العدد83، ص ص179-181.
5- النقيب، مؤيد علد الكريم شاكر، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 157-162.

([69]) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع الى:
1- عزيز، حاتم جاسم " **تقويم أداء أعضاء هيأة التدريس في الجامعة من وجهة نظر الطلبة** -دراسة **ميدانية في جامعة ديالى "**، **ال***عدد الخمسون* ***مجلة الفتح****، آب لسنة ٢٠١٢، ص ص 115-191.*
2- الصباطى، ابراهيم سالم، عبد الحافظ، شحته عبد المولي، **مرجع سبق ذكره، ص ص 100-103.**
3- غالب، ردمان محمد سعيد، عالم، توفيق على، **مرجع سبق ذكره، ص ص 177-180.**
4- الناجم، سعد عبد الرحمن، الزكي، احمد عبد الفتاح **" دور جامعة الملك فيصل في تحقيق التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بها " المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)**، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني، 1433 ه / 2012 م، ص ص 368 – 372.
5- نماذج تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية

([70]) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:
1- العباسي، محمد عبد الحميد " ال**أسلوب الإحصائي: التحليل والتفسير باستخدام الحاسب الالي وبرنامج SPSS** " (جامعة القاهرة، معهد الدراسات والحوث الإحصائية بدون ناشر) 2013، ص ص 32 -63.
2- امين، اسامة ربيع " ال**تحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج SPSS** " (القاهرة، جامعة المنوفية، بدون ناشر، 2008)، ص ص 4-143.

يُعْنَى تحليلُ الانحدار بدراسة العلاقة بين متغيرين أو أكثر بحيث يمكن التنبؤ بقيمة المتغير التابع بمعرفة قيمة المتغير المستقل.

3. تحليل الارتباط البسيط Simple Correlation Analysis

يتعلَّق الارتباط البسيط بتحديد قوة العلاقة بين متغيرين عندما لا تكون لأحدهما قيمة محدَّدة مسبقاً، ويتمثل تحليل الارتباط البسيط والذي يعرف بمعامل الارتباط.Correlation Coefficient

4. أسلوب تحليل التباين Analysis of Variance (ANOVA)

حيث أُستخدم هذا الأسلوب في التحقق من وجود اختلافات جوهرية بين مجموعة من المتغيرات المستقلة وعدد من المتغيرات التابعة.

5. اختبار T

يُستخدم هذا الاختبار في توضيح العلاقة بين كل متغير مستقل على حده والمتغير التابع، وكذلك توضيح اتجاه هذه العلاقة.

6. اختبار F ويستخدم هذا الاختبار في توضيح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

7. مصفوفة الارتباط:

استخدمت مصفوفة الارتباط لتحديد درجة الارتباط بين المتغيرات المستقلة بعضها البعض وكذلك علاقات الارتباط بين المتغيرات التابعة.

8. معامل التحديد R^2.

يوضح معامل التحديد النسبة المئوية التي تفسر بها المتغيرات المستقلة الزيادة أو النقص في المتغيرات التابعة.

5-التحليل الوصفي والتحليلي لمتغيرات الدراسة لاختبار فروض الدراسة.

1/5 معامل الثبات لمتغيرات الدراسة. تم حساب معامل الثبات لعناصر قائمة الاستقصاء باستخدام معامل α ألفا كرونباخ والجدول رقم (3) يُوضح هذه المعاملات لمتغيرات الدراسة التي وضعت في قائمة الاستقصاء التي اعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات الأولية.

جدول رقم (3)

معاملات الثبات والصدق لعناصر القائمة

مسلسل	المتغيرات الرئيسة	عدد العبارات	قيمة (α) ألفا
1	طبيعة العمل	4	0.79
2	صراع الأدوار	4	0.81
3	غموض الدور	4	0.89
4	عبء العمل	7	0.81
5	ضغوط العمل الإجمالية	19	0.85
6	الالتزام العاطفي	8	0.80
7	الالتزام المستمر	6	0.78
8	الالتزام المعياري	6	0.77
9	الالتزام التنظيمي الإجمالي	20	0.83
10	الأداء التدريسي	16	0.81
11	القائمة ككل	45	0.76

يتضح من الجدول رقم (3) مدى ثبات بنود محاور قائمة الاستقصاء حيث بلغت نتائج التحليل الإحصائي لاختبار تحليل الثبات Reliability Analysis أكثر من 0.6 في جميع البنود التي شملتها القائمة، مما يعني أن قائمة الاستقصاء كمقياس تتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات، حيث يرى الكتاب أن معامل ألفا يجب أن يتراوح ما بين 0.5 و0.60 ليكون مقبولاً إحصائياً وبصفة خاصة في العلوم الإدارية والتطبيقية وإذا ما وصل معامل ألفا إلى 0.8 يعتبر ذا مستوى ممتاز من الثقة والثبات [71].

2/5 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

يهدف التحليل الوصفي للبيانات إلى تلخيص ووصف الظاهرة أو الموقف محل الدراسة حيث يتم الاعتماد على أساليب التحليل الإحصائي الوصفية التي تتمثل في (المتوسطات والوسيط والانحراف المعياري) في توصيف متغيرات الدراسة.

حيث يوضح الجدول رقم (4) المتوسط والانحراف المعياري لعناصر إدارة الجودة الشاملة كما وردت في قائمة الاستقصاء.

جدول (4)

المتوسط والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
طبيعة العمل	2.25	4.50	3.375	.65958
صراع الأدوار	1.25	4.65	2.9528	.76260
غموض الدور	1.50	3.71	2.6494	.57749
عبء العمل	2.29	4.57	3.4374	.51520
الضغوط الإجمالية	**2.38**	**4.21**	**3.0912**	**.89804**
العاطفي	1.00	4.75	3.7746	.85452
المستمر	1.00	4.33	3.8684	.72966
المعياري	1.83	4.00	3.9600	.92224
الالتزام التنظيمي الإجمالي	**1.44**	**3.89**	**3.8661**	**.98293**
الأداء التدريسي	**3.76**	**5.00**	**4.5303**	**.41494**

يتضح من الجدول رقم (4) أن متغيرات الدراسة تتراوح ما بين 4.53 و2.95 – حيث أن أكبر قيمة هي (5) نقاط طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي - وكان أعلى متغير هو الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وهذا المتغير يمثل المتغير التابع ويعني ارتفاع مستوى الأداء التدريسي، ويتضح من الجدول أيضًا انخفاض مستوى الضغوط الوظيفية التي تواجه السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة حيث تراوحت ما بين 2.95 لغموض الدور إلى 3.44 لطبيعة العمل ومن ثم يمكن القول بأن أكثر المصادر المسببة للضغوط لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل تتمثل في طبيعة العمل وأقلها ظهورا تتمثل في غموض الدور وهذا دليل على أن الدور الذي يقوم به عضو هيئة التدريس واضح كما أن الواجبات والمسؤوليات والمهام المنوط بأدائها ليس فيها لبس أو غموض.

بينما يتضح من الجدول أن مستويات الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة: العاطفي، المستمر، والمعياري مرتفعة حيث تراوحت ما بين 3.96 و3.77 وهذا مؤشر على ولاء أعضاء هيئة التدريس وحبهم للجامعة وهذا ما انعكس بدوره على ارتفاع الأداء التدريسي لهم، وهذا الأمر

([71]) **لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى:**

1- إدريس، ثابت عبد الرحمن " بحوث **التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض** "(القاهرة: الدار الجامعية، 2003/2002)، ص 423.

2- الصحن، محمد فريد، أبو بكر، محمد محمود " **بحوث التسويق: مدخل تطبيقي لفاعلية القرارات التسويقية**" (القاهرة: الدار الجامعية، 2003)، ص 211.

لا يتحقق بين عشية وضحاها، بل قامت الجامعة بسلسلة من الإجراءات والبرامج، لكي تنال ولاء موظفيها وحبهم، وفي الوقت ذاته، تقنعهم بولائها وحبها لها، إذا فالعملية تبادلية بين الطرفين، ولن يستطيع عضو هيئة التدريس الاستمرار في العطاء من أجل جامعة لا تقدّم له ما يتناسب مع عطائه.

3/5 اختبار فروض الدراسة

اختبار صحة الفرض الأول:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، وعبء العمل) والالتزام التنظيمي (العاطفي، المستمر، والمعياري) لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

بالنسبة إلى الفرض الأول والذي يشير إلى وجود علاقة ارتباط تنبؤيه جوهرية بين ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) والالتزام التنظيمي (العاطفي، المستمر، والمعياري) لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذه العلاقة جزئيا؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (5).

جدول (5)

استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي

ضغوط العمل	الالتزام العاطفي	الالتزام المستمر	الالتزام المعياري	الالتزام التنظيمي
طبيعة العمل	-0.48 **	-0.44**	-0.05	-0.42**
صراع الأدوار	-0.52 **	-0.35 **	-*0.16	-0.48**
غموض الدور	-0.04	-0.22 **	-* 0.10	-0.04
عبء العمل	-** 0.56	-0.43**	-0.02	-0.48 **
الضغوط الإجمالية	-** 0.65	-0.43**	-0.01	-0.57**

*دال عند مستوى 0.05، ** دال عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل التي تتمثل في (طبيعة العمل، صراع الأدوار، عبء العمل) وأبعاد الالتزام التنظيمي المحددة في الدراسة وهذه العلاقة عكسية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 1% و5%، حيث يوضح الجدول رقم (5) النتائج الآتية:

1- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العمل كأحد مصادر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي العاطفي والمستمر, الالتزام التنظيمي الإجمالي, حيث يصل معامل الارتباط لبيرسون إلى (-0.48) و(-0.44) (-0.42) على الترتيب، (P<0.01) بينما العلاقة بالالتزام التنظيمي المعياري – على الرغم من عكسية العلاقة - الا أنها غير معنوية عند المستويات المقبولة إحصائيا حي وصلت مستوى العلاقة بينهما إلى (-0.05) فقط.
2- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار كأحد مصادر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي العاطفي والمستمر، المعياري، والالتزام التنظيمي الإجمالي، حيث يصل معامل الارتباط لبيرسون إلى (-0.52) و(-0.36) و(-0.16) و(-0.48) على الترتيب، (P<0.01، 0.05) أي أن صراع الأدوار يشكل مصدرا اساسيا لضغط العمل الذي يواجه السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل.

3- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 1% و5% بين غموض الدور كأحد مصادر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي المستمر, المعياري, حيث يصل معامل الارتباط لبيرسون إلى (-0.22) و(-0.13) على لترتيب, بينما العلاقة بين غموض الدور والالتزام العاطفي والإجمالي على الرغم من أنها علاقة عكسية أيضًا الا أنها غير معنوية وهذه النتيجة تؤكد وضوح الدور الذي يؤديه السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل, حيث تتشكل الأدوار في ضوء نظم اكاديمية مستقرة ومحددة طبقا للقانون والاعراف الجامعية ومن ثم فان أعضاء هيئة التدريس يعرفون جيدا مسئولياتهم جيدا وواجباتهم الوظيفية ووضوح صلاحياتهم ايضا.

4- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل كأحد مصادر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي العاطفي والمستمر, الالتزام التنظيمي الإجمالي, حيث يصل معامل الارتباط لبيرسون إلى (-0.56) و(-0.43) (-0.48) على الترتيب، (P<0.01)) بينما العلاقة بالالتزام التنظيمي المعياري فانه على الرغم من عكسية العلاقة الا أنها غير معنوية عند المستويات المقبولة إحصائيا حيث وصل مستوى العلاقة بينهما إلى (-0.02) فقط .

5- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الإجمالية والالتزام التنظيمي العاطفي والمستمر, الالتزام التنظيمي الإجمالي, حيث يصل معامل الارتباط لبيرسون إلى (-0.65) و(-0.43) (-0.57) على الترتيب، (P<0.01))، وهذه النتيجة الإحصائية تقضي بارتفاع ضغوط العمل التي تواجه السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل, بينما العلاقة بالالتزام التنظيمي المعياري فانه على الرغم من عكسية العلاقة الا أنها غير معنوية عند المستويات المقبولة إحصائيا حيث وصل مستوى العلاقة بينهما إلى (-0.01) فقط.

اختبار صحة الفرض الثاني:

تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيرا جوهريا في مستوى الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

بالنسبة إلى الفرض الثاني والذي يشير إلى وجود تأثير جوهري لضغوط العمل بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذا الأثر العكسي؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (6) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية بين ضغوط العمل كمتغير مستقل ومستوى الالتزام التنظيمي كمتغير تابع، فقد تحققت قيمة **F** (30.420) كقيمة معنوية لهذه العلاقة حيث أن(**P<0.05**)، كما أن معامل التحديد $\mathbf{R^2}$ أن يشير إلى أنما قيمته 34.5% من التغيرات في الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل في المملكة العربية السعودية ناتجا عن التغير في مستوى ضغوط العمل التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (6)
تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (ف) F	مستوى المعنوية P *
0.345	**0.587**	**30.420**	**0.000**

ولاختبار اتجاه أثر ضغوط العمل على مستوى الالتزام التنظيمي تم استخدام تحليل معامل ارتباط **Beta** واختبار (**T**) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (7) نتائج هذه التحليلات.

جدول رقم (7)
معاملات الارتباط بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

ضغوط العمل	معامل ارتباط بيتا B	الخطأ المعياري SE	معامل ارتباط beta الفرعي	قيمة اختبار (T)	مستوى المعنوية
طبيعة العمل	0.19-	0.56	0.22-	30.41	0.001
صرا ع الأدوار	0.18-	0.45	0.26-	4.07	0.000
غموض الدور	0.13-	0.57	0.14-	2.38	0.18
عبء العمل	0.28-	0.77	0.27-	3.78	0.000

يتضح من الجدول (7) وجود تأثير عكسي لضغوط العمل كل على حدا على الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وكان التأثير دالا إحصائيا عند مستوى معنوية 1% لكل من طبيعة العمل، صراع الأدوار، وعبء العمل على الالتزام التنظيمي، بينما تأثير غموض الدور على الالتزام التنظيمي غير دال إحصائيا سواء عند مستوى معنوية 5% و1%.

اختبار صحة الفرض الفرعي 1/2

تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيرا جوهريا في مستوى الالتزام التنظيمي العاطفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

بالنسبة إلى الفرض الفرعي الأول والذي يشير وجود تأثير جوهري لضغوط العمل بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الالتزام التنظيمي العاطفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذه العلاقة؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (8) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية بين ضغوط العمل بأبعادها الأربعة المحددة في الدراسة كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي العاطفي كمتغير تابع، فقد تحققت قيمة **F** (46.864) كقيمة معنوية لهذه العلاقة حيث أن(**P<0.05**)، كما أن معامل التحديد $\mathbf{R^2}$ يشير إلى أنما قيمته 43.8% من التغيرات في الالتزام التنظيمي العاطفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى ضغوط العمل التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (8)
تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي العاطفي
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (ف) F	مستوى المعنويةP *
0.438	0.669	46.864	0.000

ولاختبار اتجاه أثر ضغوط العمل على مستوى الالتزام التنظيمي العاطفي تم استخدام تحليل معامل ارتباط **Beta** واختبار (**T**) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (9) نتائج هذه التحليلات، يتضح من الجدول (9) وجود تأثير عكسي لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي العاطفي كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وكان التأثير دالا إحصائيا عند مستوى معنوية 1% لكل من طبيعة

العمل، صراع الأدوار، وعبء العمل، بينما تأثير غموض الدور غير دال إحصائيا سواء عند مستوى معنوية 5% و1%.

جدول رقم (9)
معاملات الارتباط بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي العاطفي
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

ضغوط العمل	معامل ارتباط بيتا B	الخطأ المعياريSE	معامل ارتباط beta الفرعي	قيمة اختبار (T)	مستوى المعنوية
طبيعة العمل	**0.33-**	**0.79**	**0.26-**	**4.23**	**0.001**
صرا ع الأدوار	**0.27-**	**0.64**	**0.25-**	**4.23**	**0.000**
غموض الدور	**0.10-**	**0.80**	**0.18-**	**2.22**	**0.91**
عبء العمل	**0.59-**	**0.11**	**0.36-**	**5.42**	**0.000**

<u>اختبار صحة الفرض الفرعي 2/2</u>

تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيرا جوهريا في مستوى الالتزام التنظيمي المستمر لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

بالنسبة إلى الفرض الفرعي الثاني والذي يشير وجود تأثير جوهري لضغوط العمل بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الالتزام التنظيمي المستمر لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذا التأثير ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في ضغوط العمل والمتغير التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي المستمر؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (10) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية، فقد تحققت قيمة **F** (21.218) كقيمة معنوية لهذه العلاقة حيث أن(**P<0.05**)، كما أن معامل التحديد $\mathbf{R^2}$ يشير إلى أنما قيمته 26.9% من التغيرات في الالتزام التنظيمي المستمر لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى ضغوط العمل التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (10)
تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي المستمر
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (ف) F	مستوى المعنويةP *
0.269	**0.518**	**21.218**	**0.000**

ولاختبار اتجاه أثر ضغوط العمل على مستوى الالتزام التنظيمي المستمر تم استخدام تحليل معامل ارتباط **Beta** واختبار (**T**) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (11) نتائج هذه التحليلات.

جدول رقم (11)
معاملات الارتباط بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي المستمر
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

ضغوط العمل	معامل ارتباط بيتا B	الخطأ المعياري SE	معامل ارتباط beta الفرعي	قيمة اختبار (T)	مستوى المعنوية
طبيعة العمل	**0.280-**	**0.08**	0.25-	**3.61**	**0.001**
صرا ع الأدوار	**0.16-**	**0.06**	0.17-	**2.47**	**0.014**
غموض الدور	**0.79-**	**0.08**	0.06-	**1.03**	**0.317**
عبء العمل	**0.27-**	**0.11**	0.19-	**2.50**	**0.013**

كما يتضح من هذا الجدول وجود تأثير عكسي لضغوط العمل كل على حدا على الالتزام التنظيمي المستمر كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وكان التأثير دالا إحصائيا عند مستوى معنوية 1% لكل من طبيعة العمل، صراع الأدوار، وعبء العمل على الالتزام التنظيمي العاطفي، بينما تأثير غموض الدور غير دال إحصائيا عند مستوى معنوية 5% و1%.

اختبار صحة الفرض الفرعي 2/3

تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيرا جوهريا في مستوى الالتزام التنظيمي المعياري لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

بالنسبة إلى الفرض الفرعي الثالث والذي يشير وجود تأثير جوهري لضغوط العمل بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الالتزام التنظيمي المعياري لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذا التأثير ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في ضغوط العمل والمتغير التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي المعياري في بعدين فقط من الأبعاد الأربعة وهما (صراع الأدوار وغموض الدور)؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (12) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية، فقد تحققت قيمة **F** (2.988) كقيمة معنوية لهذه العلاقة حيث أن(**P<0.05**)، كما أن معامل التحديد $\mathbf{R^2}$ يشير إلى أنما قيمته 4.9% من التغيرات في الالتزام التنظيمي المعياري لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى ضغوط العمل التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (12)
تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي المعياري
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (ف) F	مستوى المعنويةP *
0.049	**0.222**	**2.988**	0.02

ولاختبار اتجاه أثر ضغوط العمل على مستوى الالتزام التنظيمي المعياري تم استخدام تحليل معامل ارتباط **Beta** واختبار (**T**) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (13) نتائج هذه التحليلات.

جدول رقم (13)
معاملات الارتباط بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي المعياري
أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

ضغوط العمل	معامل ارتباط بيتا B	الخطأ المعياريSE	معامل ارتباط beta الفرعي	قيمة اختبار (T)	مستوى المعنوية
طبيعة العمل	**0.10-**	**0.09**	0.09-	**1.18**	**0.241**
صرا ع الأدوار	**0.18-**	**0.07**	0.19-	**2.44**	**0.016**
غموض الدور	**0.13-**	**0.09**	0.10-	**1.47**	**0.051**
عبء العمل	**0.02-**	**0.12**	0.02-	**0.20**	**0.884**

يتضح من الجدول (13) وجود تأثير عكسي لأبعاد ضغوط العمل كل على حدا على الالتزام التنظيمي المعياري كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وكان التأثير دالا إحصائيا عند مستوى معنوية 5% فقط لصراع الأدوار، بينما تأثير عبء العمل وطبيعة العمل، وغموض الدور تأثيرهم على الالتزام التنظيمي المعياري غير دال إحصائيا سواء عند مستوى معنوية 5% و1%.

اختبار صحة الفرض الثالث:

تؤثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) تأثيرا جوهريا في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

قبل تعرف تأثير ضغوط العمل على الأداء التدريسي ينبغي علينا أولا تعرف علاقة ضغوط العمل بالأداء، حيث إنه كل علاقة تأثير لا بد أن يسبقها علاقة ارتباط ومن ثم يوضح الجدول (14) معاملات الارتباط الجزئية ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد ضغوط العمل المحددة في الدراسة وبين الأداء التدريسي الذي يعبر عن المتغير التابع.

جدول (14)

استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين
ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل

ضغوط العمل	الأداء التدريسي
طبيعة العمل	**0.04-**
صراع الأدوار	**0.04-**
غموض الدور	**0.04-**
عبء العمل	**0.33- ***

*دال عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول (14) وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل كل على حدا والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ولم تكن هذه العلاقة دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 5% و1 % لكل أبعاد ضغوط العمل ما عدا عبء العمل، وهذا يعني أن انخفاض ضغوط العمل التي تواجه السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل يؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء التدريسي لهم.

أما بالنسبة إلى الفرض الثالث والذي يشير وجود تأثير جوهري لضغوط العمل بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية لم تؤيد هذا التأثير ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في ضغوط العمل والمتغير التابع المتمثل في الأداء التدريسي؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (15) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية بين ضغوط العمل بأبعادها الأربعة المحددة في الدراسة كمتغير مستقل والأداء التدريسي كمتغير تابع، فقد وصلت قيمة **F** (**0.624**) كقيمة غير معنوية لهذه العلاقة حيث أن(**P<0.05**)، كما أن معامل التحديد $\mathbf{R^2}$ يشير إلى أنما قيمته 2% من التغيرات في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى ضغوط العمل التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (15)
تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (ف) F	مستوى المعنويةP *
0.002	**0.046**	**0.624**	**0.430**

ولاختبار اتجاه أثر ضغوط العمل على مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس تم استخدام تحليل معامل ارتباط **Beta** واختبار (**T**) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (15) نتائج هذه التحليلات. كما يتضح من الجدول (16) وجود تأثير عكسي لضغوط العمل على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وكان التأثير غير دال إحصائيا مما يعني رفض الفرض الثالث.

جدول رقم (16)
استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين
ضغوط العمل والأداء التدريسي

النموذج	معامل ارتباط بيتا B	الخطأ المعياريSE	معامل ارتباط beta الفرعي	قيمة اختبار (T)	مستوى المعنوية
الثابت	**4.386**	**0.197-**		**22.279**	**0.000**
ضغوط العمل	**0.049-**	**0.063**	0.046-	**0.790**	**0.430**

<u>اختبار صحة الفرض الفرعي الأول</u>

أما بالنسبة إلى الفرض الفرعي الأول والذي يشير وجود تأثير جوهري لطبيعة العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية لم تؤيد هذا التأثير ما بين طبيعة العمل كمتغير مستقل والأداء التدريسي كمتغير تابع؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (17) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية، حيث بلغت قيمة **F** (3.573) كقيمة غير معنوية لهذه العلاقة حيث أن(**P≤0.05**)، كما أن معامل التحديد $\mathbf{R^2}$ يشير إلى أنما قيمته 0.1% من التغيرات فيا لأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى طبيعة العمل كأحد مصادر الضغوط التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (17)
تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين طبيعة العمل والأداء التدريسي
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (ف) F	مستوى المعنويةP *
0.001	**0.038**	**0.415**	**0.520**

ولاختبار اتجاه أثر طبيعة العمل على مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس تم استخدام تحليل معامل ارتباط **Beta** واختبار (**T**) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (18) نتائج هذه التحليلات، كما يتضح من الجدول(18) وجود تأثير عكسي لضغوط العمل على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ولكن هذا التأثير غير دال إحصائيا عند مستوى معنوية 1% و5%. وهذا ما يدعونا إلى عدم قبول الفرض الفرعي الأول.

جدول رقم (18)
استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين
طبيعة العمل والأداء التدريسي

النموذج	معامل ارتباط بيتا B	الخطأ المعياريSE	معامل ارتباط beta الفرعي	قيمة اختبار (T)	مستوى المعنوية
االثابت	**4.578**	**0.130**		**35.495**	**0.000**
طبيعة العمل	**0.023-**	**0.036**	0.038-	**0.644**	**0.520**

اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني

أما بالنسبة إلى الفرض الفرعي الثاني والذي يشير وجود تأثير جوهري لصراع الأدوار كأحد أبعاد ضغوط العمل في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية لم تؤيد هذا التأثير ما بين صراع الأدوار كمتغير مستقل والأداء التدريسي كمتغير تابع؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول رقم (19) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية بين المتغيرين، حيث بلغت قيمة **F** (3.779) كقيمة غير معنوية لهذه العلاقة حيث أن(**P≤0.05**)، كما أن معامل التحديد $\mathbf{R^2}$ يشير إلى أنما قيمته 0.2% من التغيرات في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى صراع الأدوار كأحد مصادر الضغوط التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (19)
تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين صراع الأدوار والأداء التدريسي
لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (ف) F	مستوى المعنويةP *
0.002	**0.041**	**0.489**	**0.485**

ولاختبار اتجاه التأثير لصراع الأدوار على مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس تم استخدام تحليل معامل ارتباط **Beta** واختبار (**T**) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (20) نتائج هذه التحليلات.

جدول رقم (20)

استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين صراع الأدوار والأداء التدريسي

النموذج	معامل ارتباط بيتا B	الخطأ المعياري SE	معامل ارتباط beta الفرعي	قيمة اختبار (T)	مستوى المعنوية
االثابت	**4.61**	**0.90**		**50.97**	**0.000**
صراع الأدوار	**0.02-**	**0.03**	0.04-	**0.70**	**0.485**

يتضح من الجدول (20) وجود تأثير عكسي لصراع الأدوار على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ولكن هذا التأثير غير دال إحصائيا عند مستوى معنوية 1% و5%. وهذا ما يدعونا إلى عدم قبول الفرض الفرعي الثاني.

اختبار صحة الفرض الفرعي الثالث

أما بالنسبة إلى الفرض الفرعي الثالث والذي يشير وجود تأثير جوهري غموض الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية لم تؤيد هذا التأثير ما بين طبيعة العمل كمتغير مستقل والأداء التدريسي كمتغير تابع؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (21) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية، حيث بلغت قيمة **F** (0.814) كقيمة غير معنوية لهذه العلاقة حيث أن(**P≤0.05**)، كما أن معامل التحديد $\mathbf{R^2}$ يشير إلى أنما قيمته 0.3 % من التغيرات في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى غموض الدور كأحد مصادر الضغوط التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (21)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين غموض الدور والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (ف) F	مستوى المعنويةP *
0.003	**0.054**	**0.81**	0.368

ولاختبار اتجاه التأثير لغموض الدور على مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس تم استخدام تحليل معامل ارتباط **Beta** واختبار (**T**) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (22) نتائج هذه التحليلات، حيث يتضح وجود تأثير عكسي لغموض الدور على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ولكن هذا التأثير غير دال إحصائيا عند مستوى معنوية 1% و5%. وهذا ما يدعونا إلى عدم قبول الفرض الفرعي الثالث.

جدول رقم (22)

استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين غموض الدور والأداء التدريسي

النموذج	معامل ارتباط بيتا B	الخطأ المعياريSE	معامل ارتباط beta الفرعي	قيمة اختبار (T)	مستوى المعنوية
االثابت	**4.508**	**0.134**		**33.569**	**0.000**
غموض الدور	**0.037-**	**0.041**	0.054-	**0.902**	**0.368**

اختبار صحة الفرض الفرعي الرابع

أما بالنسبة إلى الفرض الفرعي الرابع والذي يشير وجود تأثير جوهري لعبء العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذا التأثير ما بين عبء العمل كمتغير مستقل والأداء التدريسي كمتغير تابع؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (23) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية، حيث بلغت قيمة **F** (4.904) كقيمة غير معنوية لهذه العلاقة حيث أن(**P≤0.05**)، كما أن معامل التحديد $\mathbf{R^2}$ يشير إلى أنما قيمته 1.8 % من التغيرات في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى عبء العمل كأحد مصادر الضغوط التي تواجههم أثناء أدائهم وظائفهم.

جدول رقم (23)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين عبء العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (ف) F	مستوى المعنويةP *
0.018	**0.133**	**4.904**	0.028

ولاختبار اتجاه التأثير لعبء العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل على مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس تم استخدام تحليل معامل ارتباط **Beta** واختبار (**T**) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (24) نتائج هذه التحليلات، حيث يتضح وجود تأثير عكسي لعبء العمل على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ولكن هذا التأثير دال إحصائيا عند مستوى معنوية 2.8% وهذا ما يدعونا إلى قبول الفرض الفرعي الثالث.

جدول رقم (24)

استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين عبء العمل والأداء التدريسي

النموذج	معامل ارتباط بيتا B	الخطأ المعياريSE	معامل ارتباط beta الفرعي	قيمة اختبار (T)	مستوى المعنوية
االثابت	**4.508**	**0.101**		**41.402**	**0.000**
عبء العمل	**0.037-**	**0.035**	0.133-	**2.214**	**0.028**

اختبار صحة الفرض الرابع

يؤثر الالتزام التنظيمي بأبعاده (المعياري، المستمر، والعاطفي) تأثيرا جوهريا في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

قبل تعرف تأثير الالتزام التنظيمي على الأداء التدريسي ينبغي علينا أولا تعرف علاقة أبعاد الالتزام التنظيمي المحددة في الدراسة بالأداء التدريسي، حيث إنه كل علاقة تأثير لا بد أن

يسبقها علاقة ارتباط ومن ثم يوضح الجدول (25) معاملات الارتباط الجزئية ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد الالتزام التنظيمي المحددة في الدراسة وبين الأداء التدريسي الذي يعبر عن المتغير التابع.

كما يتضح من الجدول (25) أيضًا وجود علاقة طردية بين الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة كل على حدا والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وكانت هذه العلاقة دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 1% وهذا يعني أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدي السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة سوف يؤدي حتما إلى تحسن في أدائهم التدريسي.

جدول (25)

استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين الالتزام التنظيمي والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل

	العاطفي	المستمر	المعياري	الالتزام التنظيمي	الأداء التدريسي
العاطفي	**1**	**0.08**	**0.21** **	**0.029**	**0.52** **
المستمر	**0.08**	**1**	**0.17**	**0.44** **	**0.26** **
المعياري	**0.21** **	**0.17**	**1**	**0.51** **	**0.39** **
الالتزام التنظيمي	**0.02**	**0.44** **	**0.51** **	**1**	**0.31** **
الأداء التدريسي	**0.52** **	**0.26** **	**0.39** **	**0.31** **	**1**

*دال عند مستوى 0.05، ** دال عند مستوى 0.01

أما بالنسبة إلى الفرض الرابع والذي يشير وجود تأثير جوهري للالتزام التنظيمي بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذا التأثير ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في الالتزام التنظيمي والمتغير التابع المتمثل في الأداء التدريسي؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (26) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية بين الالتزام التنظيمي بأبعاده المحددة في الدراسة كمتغير مستقل والأداء التدريسي كمتغير تابع، فقد تحققت قيمة **F** (49.34) كقيمة معنوية لهذه العلاقة حيث أن(**P<0.05**)، كما أن معامل التحديد $\mathbf{R^2}$ يشير إلى أنما قيمته 9.7% من التغيرات في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ناتجا عن التغير في مستوى الالتزام التنظيمي للساد\ة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

جدول رقم (26)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

معامل التحديد R^2	معامل الانحدار R	قيمة اختبار (ف) F	مستوى المعنويةP *
0.097	**0.313**	**49.34**	0.000

المصدر: من نتائج البرنامج الإحصائي

ولاختبار اتجاه التأثير الالتزام التنظيمي على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس تم استخدام تحليل معامل ارتباط **Beta** واختبار (**T**) بقسمة معامل الانحدار على الخطأ المعياري، وحساب معاملات الارتباط الفرعية، ويوضح جدول (27) نتائج هذه التحليلات، حيث يتضح وجود تأثير طردي لكل أبعاد الالتزام التنظيمي المحددة في الدراسة على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وهذا التأثير دال إحصائيا عند مستوى معنوية 1% وهذا ما يدعونا إلى قبول الفرض الرابع.

جدول رقم (27)
استخدام معامل الارتباط الجزئي لإيجاد معاملات الارتباط بين الالتزام التنظيمي والأداء التدريسي

مستوى المعنوية	قيمة ت	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.017	2.39		.0.37	0.90	(Constant)	1
0.000	9.10	0.53	0.07	0.60	العاطفي	
0.000	4.04	0.27	.0.02	0.7	المستمر	
0.000	4.67	0.39	0.04	0.21	المعياري	

اختبار صحة الفرض الخامس: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي كعامل معدل في أثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

أما بالنسبة إلى الفرض الخامس والذي يشير إلى وجود تأثير جوهري للالتزام التنظيمي كعامل معدل في أثر العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذا التأثير ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في كل بعد من أبعاد ضغوط العمل المحددة في الدراسة مع الأخذ في الاعتبار تعديل هذا التأثير بإدخال مستوى الالتزام التنظيمي والمتغير التابع المتمثل في الأداء التدريسي؛ وهو الأمر الذي يتضح من النتائج الواردة في جدول (28) والذي يوضح تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة التنبؤية بين متغيرات الدراسة، فقد تحققت قيمة **F** (2.398) كقيمة معنوية للعلاقة بين طبيعة العمل كأحد متغيرات ضغوط العمل بعد تعديل هذه العلاقة من خلال إدخال الالتزام التنظيمي، كما تحققت قيمة **F** (2.233) كقيمة معنوية للعلاقة بين صراع الأدوار كأحد متغيرات ضغوط العمل بعد تعديل هذه العلاقة من خلال إدخال الالتزام التنظيمي حيث أن(**P<0.05**)، كما لم تحقق قيمة **F** (0.576) كقيمة غير معنوية للعلاقة بين غموض الدور كأحد متغيرات ضغوط العمل بعد تعديل هذه العلاقة من خلال إدخال الالتزام التنظيمي حيث أن(**P<0.05**)، بينما تحققت قيمة **F** (2.386) كقيمة معنوية للعلاقة بين عبء العمل كأحد متغيرات ضغوط العمل بعد تعديل هذه العلاقة من خلال إدخال الالتزام التنظيمي.

جدول (28)
تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين الالتزام التنظيمي كعامل معدل في أثر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، وعبء العمل) على الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية

ضغوط العمل	قيمة (F)	مستوى المعنوية
طبيعة العمل	**2.398**	**0.001**
صرا ع الأدوار	**2.233**	**0.003**
غموض الدور	**0.756**	**0.931**
عبء العمل	**2.386**	**0.003**

يرى الباحث انه على الرغم من أن ضغوط العمل تأثيرها عكسي على الأداء التدريسي وان كان هذا التأثير غير معنوي لثلاثة أبعاد من أبعاد الضغوط وهي طبيعة العمل، صراع الأدوار،

بالإضافة إلى غموض الدور بينما كان التأثير معنويا فقط لعبء العمل، كما اظهر ذلك التحليل الإحصائي، كما أثبتت الدراسة العلاقة العكسية بين أبعاد ضغوط العمل والالتزام التنظيمي وكانت العلاقة ذات دلالة إحصائية أيضًا لثلاثة أبعاد وهي: طبيعة العمل، صراع الأدوار، وعبء العمل، بينما كانت العلاقة غير معنوية بين غموض الدور والالتزام التنظيمي. كما أوضح نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي علاقة جوهرية للالتزام التنظيمي على لأداء التدريسي للسادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل ويسيق هذا التأثير وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي بأبعاده: المستمر، العاطفي، والمعياري والأداء التدريسي، إلا أن إدخال الالتزام التنظيمي كعامل معدل في توضيح أثر ضغوط العمل على الأداء التدريسي فقد أوضحت النتائج المنبثقة من البرنامج الإحصائي SPSS وجود أثر طردي للأبعاد الأربعة المحددة في الدراسة والتي تمثل مصادر ضغوط العمل حيث يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لثلاثة أبعاد وهي: طبيعة العمل، صراع الأدوار، وعبء العمل بينما التأثير غير معنوي لغموض الدور.

نتائج الدراسة

توصل الباحث إلى العديد من النتائج كان أهمها:

1- تعد طبيعة العمل أهم مصدر من مصادر الضغوط الوظيفية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بينما يعتبر غموض الدور أقل هذه المصادر.
2- يتميز أعضاء هيئة التدريس بمستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي تجاه الجامعة وبصفة خاصة الالتزام المعياري
3- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل المحددة في الدراسة باستثناء غموض الدور والالتزام التنظيمي، ويرى الباحث أن عدم معنوية العلاقة بين مصادر ضغوط العمل المحددة في الدراسة والالتزام التنظيمي المعياري يؤكد النتيجة سالفة الذكر من ارتفاع الالتزام التنظيمي المعياري لدي أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل.
4- تؤثر مصادر ضغوط العمل المحددة في الدراسة على الالتزام التنظيمي وهذا التأثير عكسي ذو دلالة إحصائية باستثناء غموض الدور فأنها أقل المصادر تأثيرا على الالتزام التنظيمي ليس له دلالة إحصائية.
5- يختلف مستوى التأثير لمصادر الضغوط على أبعاد الالتزام التنظيمي حيث أثبتت الدراسة أن الالتزام التنظيمي المعياري أقل بعد من أبعاد الالتزام التنظيمي تأثرا بالمصادر المتنوعة للضغوط المحددة في الدراسة، كما أوضحت الدراسة أيضًا أن صراع الأدوار فقط كمصدر من مصادر ضغوط العمل الوظيفية هو الذي له تأثير معنوي بينما تأثير المصادر الثلاثة الأخرى تأثيرها غير معنوي.
6- وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل وهذه العلاقة غير دالة إحصائيا في كل المصادر باستثناء عبء العمل بينما تأثير مصادر الضغوط الأخرى التي تتمثل في: (طبيعة العمل، غموض، صراع الأدوار) وان كانت عكسية إلا أنها غير دالة إحصائيا. ويرى الباحث أن هذه النتيجة التي تم التوصل إليها تبرز إلى حد كبير أهمية أعباء العمل وتأثيرها الكبير على الأداء التدريسي وهذا الأمر يتفق مع المنطق العقلي حيث إنه كلما ذادت الأعباء والمسؤوليات والواجبات الوظيفية التي يؤديها أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل سوف يؤدي هذا الأمر بالضرورة انخفاض مستوى وجودة الأداء التدريسي لهم.
7- وجود تأثير طردي ذي دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي بأبعاده المحددة في الدراسة في مستوى الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، وهذه النتيجة تتفق مع العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء وكذلك الدراسات التي تناولت علاقة الالتزام التنظيمي بالجودة بالإضافة إلى علاقته بالرضا الوظيفي.

8- وجود تأثير جوهري للالتزام التنظيمي كعامل معدل في أثر العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل، حيث يمكن القول بأن نتائج الدراسة الميدانية أيدت هذا التأثير ما بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في كل بعد من أبعاد ضغوط العمل المحددة في الدراسة مع الأخذ في الاعتبار تعديل هذا التأثير بإدخال مستوى الالتزام التنظيمي والمتغير التابع المتمثل في الأداء التدريسي، حيث توصلت الدراسة إلى أن إدخال الالتزام التنظيمي بأبعاده المحددة في الدراسة كعامل معدل احدث تعديلا في العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي، حيث تحولت العلاقة من عكسية – وان كانت غير معنوية – في ثلاثة مصادر إلى علاقة طردية ذات دلالة إحصائية لجميع مصادر الضغوط ما عدا غموض الدور، ومن ثم يمكن القول أن طردية العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء التدريسي ساهم في تغيير التأثير العكسي لمصادر الضغوط.

التوصيات

في ضوء النتائج التي انتهت إليها الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

1) إعداد برامج خاصة لتدريب أعضاء هيئة التدريس حديثي التعيين لتنمية مهاراتهم في التعامل مع ضغوط العمل الوظيفية بحيث تخف حدا الضغوط لديهم في بداية حياتهم المهنية، وذلك باتباع إجراءات إدارية وفق مبادئ الإدارة الحديثة ومنهج الإدارة الإنسانية ومن هذه الإجراءات على سبيل المثال:
   أ- إيجاد البنية المناسبة لمساعدة أعضاء هيئة التدريس على اطلاق هذه الطاقة وتوظيفها لمزيد من الإنتاج والإبداع وتحسين مستوى الأداء التدريسي.
   ب- توفير خدمات مساندة لأعضاء هيئة التدريس أثناء عملهم تعينهم على التعامل الإيجابي مع متطلبات العمل كممارسة الرياضة وإقامة سفريات ترفيهية خارج أوقات الدوام الرسمي
   ت- إعداد برامج خاصة لتنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس في التعامل مع ضغوط العمل وبأشراف متخصصين في مجال العلوم النفسية والإدارية والاجتماعية في إدارة مواجهة ضغوط العمل.
2) تخفيف مستوى غموض الدور عند عضو هيئة التدريس من خلال ما يلي:
   أ- التحديد الواضح للمسؤوليات والواجبات والصلاحيات لعضو هيئة التدريس حسب الدرجات الوظيفية
   ب- تحديد أهداف وغايات العمل.
   ت- تحديد إجراءات العمل وتوضيحها بشكل جيد.
3) تخفيف مستوى صراع الأدوار عند عضو هيئة التدريس من خلال ما يلي:
   أ- إلا يؤثر عملي في الجامعة على التزاماتي العائلية
   ب- أن تكون الأوامر التي تصدر من الإدارة العليا غير متعارضة
   ت- تحديد سياسات وإرشادات العمل، والتأكد من عدم تعارضها وتضاربها
4) التوازن الأمثل لعبء العمل الكمي والنوعي (ويقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادةً أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به عضة هيئة التدريس، ويمكن إحداث التوازن من خلال ما يلي:
   أ- عدم مطالبة عضو هيئة التدريس بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد من قبل إدارته.
   ب- عدم تكليفه بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية ومهارات علمية عالية لا يملكها الموظف
   ت- عدم مطالبة عضو هيئة التدريس بعمل قليل غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته لأن لديه إمكانات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها.

حيث أثبتت الدراسة أن كلتا الحالتين تسببان شعوراً بعدم الارتياح والملل والرتابة والتضجر والانتقاد مولدة خلفها ضغوط عمل قد تتسبب بتدني مستوى الأداء التدريسي وأيضًا مستوى الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل.

5) العمل على زيادة وبناء العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين من خلال عقد لقاءات ودية بعيدا عن جو العمل ومشاكله.
6) تخفيف ضغوط العمل الناشئة من طبيعة العمل من خلال ما يلي:
   أ- أن يكون الوقت المخصص لإنجاز المهام المكلف بها كافيا.
   ب- أن تستغل إمكانياتي وقدراتي الفكرية والعلمية بالشكل السليم.
   ت- أن يلقى عملي التقدير الكافي من الإدارة.
   ث- إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغوط.
7) التغيير في طبيعة العمل والذي أثبتت الدراسة انه المسبب الأول لضغوط العمل وتحويل العمل من واجبات فقط يجب أن نؤدي لإدارة الجامعة إلى أفكار ومقترحات وإبداعات لما يملكه أعضاء هيئة التدريس في تجديد وإبداع تتحكم بها إدارة المنظمة.
8) تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية بين الإدارات العليا (ممثلة في معالى مدير الجامعة والسادة وكلاء الجامعة وعمداء الكليات بالإضافة إلى ورؤساء الأقسام العلمية) وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة لما في ذلك من أثر في تعزيز دافعيتهم وتحسين أدائهم التدريسي.
9) إصدار كتيبات تحمل إرشادات لأعضاء هيئة التدريس حول أهمية التوافق المهني والتخلص من الضغوط المهنية وتنظيم عمله بشكل يخفف عنه الأعباء الوظيفية.
10) ضرورة إجراء المزيد من الدراسات التي تتناول مصادر ضغوط العمل الخارجية ومقارنة نتائجها مع هذه الدراسة ومعرفة أيهما أكثر مسبباً لضغوط العمل على اعتبار أنها ركزت على المصادر ذات العلاقة بالعمل.
11) أهمية العمل على تعزيز الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة (العاطفي، المستمر، والمعياري) لدي السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل لما لهذا الالتزام من آثار إيجابية على الأداء التدريسي.

قائمة المراجع

أولا: المراجع العربية

1) الأحمدي، حنان عبد الرحيم " **ضغوط العمل لدى الأطباء: المصادر والأغراض، دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض**" (رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الإدارة العامة، 2002).
2) الدوسري، سعد عميقا " **ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي** " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005.
3) إدريس، ثابت عبد الرحمن " **بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض** "(القاهرة: الدار الجامعية، 2003/2002).
4) البشابشة، سامر عبد المجيد " أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية" **دراسات، العلوم الإدارية**، المجلّد 32، العدد 3، 2005 .
5) البيانات المنشورة لإدارتي الإحصاء والبيانات وشؤون الموظفين بجامعة الملك فيصل للعام الأكاديمي 1436/1435.
6) الجنابي، عبد الرزاق شنين، " تقويم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي، بحث مقدم إلى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة، 2009.
7) الرشيد، جهاد بن محمد" **إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل (دراسة تطبيقية على مد يرى الإدارات ورؤساء الأقسام بحرس الحدود بمدينتي الرياض والدمام)**، بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية 2003.

8) الشراري، سالم بن بشير الضبيعان "**صرع الدور وعلاقته بالسلوك الإداري لمد يرى التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية**، مطلب تكميلي لنيل الدكتوراه، جامعة أم القري، بدون سنة نشر.
9) الصباطى، إبراهيم سالم، عبد الحافظ، شحته عبد المولي " دراسة تأثير بعض المتغيرات في تقييم طلبة الجامعة لأداء عضو هيئة التدريس " ال**مجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)**، المجلد الثامن، العدد الأول، 1428هـ / 2007 م.
10) الصحن، محمد فريد، أبو بكر، محمد محمود " **بحوث التسويق: مدخل تطبيقي لفاعلية القرارات التسويقية**" (القاهرة: الدار الجامعية، 2003).
11) الصرايرة، خالد أحمد " الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها " **مجلة جامعة دمشق**، المجلد 27، العدد الأول والثاني، 2011.
12) العباسي، محمد عبد الحميد " **الأسلوب الإحصائي: التحليل والتفسير باستخدام الحاسب الألى وبرنامج SPSS** " (جامعة القاهرة، معهد الدراسات والحوث الإحصائية بدون ناشر) 2013.
13) العمايرة، محمد حسن " تقدير أعضاء هيئة التدريس بجامعة الإسراء الخاصة بالأردن للمهام التعليمية المناطة بهم من وجهة نظر طلبتهم"، **مجلة العلوم التربوية والنفسية**/ البحرين/ كلية التربية/ المجلد 7 العدد (3)، 2006.
14) العمري، عبيد بن عبدالله "ضغوط العمل عند المعلمين: دراسة ميدانية**" مجلة جامعة الملك سعود (الآداب)** 1424.
15) العمري، عبيد بن عبدالله " بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية " **مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية**، المجلد السادس عشر -العدد الأول ذو القعدة 1424هـ - يناير 2004م.
16) الفرا، إسماعيل صالح (2004)، تقويم الأداء التدريسي اللفظي الصيفي لمعلمي مرحلة التعليم الأساسي، وثيقة عمل مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس للفترة من 3-2004/7/5
17) القيسي، على محمد " **مصادر الإجهاد الوظيفي: دراسة ميدانية من وجهة نظر شاغلى الوظائف الإشراقية في مديريات التربية والتعليم لمحافظة اربد**" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001.
18) الماضي، مساعد "**معوقات الاتصال الإداري انعكاساتها على الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية مطبقة على المستويات الإدارية الوسطى والتنفيذية بإمارة منطقة الرياض**" رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض.1417.
19) المعاني، أيمن عودة وأخوارشيدة، عبد الحكيم عقلة " تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية: دراسة ميدانية " **دراسات، العلوم الإدارية**، المجلّد 33، العدد، 2، 2006.
20) المير، عبدالرحيم على، " العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة"، **مجلة الإدارة العامة**، المجلد 35، العدد الثاني، 1995.
21) الناجم، سعد عبد الرحمن، الزكي، احمد عبد الفتاح " دور جامعة الملك فيصل في تحقيق التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بها " **المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)**، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني، 1433 ه / 2012 م.
22) الهذلول، هذلول صالح " ال**ولاء التنظيمي وأثره على مستو بالأداء الوظيفي "** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2002،
23) أمين، أسامة ربيع " ال**تحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامجSPSS** (القاهرة، جامعة المنوفية، بدون ناشر، 2008)
24) باجابر، عادل، "**الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات العاملين بالمستشفيات الحكومية المركزية بالمنطقة الغربية** "رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.1416
25) بلبل، نادر، أثر ال**عوامل الشخصية والتنظيمية على الولاء التنظيمي« دراسة ميدانية بالتطبيق على مصرف الشام الإسلامي** »: مشروع بحث مقترح للحصول على درجة ماجستير التأهيل والتخصص في الدراسات والبحوث السكانية، المعهد العالي للدراسات والبحوث السكانية، 2008 /2009م.
26) بلخ يرى، سهام، عشيط، حنان " أثر ال**رضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية - دراسة حالة جامعة البويرة** – " مذكرة لنيل شهادة الماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 2012/2011،

27) جاد الله، فاطمة، " دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر"، ال**مجلة العربية للإدارة**، المجلد 22، العدد 1، 2002.
28) حجاج، خليل" تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة" مجلة جامعة الأزهر - غزة، **سلسلة العلوم الإنسانية**" ٢٠٠٧، المجلد ٩، العدد ٢.
29) حسين، سحراء أنور" قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني " **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد** السادس والثلاثون، 2013.
30) حنونة، سامي إبراهيم حماد " **قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة** " قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في المدرسة الإسلامية- غزة 2006
31) زاهر، ضياء الدين " تقويم أداء الأستاذ الجامعي: الأداء البحثي كنموذج" **مجلة المستقبل التربية العربية**، المجلد 11، العدد 3.
32) سلامة، رتيبة "**الممارسات الإدارية لمد يرى المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمين**" رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2003.
33) سلامه، انتصار محمد طه" **مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الفلسطينية** "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، فلسطين.2003.
34) سلمان، أحمد عيسى "**تأثير الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس"**، رسالة ماجستير غير منشورة. مكتبة كلية التجارة، جامعة عين شمس.2004.
35) سومر أوتاني "**أثر الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المصرف التجاري السوري**" جامعة دمشق، ماجستير إدارة الأعمال، 2009.
36) شادي حسين " ال**رضا والولاء الوظيفي" جامعة دمشق**، كلية الاقتصاد، رسالة ماجستير غير منشورة، 2010.
37) طه، إسماعيل، الطاف ياسين " الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدي أساتذة الجامعة " **مجلة البحوث التربوية والنفسية**، جامعة بغداد، العدد 12، 2010.
38) عامر حجل" أثر **ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي**" رسالة ماجستير مراجعة الحسابات غير منشورة، جامعة دمشق، 2008/2007، .
39) عبدالله العبد القادر وعبدالرحيم المير، "اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية، "، ال**مجلة العربية للعلوم الإدارية**، المجلد الثالث، العدد الثاني، (1996).
40) عزيز، حاتم جاسم " تقويم أداء أعضاء هيأة التدريس في الجامعة من وجهة نظر الطلبة -دراسة ميدانية في جامعة ديالى "، العدد الخمسون .***مجلة الفتح***، *آب لسنة ٢٠١٢* .
41) عطاري، عارف وآخرون " الولاء التنظيمي للهيئة الإدارية التدريسية بمدارس وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان" **مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية**، 2006، المجلد 18، العدد 2
42) على عسكر، أحمد عباس عبدالله، "مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية،" ***مجلة العلوم الاجتماعية***، المجلد السادس عشر، العدد، (1988).
43) على، أسماء صالح، إبراهيم، إكثار خليل " **قياس سمات الشخصية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عينة من تدريسيي وتدريسيات كلية التربية** " قسم العلوم التربية والنفسية، كلية التربية للعلوم الإنسانية – جامعة البصرة، 2011.
44) عيسى، محمد رفقي، "التوافق المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمات الرياض، **" *المجلة التربوية*،** المجلد التاسع، العدد 34، (1995).
45) غضية، ناهدة طه " أثر **ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مد يرى ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن** " رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية قسم الأصول والإدارة التربوية، جامعة مؤتة، 2008 م.
46) فائق، فوزي عبد الخالق، " ضغوط العمل "، **آفاق اقتصادية**، (مجلد 17، عدد 67-68، 1996).
47) فلمبان، إيناس فؤاد نواوي " ال**رضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة** " قدمت هذه الدراسة استكمالاً

لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بجامعة أم القرى، 1428-1429.

48) فليح، محمد حكمت محمد" تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت"، **مجلة الإدارة والاقتصاد**، 2010، العدد، 83.

49) قطب، خالد عباس متولي " أثر **ضغوط العمل على الرضا الوظيفي-دراسة تطبيقية على الهيئة القومية للبريد** " بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه المهنية في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، 2012

50) مبيضين، عقلة، الحسن، ربحي " ضغوط العمل التي يواجها موظفو الشؤون المالية والإدارة العامة الأردنية " **مجلة اليرموك، سلسة العلوم الإنسانية**، مجلد 16، عدد 3، 2000.

51) مصطفي، أحمد سيد، **إدارة الموارد البشرية**: الإدارة العصرية، 2004، .

52) موسى أحمد خير الدين، محمود أحمد النجار " أثر ال**بيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية** " تمت هذه الدراسة بدعم من عطوفة مدير عام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، 2010 .

53) نماذج تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية

54) هيجان، عبد الرحمن" ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها" الرياض: **معهد الإدارة العامة**، 1419.

ثانيا المراجع الأجنبية:

1) Ajayi، M. P.، & Abimbola، H. O "Job Satisfaction، Organizational Stress and Employee Performance: A Study of NAPIMS "**Ife Psycholog IA**، Vol.21، No (2)، September 2013.
2) Azmi، Farah Syazreena، et. al.، The Relationship between Job Stress and Front-liners' Job Performance in a Shared Service Center in Malaysia" **International Journal of Social Science and Humanity**، Vol. 6، No. 7، July 2016..
3) Darolia، et. al." Perceived organizational support، work motivation، and organizational commitment as determinants of job performance" **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology**، 2010، Vol. 36، No.
4) Deepa، Palaniswamy and Kuppusamy "Effect of Performance Appraisal System in Organizational Commitment، Job Satisfaction and Productivity" **Contemporary Management Research**، Vol.8، Issue No. 1، 2014. P. 73.
5) Jing،Lizhen "Faculty's job stress and performance in the undergraduate education assessment in China: A mixed-methods study "**Educational Research and Review** Vol. 3، No. 9، September 2008
6) Dhar، R.، & Dhar، M. "Job stress، coping process and intentions to leave: a study on software professionals working in India." **Social Sciences Journal**،، Vol.47، No.(3) 2010.
7) Jamal، M" Burnout among Canadian and Chinese employees: a cross-cultural study" **European Management Review**،، Vol. 2،No،(3)،2005
8) Khan، et. al." The impacts of organizational commitment on employee job performance" **European Journal of Social Sciences**، 2010، Vol. 15، No (3)،
9) Khan، M. R.، Ziauddin، Jam، F. A.، & Ramay، M. I " The impacts of organizational commitment on employee job performance." European Journal of Social Sciences، 15(3)، 2010.
10) Moura، Orgambídez-Ramos، & Gonçalves " Role Stress and Work Engagement as Antecedents of Job Satisfaction: Results From Portugal " **Europe's Journal of Psychology**، 2014، Vol. 10، No.2
11) Mowady، R.T، R.M. Steer and L.W. Porter " The Measurement of Organizational Commitment، Journal of Vocational Behavior، Vol. 14 1982.

12) Muhammad Jamal، " Job Stress، Job Performance and Organizational Commitment in Multinational Company: An Empirical Study in two Countries "**International Journal of Business and Social Science**، Vol. 2 No. 20; November 2011.
13) Muse، L.A.، Harris، S.G. & Field، H.S. "Has the inverted-U theory of stress and job performance had a fair test? **Human Performance**، Vol.16، 2003،
14) Nazim Ali & Shahid Jan Kakakhel "Relationship between Occupational Stress and Organizational Commitment (Empirical Evidence from Pharmaceuticals Industry)، **Journal of Managerial Sciences**، Vol. 7،NO. 2.July 2013.
15) Oi-ling Siu "Job stress and job performance among employees in Hong Kong: The role of Chinese work values and organizational commitment" **International Journal Of Psychology**، Vol. 38، No 6، 2003، pp. 337–347
16) S. Garg، R.L. Dhar" Effects of stress، LMX and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment "**Journal of Hospitality and Tourism Management**، Vol.21 (2014).
17) W. Fu، S. P. Deshpande "The Impact of Caring Climate، Job Satisfaction، and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company "J Bus Ethics، Vol. 124، 2014.
18) Wiener، Yoash " Commitment in Organizations: A normative View، **Academy of Management Review**، No. 7،،1982

****

AMARABAC, Journal of American Arabic Academy for Sciences and Technology, www.amarabac.com

Volume 7, Number 20, (2016), PP. 205-210

Mental abacus training enhance children's creativity

Anas A. El Hussein [(*)]
Siddig M. Yousif [(**)]

Abstract: *Mental abacus has many benefits on some cognitive abilities, for example IQ, memory, mental arithmetic, and reaction time. Herewith, we investigated the effect of mental abacus on children's creativity. Executed descriptive casual study included (1116) Sudanese children their age range (11-17), mental abacus trained are (529) they received training for period of (20) months, untrained are (587). Their creative thinking assed by (TTCT- circles), we used T- test to analysis the data. The result indicated that there are significant statistical differences between two groups in creative thinking in favor of mental abacus training. The result clarified according to mental abacus neural basis which shared with visuo-spatial working memory, exciting right and left hemispheres, and viewpoint of Parieto-Frontal Integration Theory (P-FIT).*

Key words: *Mental abacus, Creativity, Mental arithmetic, Parieto-Frontal integration theory.*

تنمية الإبداع لدى الأطفال بالتدريب علي العبق العقلي

أنس الطيب الحسين
صديق محمد أحمد يوسف

الملخص:

إن للعبق العقلي تأثير إيجابي علي العديد من القدرات العقلية مثل الذكاء، والذاكرة، والحساب العقلي، وزمن الرجع. وفي هذه الدراسة تم بحث تأثير العبق العقلي على تنمية التفكير الإبداعي لدى الأطفال من خلال إجراء دراسة سببية مقارنة شملت (1116) تلميذ بمدارس الأساس بمدينة الخرطوم ، وقد تراوحت اعمارهم ما بين (11- 17) سنة. تم تدريب عدد (529) طفل منهم على برنامج العبق العقلي لمدة (20) شهرا، بينما عدد (587) لم يتلقوا تدريبا. وقد تم قياس التفكير الإبداعي للمجموعتين باستخدام اختبار التفكير الإبداعي – الدوائر لتورانس. وتم تحليل البيانات باستخدام اختبار (ت). وقد ابرزت نتائج الدراسة أن هنالك فروق ذات دلالة احصائية جوهرية بين المجموعتين في التفكير الإبداعي لصالح المتدربين على العبق العقلي. وقد تم تفسير النتائج على اعتبار أن الأسس العصبية للحساب بالعبق العقلي تتشابه مع الأسس العصبية للذاكرة البصرية المكانية العاملة، وأن العبق العقلي ينشط الفصين الأيمن والأيسر للمخ مع بعض، وكذلك علي ضوء نظرية تكامل الفصين الجداري والأمامي للمخ.

الكلمات المفتاحية: العبق العقلي، الإبداع، الحساب العقلي، الأسس العصبية، نظرية تكامل الفصين الجداري والأمامي للمخ.

(*) *Depearment of psychology, Al-Neelain unversity, Khartoum P.O. Box, 11121, Sudan, aboazaim222@gmail.com*
(**) *Depearment of psychology Al-Neelain unversity, Khartoum P.O. Box, 11121, Sudan, siddig2011@gmail.com*

Introduction

Many studies indicated that mental abacus had a positive effect on some cognitive abilities, such as increase IQ (Irwing et al, 2006), enhance ability in solving symbolic items, achievement in mental arithmetic (Lean and Lan, 2005), expand digit memory (Hattano, 1983), own exceptional manipulation of math (Stigler, 1984), Extended Digit memory (Hattano and Osawa, 1977; 1983), reducing reaction time (Hishitani, 2006), and improve mental calculation (Stigler, 1984).

Mental abacus Experts tend to perform calculation faster and accurate (Hatano et al., 1977; Stigler, 1984; Miller and Stigler, 1991). Therefore, many brain imagining research investigated the neural basis of this exceptional ability. For example, Tanaka and his colleagues (2002) examined the brain activity of abacus experts and non-experts, in experts, neural activity was greater in cortical areas related to visuo-spatial working memory, including the bilateral superior frontal sulcus and superior parietal lobule, In contrast in non-mental abacus neural activity was greater in cortical areas related to verbal working memory, including Broca's area. The study of Hanakawa and his colleagues (2003) indicated similar result; the posterior superior parietal cortex revealed significantly enhanced activity for experts compared with controls during the numeral mental-operation task. In addition, the study of Chen and his colleagues (2006) proved that the mental abacus experts tended to adopt efficient visuospatial/ visuomotor strategy on bilateral parietal/frontal network during calculation. Whereas, Negishi and his colleagues (2004) found that neural activity of mental abacus is in the Dorsal Frontal Cortex near (BA6). Thus, the abacus experts tended to adopt efficient visuospatial/ visuomotor strategy (bilateral parietal/frontal network) to process and retrieve all the intermediate and final results on the virtual abacus during calculation (Chen et al, 2006). In addition, neural activity takes place in the two hemispheres of the brain, right/left (Chen et al, 2006). Generally, the right hemisphere engages in mental calculation for the abacus experts whereas the left hemisphere contributes to mental calculation in ordinary people having no experience of abacus learning (Hatta and Ikeda, 1988).

Torrance (1993) described creative thinking as the process of sensing difficulties, problems, gaps in information, missing elements, and something askew, then making guesses and formulating hypotheses about these deficiencies, after that evaluating and testing these guesses and hypotheses then possibly revising and retesting them, at last, communicating the results. Creativity requires a confluence of interrelated resources include intellectual abilities, knowledge, styles of thinking, personality, motivation, and environment (Sternberg, 2006). Creativity is vital for innovation, technological progress, and societal evolution. It plays a role in adaptations benefits the individual, providing coping skills and a means for self-expression. Very likely the creativity of individuals determines the creative potential of society. Just as likely, the creative potentials of individuals are dependent on brain structure and process (Runco,

2002). Herein, we investigated the effect of mental abacus training on creative thinking

Method

Research Design

The research is causal comparative design. Included two groups, the first is mental abacus trained group, the second is untrained. The variable understudy is their performance on (TTCT - circles), comprised creativity, fluency, flexibility, and originality of creativity.

Participants:

The study included (1116) students in 7th and 8th class in primary public schools of Khartoum state. Their age rang is between (11 to 17, M 12.7 years and SD 0.88). The number of mental abacus training students are (529), males (44%), females (55%), whereas, untrained students are (587), males (57%), female (42%). The untrained students group is selected according to parity of their school, area, residency, and social and economic status.

Table (1): participates according to variables of mental abacus training and sex.

Group	*Sex*				*Sum*	*%*
	male	%	Female	%		
Trained	235	44%	294	55%	529	47%
Untrained	339	57%	248	42%	587	53%
Sum	564	50%	542	50%	1116	100%

Measures and Procedure:

The mental abacus training group received training for period of (20) month's equal to (80) weeks. The student reached the 4th grade from (10) grades. They trained on mental abacus by UCMAS-Sudan under the auspices of Ministry of Education. Student trained on abacus during the school opening. The mental abacus training consist of two sessions weekly, first is in the class with the abacus trainer extend (2) hours, the second period is extend about (30) it is homework. The creative thinking assed by Torrance Test of Creative Thinking – figure B (circles) at the end of this period, to perceive any significant difference between two groups. Researchers used casual comparative method to study hypothesis of mental abacus training enhance creativity.

Results

The result indicated that there are significant statistical differences between mental abacus group and untrained group in general creativity, fluency of creativity, flexibility of creativity, and originality of creativity at significant level of (0.001). The mean of mental abacus trained group is (44.5) while untrained group is (34.5)

Table (2): the result of t-test two sample analysis for variables of creativity

variable	*group*	*N*	*M*	*SD*	*t-test*	*Significant level*
General creativity	Trained	529	44.6	22.05	7.87	0.001
	Untrained	587	34.5	20.79		
fluency of	Trained	529	20.0	8.32	8.63	0.001
creativity	Untrained	587	19.9	7.41		
flexibility of	Trained	529	6.9	2.86	8.33	0.001
creativity	Untrained	587	5.5	2.41		
originality of	Trained	529	17.6	13.69	5.54	0.001
creativity	Untrained	587	13.0	13.69		

Discussion

The results of this study may explain through three integrated viewpoints: (a) the studies investigated the neural basis of mental abacus, indicated when mental abacus experts calculating they involve the neural correlate of visuo-spatial working memory, they tend to perform calculations with an imaginative abacus and all the computation steps in the mind, all the intermediate and final results were processed and retrieved through virtual abacus. Since, working memory and fluid intelligence (P-IQ) are coextensive, this argued that the mental abacus training may lead to enhance fluid intelligence, confirm with these results of some previous studies argued that mental abacus enhance memory (Bhaskaran et al., 2006), strength solving problem ability (Lean and Lan, 2005) and reducing reaction time (Hishitani, 2006), thereby, supporting imagination. (b) Neural circuit formation is more active in childhood, so the training of the students on progressive tasks like mental abacus may easily change the regular neural circuits of calculating strategy to mental abacus, which excites both student's brain hemispheres, right and left and this may lead to enhance creative thinking. (C) Parieto-Frontal Integration Theory (P-FIT) based on reviewed of (37) brain imaging studies investigated brain location of cognitive tasks (Jung and Haier, 2007). The theory found that the most of neural circuits excited are in the parietal and frontal lobes, these two lobes are play essential role in mental abacus. Moreover, brain areas (Ba 40/7) parietal lobes, and (Ba 6) frontal lobe, are mentioned in most brain imaging of mental abacus studies. These areas engage in many cognitive tasks, e.g., problem solving (Newman et al., 2003) episodic retrieval (Buckner et al., 1998), learning (Delgado et al., 2004), relational reasoning (Goel and Dolan, 2001), sequence representation (Keele et al., 2003), moral judgment (Greene and Haidt, 2002) and telling truth (Langleben et al., 2005), sequentially, enhancing creative thinking. This new finding is base on the technology of brain imaging; the progressive discovery in the future may reveal astonishing facts about mental abacus.

References

Bhaskaran, M., Sengottainyan, A., Madhu, S., and Ranganathan, V. (2006). Evaluation of memory in abacus learners. *Indian Journal of Physiological Pharmacology*, 50 (3), 225–233.

Buckner, R. L., Koutstaal, W., Schacter, D., Wagner, A. D., and Rosen, B. R. (1998). Functional–anatomic study of episodic retrieval using fMRI: I. Retrieval Effort versus Retrieval Success. *NeuroImage*, 7, 151–162.

Bush, V. (1945). As we may think. *Atlantic Monthly*, 176, 101-108.

Cattell, R. B. (1971). *Abilities: Their structure, growth, and action*. Oxford, England: Houghton Mifflin.

Chabris, C. F. (2006). Cognitive and neurobiological mechanisms of the law of general intelligence. In: M.J, Roberts. (Ed.) *Integrating the mind*. Hove, UK: Psychology Press.

Chena, C.L., Wub, T.H., Chenga, M.C., Huanga, Y.H., Sheud, C.Y., Hsiehc, J.C. and J.S. Leea. (2006). Prospective demonstration of brain plasticity after intensive abacus-based mental calculation training: An fMRI study. *Nuclear Instruments and Methods in Physics Research Section* A, 569 (2), 567-571.

Deary, I. J. (2003). Ten things I hated about intelligence research. *The Psychologist*, 16 (10), 534-537.

Delgado, M.R., Miller, M.M., Inati, S., and Phelps, E.A. (2004). An fMRI study of reward-related probability learning. *NeuroImage*, 24, 862– 873.

Garlick, D. (2002). Understanding the nature of the general factor of intelligence: the role of individual differences in neural plasticity as an explanatory mechanism. *Psychological Review*, 109 (1), 116–136.

Goel, V., and Dolan, R. J. (2001). Functional neuroanatomy of three-term relational reasoning. *Neuropsychologia*, 39, 901–909.

Gottfredson, L. S. (2003). Dissecting practical intelligence theory: Its claims and evidence. *Intelligence*, 31, 343–397.

Gray, J. R., Chabris, C. F., and Braver, T. S. (2003). Neural mechanism of general fluid intelligence. *Nature of Neuroscience*, 6, 316-322.

Greene, J. and Haidt, J. (2002). How (and where) does moral judgment work*?. Trends in Cognitive Sciences*, 6 (12), 517- 523.

Hanakawa, T., Okada, T., Fukuyama, H., and Shibasakia, H. (2003). Neuroal correlates underlying mental calculation in abacus experts: a functional magnetic resonance imaging study. *NeuroImage*, 19, 296-307.

Hatano, G., Miyake, Y., and Binks, M. G. (1977). Performance of expert abacus operators. *Cognition*, 5, 47-55.

Hatano, G.; Miyake, Y.; and Binks, M.G. (1977). Performance of expert abacus operators. Cognition, 5, 47-55.

Hatano, G.; Osawa, K. (1983). Digit memory of grand experts in abacus-derived mental. Cognition, 15, 95-110.

Hatta, T., and Ikeda, K., 1988. Hemispheric specialization of abacus experts in mental calculation: evidence from the results of time-sharing tasks. *Neuropsychologia* 26, 877–893.

Hishitani, S. (2006). Imagery experts: How do expert abacus operators process imagery. Applied Cognitive *Psychology*, 4, 33 – 46.

Irwing, P., Hamza, A., Khaleefa, O., and Lynn, R. (2008). Effects of Abacus training on the intelligence of Sudanese children. Personality and Individual Differences 45, 694–696

Jung, R. E., and Haier, R. G. (2007). The Parieto-Frontal Integration Theory (P-FIT) of Intelligence: Converging Neuroimaging Evidence. *Behavioral and Brain Sciences*, 30 (2), 135-154.

Kalbfleisch, M. L. (2004). Functional neural anatomy of talent. *The Anatomical Record*, 277B, 21–36.

Keele, S. W., Ivry, R., Mayr, U., and Hazeltine, E. (2003). The cognitive and neural architecture of sequence representation. *Psychological Review*, 110 (2), 316–339.

Langleben, D. D., Loughead, J. W., Bilker, W. B., Ruparel, K., Childress, A. R., Busch, S. I., and Gur R. C. (2005). Telling truth from lie in individual subjects with fast event-related fMRI. *Human Brain Mapping*, 26, 262–272.

Lean, C. B., and Lan, O. S. (2005). Comparing mathematical problem solving ability of pupils who learn abacus mental arithmetic and pupils who do not learn abacus mental arithmetic. International Conference on Science and Mathematics Education, Penang, Malaysia, 6 - 8 December 2005.

Meisenberg, G. (2003). IQ population genetics: It's not as simple as you think. *Mankind Quarterly*, 44, 185–210.

Miller, K. F., and Stigler, J. W. (1991). Meanings of skill: effects of abacus expertise on number representation. *Cognition and Instruction*, 8, 29-67.

Negishi, H., Ueda, K., Kuriyama, M., Kato, M., Kawaguchi, H., and Atsumori, H. (2004). Change of mental representation with the expertise of mental abacus. *Cognitive Science*, 5, 1606-1611.

Newman, S. D., Carpenter, P. A., Varma, S., and Just, M. A. (2003). Frontal and parietal participation in problem solving in the Tower of London: fMRI and computational modeling of planning and high-level perception. *Neuropsychologia*, 41, 1668–1682.

Polderman, T J. C., Gosso, M. F., Posthuma, D., van Beijsterveldt, T. C., Heutink, P., Verhulst, F. C., and Boomsma, D. I. (2006). A longitudinal twin study on IQ, executive functioning, and attention problems during childhood and early adolescence. *Acta Neurol. Belg*, 106, 191-207.

Runco, M. A (2002). Creativity. Encyclopedia of the Human Brain 2, 83-87.

Sternberg, R. j. (2006). The Nature of Creativity. Creativity Research Journal (18), 1, 87–98.

Stigler, J. W. (1984). "Mental abacus": The effect of abacus training on Chinese children's mental calculation. *Cognitive Psychology*, 16, 145-176.

Stigler, J. W. (1984). "Mental abacus": The effect of abacus training on Chinese children's mental calculation. Cognitive Psychology, 16, 145-176.

Tanaka, S., Michimata, C., Kaminaga, T., Honda, M., and Sadato, N. (2002). Superior digit memory of abacus experts: an event-related functional MRI study. *Neuroreport*, 13, 2187-2191.

Torrance, E. P. (1993). Understanding Creativity: Where to Start?. Psychological Inquiry 4, (3), 232-234.

van der Maas, H. L., Dolan, C. V., Grasman, R. P., Wicherts, J. M., Huizenga, H. M., and Raijmakers, M. E. (2006). A dynamical model of general intelligence: The positive Manifold of intelligence by mutualism. *Psychological Review*, 113, 842–861.

Wechsler, D. (1991). *Manual for the Wechsler Intelligence Scale for Children-Third Edition*. San Antonio, TX: Psychological Corporation.

Wu, T.H., Lee, J.S., Chen, C.L., Liu, R.S., and Chu, T.C. (2003, March*). The computing brain: Abacus-based mental calculation correlation between abacus Experts and normal subjects in PET study*. Neural Engineering Conference.