

رماح للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح / الأردن

وجامعة القرآن وتاصيل العلوم / السودان

العدد (74) كانون أول (ديسمبر) 2022

الجزء الثالث



رماح

للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح / الأردن

وجامعة القرآن وتأسيس العلوم / السودان

العدد 74 كانون أول (ديسمبر) 2022 / الجزء الثالث

ISSN : 2392- 5418 الورقي

ISSN:2520- 7423 الالكتروني

الإيداع القانوني 24352015

رماح للبحوث والدراسات مجلة دولية علمية محكمة

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح / عمان - الأردن

بالتعاون مع جامعة القرآن وتاصيل العلوم / السودان

الرئيس الشرفي للمجلة : بروفيسور أبكر عبدالبنا ادم

مدير المجلة : الأستاذ الدكتور خالد راغب الخطيب

رئيس التحرير : الأستاذ الدكتور سعادة الكسواني

نائب مدير تحرير المجلة : د. ماجدة خلف السبوع

الهيئة الاستشارية للمجلة

الأردن	جامعة البلقاء التطبيقية	أ.د. خليل الرفاعي (رئيس اللجنة العلمية)
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	دكتور برير سعد الدين الشيخ السمانى (امين الشؤون العلمية رئيسا)
الجزائر	جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية	أ.د. دراجي سعيد
الأردن	جامعة العلوم الإسلامية العالمية	أ.د. هناء الحنيطي
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	بروفيسور محمد الفاتح زين العابدين
الأردن	جامعة الزرقاء	أ.د. نضال الرمحي
الكويت		د. مبارك عادل الميع
الجزائر	جامعة بليدة	أ.د. كمال رزيق
الجزائر	جامعة ورقلة	أ.د. سليمان الناصر
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	د.حسن الفاتح الشيخ
الجزائر	جامعة عنابة	أ.د. هوام جمعة
مصر	جامعة القاهرة	أ.د. سالي محمد فريد
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	د. مزمل حسن يوسف

أ.د. أشرف محمد عبد الرحمن مؤنس	جامعة عين شمس	مصر
أ.د. رامز طنبور	جامعة جنان	لبنان
د. محمد الطيب	جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم	السودان
أ.د. عبد الرحمن صالح الغفيلي	جامعة القصيم	السعودية
أ.د. وائل جبريل	جامعة عمر المختار	ليبيا
د. خديجة عبد الكريم خيرى	جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم	السودان
أ.د. شاهر عبيد	جامعة القدس المفتوحة	فلسطين
أ.د. عماد الصعيدي	مركز رماح	الأردن
أ.د. سمير البرغوثي	جامعة الفلاح	الإمارات العربية المتحدة
أ.د. عبد الله سيدي محمد أبنو	جامعتي حائل / نواكشوط	موريتانيا
د. جمال محمد البشرى	جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم	السودان
أ.د. نايف عبد العزيز مطاوع	جامعة شقراء	السعودية
بروفيسور أبكر عبد البنات ادم إبراهيم	الهيئة الاستشارية	
بروفيسور محمد الفاتح زين العابدين	الهيئة الاستشارية	
بروفيسور نميري سليمان علي	هيئة التحرير	
دكتور برير سعد الدين الشيخ السمانى	هيئة التحرير	
دكتور حسن الفاتح الشيخ الحسين	هيئة التحرير	
الدكتورة حلیمة إبراهيم محمد الفيلكاوي	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	الكويت

شروط النشر

إن إدارة المجلة لا تتحمل أية مسؤولية عن أصالة البحوث ولا تتحمل أية مسؤولية قانونية، وأن الباحثين هم من يتحملوا المسؤولية الكاملة.

- تقديم تعهد بعدم إرسال البحث لمجلة أخرى وعدم المشاركة به في مؤتمرات علمية.
- ألا تتجاوز صفحات البحث 20 صفحة ويكون ملخص البحث بلغتين لغة البحث بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية ان لم تكن هي لغة البحث، ويكتب عنوان البحث باللغة الانجليزية رفقة اسم الباحث والكلمات المفتاحية.
- تقدم الأبحاث مطبوعة على ورق من حجم A4 وتكون المسافة مفردة بين الأسطر مع ترك هامش من كل الجوانب لمسافة 4.5 سم، وأن يكون الخط (Traditional Arabic) قياس 14 باللغة العربية ويكون الخط (Times New Roman) قياس 12 باللغة الإنجليزية أو الفرنسية، وفق برنامج (Microsoft Word)
- يرقم التمهيش والإحالات ويعرض في أسفل الصفحة: المؤلف، عنوان الكتاب أو المقال، عنوان المجلة أو الملتقى، الناشر، الطبعة، البلد، السنة، الصفحة أو ضمن البحث مع ذكر المؤلف وسنة النشر والصفحة .
- تتمتع المجلة بكامل حقوق الملكية الفكرية للبحوث المنشورة.
- على الباحث أن يكتب ملخصين للبحث: أحدهما بلغة البحث والآخر باللغة الإنجليزية، على ألا يزيد عدد كلمات الملخص عن 150 كلمة. منهج العلمي المستخدم في حقل البحث المعرفي وإستعمال أحد الأساليب التالية في الإستشهاد في المتن والتوثيق في قائمة المراجع، أسلوب إم إل أي (MLA) أو أسلوب شيكاغو (Chicago) في العلوم الإنسانية أو أسلوب أي بي أي (APA) في العلوم الإجتماعية، وهي متوافرة على الأنترنت.
- المقالات المنشورة في هذه المجلة لا تعبر إلا عن آراء أصحابها .
- يحق لهيئة التحرير إجراء بعض التعديلات الشكلية على المادة المقدمة متى لزم الأمر دون المساس بمحتوى الموضوع

- ترسل الأبحاث على البريد الإلكتروني التالي:

remah@remahtrainingjo.com أو khalidk51@hotmail.com

إلى العنوان البريدي: شارع الجاردنز عمان الأردن

هاتف: 00962799424774 أو 00962795156512

موقع المجلة: www.remahtrainingjo.com

موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية :

- قاعدة ISI الماليزية على الموقع:
<http://isindexing.com/isi/journaldetails.php> ?
- قاعدة ebsco الأمريكية على الموقع : [http /www. ebsco.com](http://www.ebsco.com)
- قاعدة ULRICHS الألمانية على الموقع :
<http://ulrichsweb.serialssolutions.com/title/1536488677317824429>
- محرك البحث العلمي جوجل سكولار google scholars على الموقع :
<http://www.google.com>
- قاعدة EcoLink المتواجدة على الموقع [http // www.mandumah.com](http://www.mandumah.com)
- قاعدة بيانات المنهل [http// www.almanhal.com](http://www.almanhal.com)
- قاعدة ASKZED على الموقع : [http//www.ASKZED.com](http://www.ASKZED.com)
- قاعدة معرفة على الموقع : [http//www.maarifa.com](http://www.maarifa.com)
- قاعدة بوابة الكتاب العلمي : [http//www.theleambook.com](http://www.theleambook.com)
- معامل التأثير العربي، قاعدة البيانات العربية الرقمية (أرسيف) 2019.
- قاعدة بيانات:
<https://www.citefactor.org/journal/index/25867/ramah-journal-of-economic-research#.XzPCkCgzZPY>
- قاعدة أرسيف (Arcif) .



Arab Impact Factor
خاص بالمجلات التي تصدر باللغة العربية



رماح للبحوث والدراسات	
Research and Development of Human Resources Center (REMAH)	اسم المجلة بالانجليزية
2392-5418	ISSN
 الأردن	الدولة
اضغط هنا	اصدارات المجلة
1.1	معامل التأثير لسنة 2018
1.3	معامل التأثير لسنة 2019
1.5	معامل التأثير لسنة 2020

ASSOCIATION OF ARAB UNIVERSITIES

Office of the
Secretary General

اتحاد الجامعات العربية

مكتب
الأمين العام

Ref.

Date _____

الرقم ع.د. / ٢٠٢٣

التاريخ

الموافق ١١ / ١٩ / ٢٠٢٣ م

الأستاذ الدكتور رئيس/ مدير الجامعة المحترم

تحية طيبة وبعد،

تهديكم الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية أطيب تحياتها، وانطلاقاً من دور الاتحاد في دعم التقدم العلمي العربي والنشر العلمي والابتكار التكنولوجي وريادة الأعمال المعتمدة على الأفكار الابتكارية، يسرنا إرسال قائمة بالمجلات المعتمدة من اتحاد الجامعات العربية التي تصدر باللغة العربية ومصنفة طبقاً لمشروع معاملات التأثير العربي من خلال التقرير السنوي الخامس لمعامل التأثير العربي والذي صدر في 15 أكتوبر 2019 والمبينة على الرابط

<http://www.arabimpactfactor.com/pages/report.php?date=2018> :

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

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

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام...

الأمين العام

أ.د. عمرو عزت سلامة

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



Arab Citation & Impact Factor
Arab Online Database

معامل التأثير والاستشهادات المرجعية العربية
قاعدة البيانات العربية الرقمية



التاريخ: 2019-10-14

الرقم: ARCIF 19/317

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

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

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

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

ومن الجدير بالذكر بأن معامل "Arcif" قام بالعمل على جمع ودراسة و تحليل بيانات ما يزيد عن (٤٢٠٠) عنوان مجلة عربية علمية أو بحثية في مختلف التخصصات، والصادرة عن أكثر من (١٤٠٠) هيئة علمية أو بحثية في (٢٠) دولة عربية، (باستثناء دولة جيبوتي وجزر القمر لعدم توفر البيانات). ونجح منها (٤٩٩) مجلة علمية فقط لتكون معتمدة ضمن المعايير العالمية لمعامل "Arcif" في تقرير عام ٢٠١٩.

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

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

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

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

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



+962 6 5548228 -9
+ 962 6 55 19 10 7

info@e-marefa.net
www.e-marefa.net

Amman - Jordan
2351 Amman, 11953 Jordan



July 9, 2017

Mari Bergeron
EBSCO Information Services
10 Estes Street
Ipswich MA 01938 USA

Prof. Dr. Khalid Al-Khatib,
Research & Development of Human Resources Center
Amman, Jordan

Dear Professor Al-Khatib,

It is our pleasure to confirm that the following publications published by Research & Development of Human Resources Center have been licensed and indexed in EBSCOhost

- REMAH Journal.
- Business Organizations Conference.

EBSCO is the leading provider of databases to thousands of universities, business schools, medical institutions, schools and other libraries worldwide. Indexed content is available only through institutional subscription. Libraries in nearly every country subscribe to one or more EBSCO databases, and in more than 70 countries, all libraries subscribe. EBSCO hosts both peer reviewed and non-peer reviewed titles on our databases. The content serves educational needs of the researchers around the world as well the economic interest of the US.

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

Thank you for contributing your content to our databases.

Sincerely,

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

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





Home About Us Impact Factor Publishers Suggest Contact

Categories

Articles

168369

Journals

20546

News

[Journal Impact Factor Report 2018](#)

Date: 28th Dec, 2018

[Journal Impact Factor List 2014 \(Now Online !!!\)](#)

Date: 02nd August, 2014

[Getting Your Journal Indexed](#)

Date: 08th May, 2014

[2012 Impact Factor List](#)

Date: 28th April, 2014

Ramah Journal of Economic Research

An international scientific, refereed journal specialized in economics and administrative sciences, issued by the Center for Research and Human Resources Development: (Jordan's spears). It was established in 2005.



URL: <https://remahresearch.com/index.php/2020-03-02-13-00-36.html>

Keywords: economics and administrative sciences, Research and Human Resources Development, journal

ISSN: 2392-5418

EISSN: 2392-5418

Subject: Business and Management

Publisher: Remah Center

Year: 2005

Country: Jordan

Research Paper Indexed by Citefactor - Not Available

Views: 2

Database: Business Source Complete - Publications

Publications

Search within this publication

Publication Details For "REMAH Journal"

Title: REMAH Journal
ISSN: 2392-5416

Publisher Information: Research & Development of Human Resources Center (REMAH)
Gardene St. Complex behind Building No.36
1st Floor, office No. 106
Amman
Jordan

Bibliographic Records: 05/01/2015 to present
Publication Type: Academic Journal
Subjects: Human Resources, Research & Development
Description: This journal specializes in Economics and Business, Finance and Accounting
Publisher URL: <http://www.remahtrainingjo.com/index.htm>
Frequency: 2
Peer Reviewed: Yes

All Issues
+ 2016
+ 2015

Subject	BUSINESS AND ECONOMICS
Dewey #	330
▼ Additional Title Details	
Parallel Language Title	Remah - Review for Research and Studies
Key Features	Refereed / Peer-reviewed Website URL
Other Features	Back issues available
▼ Publisher & Ordering Details	
Commercial Publisher	
Al- Lugnat al-Bidagugiyat al-Wataniyat li Maydan al-Takwin fi al-'Ulm al-Iqtisadiyat wa al-Tigariyat wa 'Ulm al-Tasyir / Research and Development of Human Recourses Center	
Address: Garden St., Khalaf Company, Bldg. no.36, 1st Fl., Office no.106, Amman, Jordan	
Website: http://www.remahtrainingjo.com/	
Corporate Author	
Al- Lugnat al-Bidagugiyat al-Wataniyat li Maydan al-Takwin fi al-'Ulm al-Iqtisadiyat wa al-Tigariyat wa 'Ulm al-Tasyir / Research and Development of Human Recourses Center	
Address: Garden St., Khalaf Company, Bldg. no.36, 1st Fl., Office no.106, Amman, Jordan	
Website: http://www.remahtrainingjo.com/	
▼ Price Data	
JOD 10.00 subscription per year (effective 2018)	



معامل التأثير والاستشهادات المرجعية العربي
Arab Citation & Impact Factor
Arab Online Database
قاعدة البيانات العربية الرقمية

Arcif
Analytics

التاريخ: 2021/09/28

الرقم: L21/289 ARCIF

سعادة أ. د. رئيس تحرير مجلة رماح للبحوث والدراسات
مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح)، عمان، الأردن
تحية طيبة وبعد،،،

يسر معامل التأثير والاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية (Arcif - أرسيف)، أحد مبادرات قاعدة بيانات "معرفة" للإنتاج والمحتوى العلمي، إعلامكم بأنه قد أطلق التقرير السنوي السادس للمجلات للعام 2021.

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

ومن الجدير بالذكر بأن معامل "Arcif" قام بالعمل على فحص ودراسة بيانات ما يزيد عن (5100) عنوان مجلة عربية علمية أوبحثية في مختلف التخصصات، والصادرة عن أكثر من (1400) هيئة علمية أو بحثية في (20) دولة عربية (باستثناء دولة جيبوتي وجزر القمر لعدم توفر البيانات). ونجح منها (877) مجلة علمية فقط لتكون معتمدة ضمن المعايير العالمية لمعامل "Arcif" في تقرير عام 2021 .

ويسرنا تهنئكم وإعلامكم بأن **مجلة رماح للبحوث والدراسات** الصادرة عن **مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح)، عمان، الأردن** قد نجحت في تحقيق معايير اعتماد معامل "Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية، والتي يبلغ عددها (32) معياراً، وللاطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي: <http://e-marefa.net/arcif/criteria>

و كان معامل "Arcif" العام لمجلتكم لسنة 2021 (0.0962).

وقد صنفت مجلتكم في تخصص العلوم الاقتصادية والمالية وإدارة الأعمال (متداخلة التخصصات) ضمن الفئة (الثانية Q2)، وهي الفئة الوسطى المرتفعة، مع العلم أن متوسط معامل أرسيف في هذا التخصص على المستوى العربي كان (0.158). وبإمكانكم الإعلان عن هذه النتيجة سواء على موقعكم الإلكتروني، أو على مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك الإشارة في النسخة الورقية لمجلتكم إلى معامل "Arcif" الخاص بمجلتكم.

ختاماً، نرجو في حال رغبتكم الحصول على شهادة رسمية إلكترونية خاصة بنجاحكم في معامل "Arcif"، التواصل معنا مشكورين.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

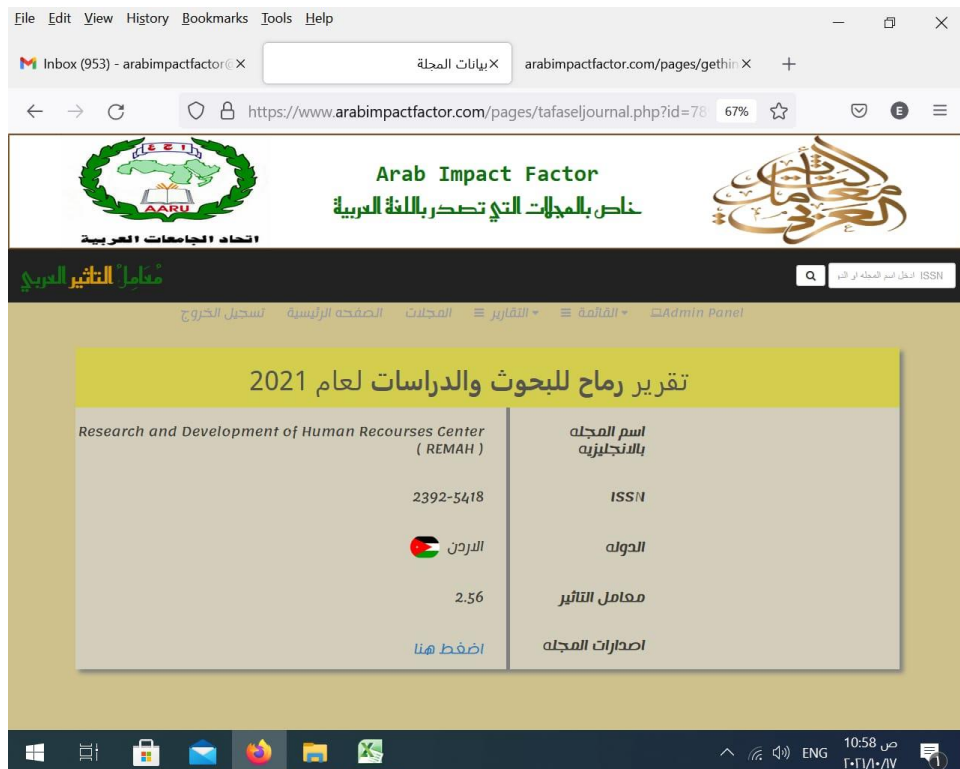
أ.د. سامي الخزندار
رئيس مبادرة معامل التأثير
"Arcif"



+962 6 5548228 -9
+ 962 6 55 19 10 7

info@e-marefa.net
www.e-marefa.net

Amman - Jordan
2351 Amman, 11953 Jordan





GLOBAL UNION OF
JOURNALISTS
& MEDIA PERSONS

الاتحاد العالمي للصحفيين والإعلاميين

شهادة عضوية

فُتحت الشهادة لـ

رماح

التخصص: **مجلة دولية علمية محكمة**

مقر العمل: **الأردن**

مع ما يترتب عليها من حقوق وواجبات وامتيازات مقررة للأعضاء بموجب قانون العضوية في الاتحاد العالمي للصحفيين والإعلاميين وقد أعطيت له هذه الإفادة حسب الأصول
رقم العضوية: IUJ5506

تاريخ الإصدار
16 / 10 / 2022

تاريخ الانتهاء
16 / 10 / 2024



رئاسة الاتحاد العالمي
للصحفيين والإعلاميين

GLOBAL UNION OF JOURNALISTS AND MEDIA PERSONS CIC

License number: 13973502

Registered address: 22 EDWARD ROAD, LEICESTER, UNITED KINGDOM LE2 1TF

Nature of business (SIC)

58130 - Publishing of newspapers

85422 - Post-graduate level higher education

94120 - Activities of professional membership organisations

94990 - Activities of other membership organisations not elsewhere classified

Notice: Any illegal or non-professional use of this certificate, the membership of its holder will be suspended in accordance with the terms and conditions of the GLOBAL UNION OF JOURNALISTS & MEDIA PERSONS.



www.iu.news

www.IUjournalists.org



افتتاحية العدد

بحمد الله وفضله ارتفع معامل التأثير العربي لمجلة رماح للبحوث والدراسات/الأردن وفقاً لتقرير عام (2020) والصادر عن مشروع التأثير العربي باتحاد الجامعات العربية، حيث بلغ (1.5) مقارنة بالتقرير السابق عام (2019) والذي حظي (1.3).

وبعون الله وتوفيقه نرفخ خبر إنتلافنا وتعاوننا منذ صدور العدد (51) والأعداد التي تليه مع جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم في السودان اعتباراً من 2021/1/1. كما أننا نشكر الله تعالى على استمرارية العمل واستمرارية تقدم الخُطى نحو العالمية، بصذور العدد (74) الجزء الثالث حيث تم إدخال المجلة لمحرك البحث العلمي جوجل سكولار (Google Scoler)، وقاعدة بيانات المكتبة البريطانية وأولخ الألمانية وهذه خطوة تسمح لنا بالدخول إلى القواعد الأخرى بأذن الله علماً بأن المجلة موجودة على قاعدة بيانات إبيسكو الأمريكية، وحصلت المجلة بحمد الله على مُعامل التأثير العربي، وباخترق مذهب انضمت المجلة لموقع CiteFactor.

وهذا العدد (74) الجزء الثالث فيه من الأبحاث القيمة لباحثين من جامعات عربية متعددة من: الأردن، الجزائر، السعودية، العراق، قطر، الكويت، السودان، فلسطين، مصر... الخ.

كما يسرنا إعلامكم بأن مجلة رماح قد نجحت في تحقيق معايير اعتماد معامل "أرسيف Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية والتي يبلغ عددها (32) معياراً، ولإطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي:

<http://e-marefa.net/arcif/criteria> وكان معامل "أرسيف Arcif" لسنة 2021 (0.0962).

وقد صنفت المجلة في تخصص العلوم الاقتصادية والمالية وإدارة الأعمال (متداخلة التخصصات) ضمن الفئة (الثانية Q2) وهي الفئة الوسطى المرتفعة. آمين من الله العلي القدير أن تبقى مجلة رماح متميزة ببحوثها وتسعى للتطور مع كل عدد.

رئيس التحرير

الاستاذ الدكتور سعادة الكسواني

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
5	الهيئة الاستشارية للمجلة
7	شروط النشر
8	موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية
19	افتتاحية العدد
21	فهرس المحتويات
27	تأثير التكنولوجيا المالية على تلبية متطلبات العمل المصرفي بحث ميداني وتحليلي لعينة من المصارف الاهلية العراقية م. نور قصي عبد الرزاق كلية النصور الجامعة – قسم ادارة الاعمال م.م. زهراء حسين حسان كلية النصور الجامعة – قسم ادارة الاعمال م.م. أمينة خالد غانم كلية النصور الجامعة – قسم ادارة الاعمال
57	تحليل الخصائص المورفومترية والتضاريسية ومدلالاتها الهيدرولوجية لحوض وادي ترج باستخدام معطيات نظم المعلومات الجغرافية نورة محمد الشهراني باحثة دكتوراه - قسم الجغرافيا - جامعة القصيم
85	فاعلية برنامج تدريبي تدريبي في تنمية معارف معلمات رياض الأطفال باضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط ومهاراتهن في التعامل مع الأطفال في محافظة الداخلية Researcher / Ruwaiya Ali ALkalbani

105	الإطار المفاهيمي للتقاضي الإلكتروني بغات كلتومة كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة الجزائر
129	إدارة المخاطر والأزمات المصرفية وأهميتها في المصارف التجارية العراقية دراسة تحليلية الباحثة عموده عبيد حسين الشبلاوي جامعة صفاقس / كلية العلوم والتصرف دولة تونس الباحثة ا. د. عائده كمون جامعة صفاقس / كلية العلوم والتصرف دولة تونس
153	أثر الاعلام في تطوير ومساهمة المجتمع بالشراكة والتنمية (دراسة ميدانية) أشرف حامد حسين كريشان
165	مدى اعتماد المستشفيات الحكومية على تحديد الاحتياجات التدريبية للكادر التمريضي وأثرها على كفاءة الأداء المؤسسي في المستشفيات السعودية مها طراد العنزي ريم محمد المطيري حميده احمد العنزي محمد مطلق سهو المطيري أحمد عواد العنزي ضيف الله خلف العنزي نوره خلف العنزي

203	أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية د. منال محمد حمودة أستاذ مشارك هيفاء صالح العقل باحثة ماجستير قسم المحاسبة كلية الاقتصاد الإدارة جامعة الملك عبد العزيز جدة المملكة العربية السعودية
253	الأثر المعدل لمجالس الحاكمية على العلاقة بين تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية وكفاءة الأداء: دراسة ميدانية على بلديات اقليم الشمال في المملكة الأردنية الهاشمية مها علي عبدالكريم أبو غزالة جامعة جدارا _ الأردن أ.د محمد عبدالله المومني جامعة جدارا _ الأردن
275	أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية في القطاع العام السعودي صفية أبو الحسن حسين السيد ماجستير محاسبة فهدة بنت سلطان السديري أستاذ مشارك بقسم المحاسبة كلية الاقتصاد والإدارة جامعة الملك عبد العزيز كلية الاقتصاد والإدارة جامعة الملك عبد العزيز المملكة العربية السعودية
309	المحاسبة الإدارية في القرآن الكريم من خلال قصة يوسف عليه السلام (دراسة تأصيلية مقارنة) إعداد الدكتور آدم هارون أحمد إبراهيم أستاذ الفقه الإسلامي، قسم الدراسات الإسلامية، كلية الآداب، جامعة النيلين، السودان

321	دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية في تحسين جودة الخدمات الصحية (دراسة تطبيقية على العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية) إعداد ورده سعيد معتوق آل يعقوب
357	تصور مقترح لتطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين بمصر في ضوء التجربة الفنلندية إعداد د. رضا عبد البديع السيد عطية استاذ مساعد بكلية التربية-قسم التربية وزارة التعليم كلية التربية / جامعة الملك خالد المملكة العربية السعودية
393	الضغوط الوظيفية وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي المؤلفون ثامر موسى أحمد العنزي / فني تخدير تهاني محمد أحمد العتمى / فنية تمريض حسنه عوض سعود المطيري / فنية تمريض حنان محمد أحمد العتمى / فنية تمريض منيفه جلوي حبيب الظفيري / مساعد صحي أحمد محمد العتمى / أخصائي الخدمات الطبية الطارئة

417	أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن احمد حسين عادي الديحاني محمد حسين عادي الديحاني عبدالله حسين عادي الديحاني سميره وسيمر رافع المطيري
447	Antibiotics induced adverse effects, impacts on the immune system and bacterial virulence By Fahad Hamdi Almutairi Munaif Aiyad Almutairi Faisal Lazzam Alshammari

تأثير التكنولوجيا المالية على تلبية متطلبات العمل المصرفي

بحث ميداني وتحليلي لعينة من المصارف الاهلية العراقية

The impact of financial technology on meeting the requirements of banking work - field research and analysis of a sample of Iraqi private banks

م. نور قصي عبد الرزاق

كلية النسر الجامعة - قسم ادارة الاعمال

م.م. زهراء حسين حسان

كلية النسر الجامعة - قسم ادارة الاعمال

م.م. آمنة خالد غانم

كلية النسر الجامعة - قسم ادارة الاعمال

المستخلص

هدف البحث الى تحديد مدى تأثير التكنولوجيا المالية على تلبية متطلبات العمل المصرفي وقياس مدى استخدام المصارف المبحوثة للتكنولوجيا المالية في اعمالها، اذ تجسدت مشكلة البحث مدى قدرة المصارف المبحوثة على تلبية ممارسها اعمالها بطريقة تتمكن من مواكبة التغيرات التكنولوجية والاستجابة لها لكي تكون على قدر التقدم التكنولوجي السائد والعمل على تقديم خدماتها المصرفية بطريقة مرضية وبسرعة عالية وبكلفة اقل، وتم أعداد مخطط فرضي وصياغة فرضيات رئيسية وفرعية واختبارها عن طريق استخدام برنامج (SPSS (V.21، وفرض الحصول على البيانات استخدم الباحثون استمارة الاستبيان وزعت على (31) من المدراء العاملين في المصارف المبحوثة ومعاونيهم، وبالاغتماد على المنهج الوصفي والتحليلي لعرض البيانات وتحليلها، وباستخدام الاساليب الاحصائية منها (معامل الارتباط (Pearson)، اسلوب تحليل الانحدار البسيط، واختبار (F, t). وان من اهم الاستنتاجات التي توصل اليها البحث: تبني التكنولوجيا المالية من قبل المصارف المبحوثة يمكنها من تلبية متطلبات عملها بكفاءة وسرعة وبأقل كلفة، وهذا يثبت وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية ما بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي ومن اهم التوصيات التي يقدمها البحث: توجيه اهتمام المصارف نحو تغيير هيكلها التنظيمي لمواكبة التغيرات في البيئة الخارجية في محاولة للدخول إلى الأسواق الدولية والمؤسسات المالية الدولية

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا المالية ، متطلبات العمل المصرفي

Abstract

The research aimed to determine the extent of the impact of financial technology on meeting the requirements of banking and measuring the extent to which the researched banks use financial technology in their business, as the problem of the research was the extent to which the researched banks are able to meet their business practices in a way that can keep pace with technological changes and respond to them in order to be up to the prevailing technological progress and work to provide their banking services in a satisfactory way, high speed and at a lower cost. A hypothetical diagram was prepared and main and sub-hypotheses were formulated and tested by using the program (21SPSS (V.), and for the purpose of obtaining the data, the researcher used the questionnaire form distributed to (31) managers working in the researched banks and their assistants. Based on the descriptive and analytical approach to data presentation and analysis, to analyze the data and statistical methods (Pearson coefficient, simple regression analysis method, F, t test). One of the most important conclusions reached by the research :The adoption of financial technology by the researched banks enables them to meet the requirements of their work efficiently, quickly and at the lowest cost, and this proves the existence of a correlation and impact of moral significance between financial technology and the requirements of banking work Either the most important recommendations provided by the research: directing the attention of banks towards changing their organizational structure to keep pace with changes in the external environment in an attempt to enter international markets and international financial institutions

Keywords: Fin Tech, Banking Requirements

مقدمة البحث

تعد التكنولوجيا المالية العامل الأهم لنجاح ومستقبل النمو في إدارات المؤسسات الإدارية عموماً، والمصرفية على وجه الخصوص، فلقد أدت التطورات الاقتصادية العالمية في مجال التكنولوجيا إلى توجه غالبية القطاعات المصرفية في دول العالم إلى إصلاحات عميقة وتغييرات جذرية في كيان نظامها وآلياتها لمواجهة المنافسة ومواكبة التغييرات التي تحصل. إذ تغيرت وتنوعت معها مفهوم الخدمات المصرفية لأن القطاع المصرفي يشغل مركزاً حيوياً وأساسياً في النظم الاقتصادية والمالية، وان المصارف في مجموعها حلقة تتفاعل داخلها شتى مجالات النشاط الاقتصادي، وبالتالي تتضح أهمية دورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي تتأثر بالتطورات الاقتصادية العالمية، والتقدم التكنولوجي المتسارع في نظم الاتصالات والمعلومات. إذ أصبحت الساحة المالية والمصرفية تحفل بالمستجدات والمبتكرات من حيث ابتكار أدوات مالية متطورة أو الدخول في مجالات وأنشطة جديدة لمواجهة طموحات التنمية في ظل الوضع الراهن.

المبحث الاول

منهجية البحث العلمي

يتناول هذا المبحث عرضاً لمنهجية البحث والتي تتضمن: مشكلة البحث، وأهميته، والأهداف التي يسعى لتحقيقها، والمخطط الفرضي له، وفرضياته، وحدوده (المكانية، الزمانية)، مع وصف لمجتمع البحث وعيّنته ، ، وأخيراً أهم الأساليب الإحصائية للبحث

1. مشكلة البحث

شهد القطاع المصرفي في الآونة الاخيرة تغييرات جوهرية في طبيعة عمله والتحول من الأعمال التقليدية الى الأعمال الإلكترونية نتيجة الانفتاح التكنولوجي وتغيير توجهات الزبائن واحتياجاتهم والوسيلة المطلوبة من قبلهم في تلبية هذه الاحتياجات الأمر الذي تطلب من المصارف مواكبة تلك التغييرات والاستجابة لها لكي تكون على قدر التقدم التكنولوجي السائد والعمل على تقديم خدماتها المصرفية بطريقة مرضية

وبسرعه عالية وبكلفه اقل من الطرق التقليدية السابقة ، ومن هنا يمكن طرح تساؤلات البحث بالنقاط الآتية :

- أ- هل لدى المصارف المبحوثة الامكانيات الكافية في استخدام التكنولوجيا المالية في عملياتها المصرفية؟
- ب- مدى اهتمام ادارة المصارف مواكبة التطور التكنولوجي واعتماد التكنولوجيا المالية بتعاملاتها؟
- ت- هل لدى المصارف المبحوثة القدرة على تلبية كافية الخدمات المصرفية المطلوبة من قبل زبائنهم؟
- ث- محاولة التعرف على ماهية علاقات الارتباط ودرجة تأثير التكنولوجيا المالية على تلبية متطلبات العمل المصرفي؟

2. اهمية البحث

تنبع أهمية البحث في تحديد الدور الذي تؤديه التكنولوجيا المالية في تلبية متطلبات العمل المصرفي ، فالمصارف تسعى دائما للتميز والتفوق لتحقيق اهدافها المختلفة، لضمان الاستمرار بالعمل المصرفي في ظل الظروف التي يمر بها الاقتصاد العالمي، الأمر الذي ي تحتم عليها مواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية في عمله المصرفي للمحافظة على زبائنهم الحاليين ولكسب زبائن جدد لذلك تكمن أهمية البحث في الآتي:

- أ- معرفة الدور الذي تؤديه المصارف في تقديم الخدمات المصرفية بشكل الكتروني .
- ب- معرفة كيف يمكن للتكنولوجيا المالية ان تحقق للمصارف التفوق في اعمالها.
- ت- بحث لتغيرين البحث والمتمثلة التكنولوجيا المالية و متطلبات العمل المصرفي.

3. اهداف البحث

يسعى البحث لتحقيق الاهداف الآتية :

- أ- بحث مدى اهتمام مجتمع البحث بمتغيرات البحث المدروسة.
- ب- معرفة اثر استخدام التكنولوجيا المالية في عملياتها المصرفية.
- ت- قياس مدى استخدام المصارف المبحوثة التكنولوجيا المالية في عملياتها التي تقوم بها .
- ث- تأثير التكنولوجيا المالية في تلبية متطلبات العمل المصرفي .

4. فرضيات البحث: تبع من مشكلة البحث الفرضيتين الرئيسيتين:

أ- الفرضية الرئيسة الاولى (H1) (هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي) وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

➤ هناك علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وهيكلية المصرف.

➤ هناك علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وثقة المستثمرين.

➤ هناك علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية والاتصالات ونظم المعلومات.

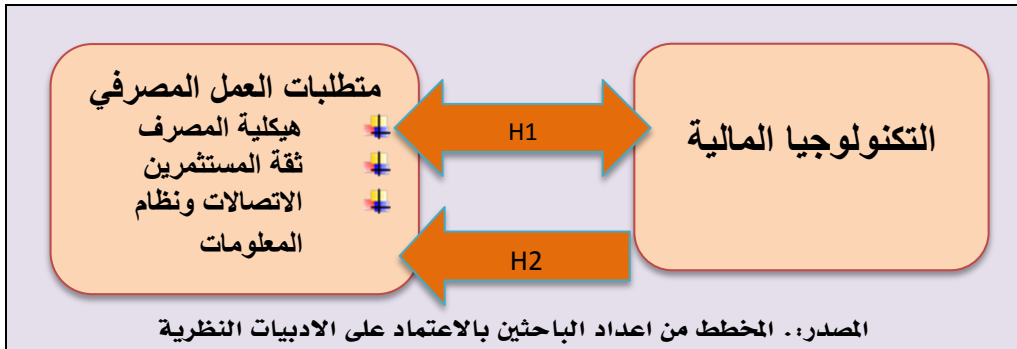
ب- الفرضية الرئيسة الثانية (H2) (هناك تأثير ذو دلالة معنوية التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي)، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

➤ هناك تأثير معنوي ذو دلالة احصائية التكنولوجيا المالية على هيكلية المصرف.

➤ هناك تأثير ذو معنوي ذات دلالة احصائية معنوية التكنولوجيا المالية على ثقة المستثمرين.

➤ هناك تأثير معنوي ذات دلالة احصائية للتكنولوجيا المالية على الاتصالات ونظم المعلومات.

5. مخطط البحث الفرضي:



6. حدود البحث

أ- الحدود المكانية: تمثل مجتمع البحث عينة من المصارف الاهلية العراقية عددهم 13 مصرف اهلي وهم (مصرف الناسك الاسلامي، مصرف سومر التجاري، المصرف الدولي

الاسلامي ، مصرف المتحد للاستثمار ، المشرق العربي الإسلامي للاستثمار، مصرف الثقة الدولي، ابو ظبي الاسلامي، مصرف الهدى، بنك ملي ايران، مصرف العالم الاسلامي، ايلاف الاسلامي، مصرف الاستثمار العراقي، مصرف عودة).

ب- الحدود البشرية: تمثلت عينة البحث من المدراء المستويات الثلاثة في المصارف المبحوثة اذ تم توزيع (31) استبانة .

ت- الحدود الزمانية: طبق البحث في العام (2022_2023).

المبحث الثاني

الجانب النظري

أولاً: التكنولوجيا المالية

1. مفهوم التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية من المفاهيم الحديثة نسبياً. اذ تعد من أكبر الابتكارات في الصناعة المالية هي إنشاء أجهزة الصراف الآلي، بينما كانت في عام 1838 المعاملات المالية تتم باستخدام التلغراف. اذ طورت الصناعة المصرفية تكنولوجيا المعلومات لتحسين عملياتها. وبدأ تاريخ الابتكار التكنولوجي في القطاع المالي مع ظهور الشيكات كوسيلة للدفع (1945) بعد ذلك ، أنتج بنك أوف أمريكا أول بطاقة ائتمان (1958)، وبدأ استخدام أجهزة الصراف الآلي في معالجة المعاملات المالية في عام 1967، تلاها إصدار بطاقة خصم كأداة للمعاملات في التسعينيات وبدعم مع تقدم الإنترنت تم إطلاق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وفي العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، تم إدخال تطورات التكنولوجيا المالية للمدفوعات عبر الهاتف المحمول والتمويل الجماعي. يظهر هذا أن التكنولوجيا المالية صناعة سريعة النمو، (Suryono et al.,2020: 2,4).

يتكون مصطلح التكنولوجيا المالية (FinTech) من مصطلحين هو التكنولوجيا (Technology) والثاني هو التمويل (finance) (قويجل وقرزيز،2021:249). وتعد ظاهرة واسعة ومعقدة وغنية، اذ يركز البعض على جوانب الابتكار في التكنولوجيا المالية، بينما يركز البعض الآخر على السوق الجديدة ومنطقة تطوير المنتجات والتنظيم

والامتثال والبعض الآخر يركز على الجوانب الفنية والتكنولوجية (Iman,2020:6) مقالته 8. وتشير التكنولوجيا المالية إلى استخدام الكمبيوتر والتقنيات الرقمية ذات الصلة في الخدمات المالية. إذ أنها تمثل الدمج بين التمويل وتكنولوجيا المعلومات. ويعد FinTech مصطلحاً شائعاً يصف التقنيات الجديدة التي تتبناها مؤسسات الخدمات المالية (Sangwan el at.,2020:72).

التكنولوجيا المالية (Fin-tech) هي منتج وخدمات مالية من خلال مزيج من منصة التكنولوجيا ونموذج الأعمال المبتكر. تعتمد Fin-tech على مبدأ LASIC الخاص بخمس سمات رئيسية لنموذج الأعمال والتي تتحكم بنجاح التكنولوجيا المالية لتعزيز هدف إنشاء أعمال اجتماعية مستدامة للتمويل الشامل. إذ أن السمات الخمس هي الهامش المنخفض، والأصول الخفيفة، والقابلة للتطوير، والابتكار، والامتثال السهل (Abubakar& Handayani,2018:1).

تشير التكنولوجيا المالية إلى صناعة مكونة من شركات تعمل على تسخير التكنولوجيا لخدمة قطاع المدفوعات، وشركات التكنولوجيا المالية هي شركات ناشئة في العموم تتحدى الشركات التقليدية التي هي أقل اعتماداً على البرمجيات (ربيع وآخرون، 2019 : 209). وبصورة عامة هو أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية، وهذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة وطورت تكنولوجيات جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية (بوسباطة، 2020 : 15). إذ يعد مبادرات في القطاع المالي تتحدى الأدوار الراسخة ونماذج الأعمال وعروض الخدمات من خلال إدخال ابتكارات قائمة على التكنولوجيا (Iman,2020:5). فضلاً عن أن استخدام التكنولوجيا في النظام المالي الذي ينتج منتجات وخدمات وتقنيات ونماذج أعمال جديدة ويمكن أن يكون لها تأثير على الاستقرار النقدي واستقرار النظام المالي والكفاءة، الطلاقة والأمان وموثوقية نظام الدفع.

ويتم تصنيف التكنولوجيا المالية إلى عدة أنواع وهي (Candraningrata el at.,2021:226-227):

أ- نظام الدفع: الذي يغطي التفويض والمقاصة والتسوية النهائية والدفع والتنفيذ، على سبيل المثال التحويل الإلكتروني والمدفوعات عبر الهاتف المحمول.

ب-داعمي السوق:.. تستخدم لتسهيل توصيل المعلومات بشكل أسرع وأرخص فيما يتعلق بالمنتجات و الخدمات المالية، على سبيل المثال توفير بيانات مقارنة حول معلومات المنتج أو الخدمة المالية.

ج-الاستثمار وإدارة المخاطر: تستخدم لتوفير منتجات الاستثمار عبر الإنترنت على سبيل المثال التأمين عبر الإنترنت.

د-إقراض والتمويل وجمع رأس المال: هو توفير خدمات الإقراض والاقتراض القائمة على تكنولوجيا المعلومات (الإقراض من نظير إلى نظير) على سبيل المثال التمويل أو جمع الأموال على أساس تكنولوجيا المعلومات (الحشد - التمويل).

هـ-الخدمات المالية الأخرى: تعمل التقنيات المالية الجديدة على تغيير طريقة التسوق والادخار والاقتراض واتخاذ القرارات المالية الأخرى بشكل سريع وتقنيات الدفع مثل بطاقات الخصم وأموال الهاتف المحمول التي تمكن المستهلكين من إجراء مدفوعات التجزئة والتحويلات من خلال حساب مصرفي أو الهاتف المحمول يمكن أن تفيد المستهلكين وشركات البيع بالتجزئة (Higgins,2019:1). لذلك هي صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا لتحسين الأنشطة المالية، يمكن أيضاً اعتبار التكنولوجيا المالية "أي أفكار مبتكرة تعمل على تحسين عمليات الخدمات المالية من خلال اقتراح حلول تقنية وفقاً لمواقف العمل المختلفة. تعد Fintech واحدة من أهم الابتكارات في صناعة الخدمات المالية وهي مدفوعة بالمشاركة الاقتصادية والتنظيم والسياسة وتكنولوجيا المعلومات، ويركز نموذج الأعمال الخاص بالتكنولوجيا المالية أيضاً على خدمات الدفع والقروض فضلاً عن الخدمات الاستشارات المالية الشخصية والتمويل الجماعي والعملات الافتراضية والأمن السيبراني (Suryono et al.,2020:1-2).

هناك ستة نماذج للأعمال في مجال التكنولوجيا المالية يتمثل بخدمات التأمين والتمويل الجماعي والدفع والإقراض وإدارة الثروات، وأسواق رأس المال. من الواضح أنه كلما زاد مستوى تطوير خدمات التكنولوجيا المالية زادت التحديات التي تواجه الأعمال (Suryono et al.,2020: 2). فضلاً عن ذلك ان التكنولوجيا المالية تسهل العمل المصرفي كخدمة (Broby,2021:9).

ان FinTech أحدثت "تغييرات أساسية" في جميع الجوانب، من الطريقة التي تعمل بها المصارف، إلى الطريقة التي يتم بها رفع رأس المال، وحتى شكل المال نفسه. إذ يتألف النظام البيئي للتكنولوجيا المالية من ابتكارات في الخدمات الأساسية والبنية التحتية للأعمال ومكوناتها، والتي تخلق آلية إضافة قيمة من خلال التعاون ومن خلال إعادة تصميم وإعادة تنظيم وإعادة توجيه تدفق الخدمات المالية المصرفية بين أصحاب المصلحة الرئيسيين في السوق (Sangwan et al., 2020:72). فضلاً عن ذلك هناك خمسة عناصر مختلفة لأنظمة التكنولوجيا المالية وهي الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية ومطورو التكنولوجيا والحكومة والزبائن المليون والمؤسسات المالية التقليدية (Iman, 2020:5).

2. دور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

ان ظهور التكنولوجيا المالية أدى إلى ظهور "إلغاء الوساطة في الخدمات المالية" وكذلك الحاجة إلى شكل جديد من الحماية للمستهلكين والمستثمرين. إذ ان الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قادرة على تجنب تكاليف الوساطة والحد الأدنى من متطلبات رأس المال المرتبطة عادة بالخدمات المصرفية التقليدية (Iman, 2020:5).

ان التكنولوجيا المالية تتضمن قطاعيين رئيسيين يسهمان في تعزيز العمل المصرفي وهما (حسين واخرون، 2020: 49-50) و (سهير ونجود، 2020 : 52-56)؛

أ- قطاعات الموجة الاولى: هي القطاعات التي تنتمي الى البيئة الحاضنة الناشئة والتي يتميز معظم زبائنها بامتلاك الوسائل التكنولوجية البسيطة مثل الهواتف الذكية والتطبيقات التي تمكنهم من اجراء معاملاتهم المالية البسيطة كالدفع والحصول على الائتمان فضلاً عن التنظيمات القانونية والتشريعات التي توفر لهم بيئة عمل امنة ومستقرة ، وتمثل الانشطة الرئيسة لذلك القطاع في الخدمات التي تقدمها المصارف عن طريق الانترنت او التي تقدمها الشركات الناشئة بالاشتراك مع المصارف بشكل مباشر.

ب- قطاعات الموجة الثانية: تركز هذه القطاعات على التقنية عالية الدقة والتكنولوجيا المتقدمة في المجال المالي عن طريق توفير بيئة اكثر حداثة واسواق اكثر زخماً رقمياً وحركة استثمارية اوسع من القطاع الموجة الاولى وتتضمن التحويل المالي للأموال، والتأمين، سلسلة البلوكشين.

هناك عوامل تدعم التكنولوجيا المالية بقطاعاتها المختلفة و تتمثل: البنية التحتية (انتشار شبكة كهرباء، وانتشار الهواتف الذكية، تدفقات شبكة الانترنت، وانتشار

أجهزة الصراف الآلي). العوامل الثقافية (تأهيل العامل البشري في مجال تكنولوجيا المالية من خلال نشر الثقافة المالية، والمعرفة، الابتكار، وتوفير المؤسسات التعليمية الرائدة). التشريعات (تطوير القوانين والتشريعات التنظيمية واضفاء المزيد من المرونة عليها لتواكب التحولات التقنية الكبيرة والحالية والمتوقعة والتي تخص توثيق وتوقيع الكتروني، وحماية المستهلك عبر الانترنت، والجرائم الالكترونية، وتخفيض الرسوم الخاصة بالمعاملات الالكترونية، وتشجيع الدفع الالكتروني، وانشاء الشركات، وتشجيع الشركات على استخدام تكنولوجيا المالية) (حواو ومعيرش، 2021، 17-18).

ثانياً: متطلبات العمل المصرفي

1- مفهوم العمل المصرفي

لقد شهدت الساحة المصرفية العالمية في نهاية القرن العشرين العديد من التطورات العالمية والتي كان لها بالغ الأثر على أداء المنظومة المصرفية. منها اتفاقيات تحرير التجارة العالمية والاهتمام بمعايير كفاية رأسمال في البنوك وإصدار لجنة بازل⁽¹⁾ والتطور والتقدم التكنولوجي المذهل فضلاً عن المنافسة الدولية اثر بإعادة هيكلة متطلبات العمل المصرفي الذي كان يعتمد على الطرق التقليدية في الخدمات التي يقدمها لزيائنه (محمد، نورالدين، 2010: 5). كما شهدت المصارف تطورات متسارعة وكبيرة وتغيرات ملحوظة من خلال تحديث أعمالها وإداراتها مما جعلها تتأثر في اقتصادات الدول، وان هذه التطورات تتمحور حول التكنولوجيا الجديدة (Ganieva & Mirzaeva, 2022: 2). وامكانية توظيفها في الخدمات المصرفية. ان هذا التطور المتلاحق ادى الى تصاعد حدة المنافسة بين المصارف التي في نفس المجال (Hryckiewicz&Kozłowski, 2017: 20). واستجابة لمثل هذه المتغيرات المتلاحقة التي تمر بها الصناعة المصرفية وجب القيام بتحديث وتطوير الخدمات المصرفية الأمر الذي جعل المصارف تقوم بتغيير استراتيجياتها المصرفية (Centeredon, 2022: 393). وأساليب عملها المصرفي من خلال تبني الأساليب الحديثة لإدارة الأموال والقائمة على التنوع والانتشار وعدم التقيد بالنظم التقليدية، وتعزيز دور التسويق المصرفي في مجال تطوير الخدمات المصرفية، كما وقامت المصارف بتحديث

¹ - لجنة بازل، هي لجنة استشارية فنية ال تستند إلى أية اتفاقية دولية، ولكنها استطاعت أن تساهم بقدر كبير في إعطاء إطار دولي للرقابة المصرفية وإيجاد فكر مشترك بين البنوك المركزية في دول العالم المختلفة (أحمد . زبير. 2007 . 164).

انظمتها من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأهيل المورد البشري، بهدف خلق تنمية شاملة ومتكاملة لهذه المصارف (محمد، نور الدين، 2010:4).

يمكن تعريف العمليات المصرفية بأنها الأعمال التي تشمل استلام ودائع مالية أو غيرها من الأموال القابلة للتحصيل من الجمهور بهدف فتح اعتمادات أو القيام باستثمارات لحسابهم، وتعرف أيضاً بأنها جميع الخدمات المصرفية المتمثلة بقبول الودائع واستعمالها مع الموارد الأخرى للبنك في الاستثمار والإقراض بشكل كلي أو جزئي، ومن ذلك يمكن القول بأن المصرف هو المؤسسة التي تقوم بالأعمال المصرفية (سعيد، 2012:14).

ويعرف العمل المصرفي أيضاً بأنه إجراء المعاملات والخدمات المالية والمصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال وسائط إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها المصارف (Niteşcu, 2016:151). وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة وهو وسيلة لاتصال الزبائن بهدف إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها المصرف وحصول الزبائن على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم هذا فضلاً عن تنفيذ عمليات مصرفية أخرى مثل تحويل الأموال وغيرها (قبال، 2013:21-20). وتقسم الاعمال المصرفية إلى أربعة أنواع رئيسية هي قبول الودائع ومنح الائتمان والاستثمار وتقديم الخدمات المالية الأخرى لكل من هذه الأعمال تقسيمات وأنواع متعددة تختلف في حجم وطبيعة كل منها من مصرف الى اخر (Hryckiewicz&Kozłowski, 2017:15).

2- ابعاد متطلبات العمل المصرفي

نشأت الخدمات المصرفية الرقمية⁽¹⁾ من زيادة طلب المستهلكين على طرق أكثر فعالية للوصول إلى السجلات المصرفية وإجراء المعاملات المالية خارج الفروع المحلية، إذ تتيح هذه الخدمة للزبائن الوصول إلى المنتجات والخدمات المصرفية من خلال منصة إلكترونية عبر الإنترنت وتمثل أتمته الخدمات المصرفية التقليدية (Ganieva & Mirzaeva, 2022:2)، إذ تعمل المصارف في بيئة ديناميكية مع ضغط مستمر من الزبائن وأصحاب المصلحة فضلاً عن الخدمات التي تقدمها للبقاء على اطلاع وجذب الزبائن بغض

¹ - تعني الخدمات المصرفية الرقمية، هي رقمنة جميع المعاملات المصرفية واستبدال التواجد المادي للبنك بحضور دائم على الإنترنت، مما يلغي الحاجة إلى زيارة العميل لأي فرع من فروع البنك (Ganieva & Mirzaeva, 2022:2).

النظر عما إذا كان الحساب المصرفي الأول قد تم فتحه أو إدارته لسنوات عديدة فإنه يساعد في التعرف على الأنواع المختلفة للخدمات المصرفية المتاحة، وان تلبية متطلبات العمل المصرفي باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة (Gomber & Pujol, 2008: 8-10). يعمل على تعزيز ارتباط المصرف مع جميع أصحاب المصلحة بسرعة بما في ذلك الزبائن والموظفين والموردين لأنها تبسط الإجراءات المصرفية (Romi, 2015: 2-5). ويؤدي ذلك الى تقديم الخدمات المصرفية بأفضل صورة ممكنة، لأنها تعمل على إسعاد الزبائن وزيادة الاحتفاظ بالزبائن الحاليين عن طريق تخفيض نفقات تشغيل وتقديم خدمة أفضل وهوامش ربح أكبر، وتحليلات رقمية ونماذج تنبؤية محسنة. كل ذلك يساهم في تحسين تعامل الزبائن تجاه المصرف بشكل عام (Hanafizadeh & Amin, 2022: 2-10). سيتم تناول متطلبات العمل المصرفي من خلال ثلاثة ابعاد وهي (هيكلية المصرف وثقة المستثمرين والاتصالات ونظام المعلومات) (حسن, 2010: 14) (2021: 16, Broby).

أ-هيكلية المصرف

يعتبر المصرف وسيط مالي يقوم بتحويل الموارد من المدخرين النهائيين إلى المستخدمين النهائيين للأموال وهذا يشجع على انشاء المشاريع الاستثمارية الحقيقية في البلد وهو نوع من الخدمات المصرفية التي يقدمها (Krainer, 2002: 424). وهو بهذا يشجع على الفرص الاستثمارية والمالية. كما ويعمل على تحفيز المدخرات والاستثمار لتحقيق النمو الاقتصادي لتحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي في البلد (2021: 10, Pierri & Timmer). وان التنظيم الهيكلي يزيد القدرة المالية للمصارف ويساهم في دعم مركزها المالي ويقلل من المتغيرات المحفوفة بالمخاطر (Torres-García, 2020: 15).

كما ويعمل المصرف على تنوع هيكل المدخرات وارتفاع معدلات الادخار المودعين والمستثمرين وتوفير البيئة التنظيمية الحالية جنباً إلى جنب مع تأمين الودائع منخفضة التكلفة الهدف منها تقديم الدعم لزبائننا وضمان حقوق المودعين لديه من خلال امتلاك رأس مال مرتفع (Krainer, 2002: 424). وهذا يعتمد على القدرات التأسيسية وهي مجموعة من السلوكيات والمهارات التي يجب على المصارف صقلها من أجل بناء قاعدة صلبة (Martinet al., 2014: 149). قادرة على استيعاب الخدمات المصرفية الرقمية

وتحديد أولوياتها وتقييم برامج التقييم الأمني وتصميمها وتنفيذها وإدارة جودة البيانات وأنظمة الدفع والمعاملات في عملياتها المصرفية (Ganieva&Mirzaeva,2022:2). لأن المصارف هي المستفيد الرئيسي من الرقمنة لأنها تساعد على خفض التكاليف وتتبع البيانات لجعل وعملياتها أكثر كفاءة وفعالية (Nițescu,2016:144-146). أي استخدام إطار عمل شامل ومنظم لجودة البيانات للحد من المخاطر الفنية، وإنتاج بيانات صحيحة لدعم الأعمال التجارية لمواءمة تكنولوجيا المعلومات فضلاً عن تفريق القدرات هو مصطلح يستخدم لوصف القدرة على تمييز نفسه عن الآخرين، كما وتعمل المصارف على توظيف موظفين يتمتعون بقدرات رقمية عالية، وتنفيذ منصة رقمية متعددة، واستخدام تحليلات الزبائن المتقدمة لفهم سلوك المستهلك (Siska,2022:125).

ب- ثقة المستثمرين

يشير مصطلح "الثقة" إلى ثقة الفرد الكاملة في أن الميزة أو النظام سيعمل كما هو متوقع من حيث الجودة والموثوقية. يمكن تعريف الثقة أيضاً على أنها تفضيل للاعتماد على طرف آخر يعتقد المرء أنه جدير بالثقة بناءً على الخبرة السابقة والتي تكتسب عبر الزمن وتعد الثقة جانباً مهماً في تطوير الخدمات المصرفية (Siska,2022:128). نظراً لطبيعة العمل المصرفي المبني على الثقة المتبادلة بينه وبين زبائنه، ونظراً لحساسية البيانات المالية الخاصة بزبائن المصرف وخطورة الإفصاح عنها للآخرين منافسين أو غير منافسين، فإن من مبادئ العمل المصرفي هو الامن السرية (Horn & Rudolf, 2011:4). وعدم الإفصاح عن أية بيانات عن زبائنه حتى للعاملين في المصرف الذين ليس لهم علاقة عملية بالزبون فتحاط البيانات المقدمة من قبلهم بالكتمان، فالمصرف مؤتمن على تلك البيانات وليس له الصلاحية في الإفصاح عنها (سعيد، 2012:19). كما ويؤكد المصرف على قواعد لنموذج العمل المصرفي الجديد والذي يتميز بالشفافية والأصالة والسرعة والتسليم من خلال التكنولوجيا المبتكرة (Elian et al,2020:234).

ج- الاتصالات ونظام المعلومات

أن تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وبطاقة الاتصال وأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع هو تغيير استراتيجي مهم يحدث في المصارف في السنوات الأخيرة إذ تستفيد المصارف من ابتكارات الخدمة التفاعلية التي يمكن أن تخلق قيمة

للعلماء الأفراد والشركات في مجال التسويق بحيث يمكن توجيه الموارد التسويقية (Ganieva & Mirzaeva, 2022:3). لتعظيم محركات الأداء المالي (مثل الولاء والرضا وحصة المحفضة). سيكون هؤلاء على اتصال بالعمل مع واجهات وفي جودة الخدمة وهي مجالات بحث مهمة تشير هذه إلى أنه يجب على المديرين دمج سمات قواعد البيانات المختلفة للتفاعل بشكل فعال مع الزبائن وخلق تجربة مميزة (Mbama et al, 2018:3-6). وتعرف تقنية المعلومات على أنها جميع مصادر التكنولوجيا التي تستخدم لإنشاء المعلومات وتخزينها ونشرها وتبادلها واستخدامها بما في ذلك الأجهزة والبرامج والاتصالات. كما ويمكن للعميل الوصول إلى حسابه وإجراء العديد من المعاملات باستخدام جهاز الكمبيوتر أو الهاتف المحمول الخاص كما ويمكن لعملاء المؤسسات المالية إجراء المعاملات المالية على موقع إلكتروني تديره المؤسسة (Romi, 2015:4).

كما وتم استخدام الإنترنت لدعم العديد من الخدمات المصرفية التقليدية مثل إدارة الحساب وتحويل الأموال بين الحسابات المختلفة وتتيح بعض الخدمات الجديدة، مثل دفع الفواتير الإلكترونية والاستثمار عبر الإنترنت. أن نطاقات الخدمات التي تقدمها الخدمات المصرفية هي الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (Martin et al, 2014:140)، وصندوق التحويل الإلكترونية (ETF) والخدمات المصرفية، وخدمات المقاصة الإلكترونية (ECS) والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وتبادل البيانات الإلكترونية (EDI) وآلة الصرف الآلي (ATM) لأنها تقلل بشكل كبير من تكاليف المعاملات والتسليم ومشاكل الأمن والتوثيق والإدارة والتنظيم التي تؤثر على القطاع المصرفي (Rajasulochana, 2022:4586). فضلاً عن نموذج المصارف الجديد التي ظهرت المتمثلة بالمصارف الافتراضية التي لديها نموذج عمل يوفر خدمات عبر الإنترنت بتكاليف تشغيل أقل (Romi, 2015:1-2).

المبحث الثالث

الجانِب العملي

أولاً : وصف ومناقشة متغيرات البحث

يتضمن توضيح لنتائج البحث وتحليلها وتفسيرها، وذلك باستخدام الوسط الحسابي لتشخيص اجابات افراد العينة، والانحراف المعياري لتقدير مدى التشتت في

الاجابات، ومعامل الاختلاف لتحديد التشتت النسبي في الاجابات فضلاً عن تقييم مستوى الاهتمام لدى افراد عينة البحث، وادناه عرض وتحليل وتفسير لمتغيرات البحث :

أ- وصف ومناقشة الأبعاد الخاصة بالتكنولوجيا المالية :

سيتمّ عرض وتحليل النتائج التي أظهرتها الاستبانة لاستجابات أفراد عينة البحث فيما يخص متغير التكنولوجيا المالية وهي: ،ومن ثم إعداد جداول الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف واعتمادها لأغراض عملية وعرض وتحليل النتائج، وكما موضّح في الجدول (1)

يوضح الجدول (1) مستوى اجابات افراد عينة البحث عن متغير التكنولوجيا

المالية الشركة المبحوثة.

ت	ابعاد متغير التكنولوجيا المالية	الوسط الحسابي	مقياس الاجابة	مستوى الاجابة	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
1	ان مصرفنا لديه صورة واضحة عن التكنولوجيا المالية والية تطبيقها في تقديم الخدمات المصرفية.	4.0323	اتفق	جيد	0.9826	0.2436	11
2	يملك مصرفنا الأجهزة والمعدات اللازمة لتطبيق التكنولوجيا المالية بشكل فاعل وكفوء.	4.129	اتفق	جيد	0.8058	0.19515	7
3	ان تطبيق التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي مقترن برغبة المصرف في التحول نحو الاتمة الالكترونية للخدمات المقدمة.	4.290	اتفق تماماً	جيد جداً	0.9378	0.21860	10
4	ان بعض زبائن مصرفنا ليست لديهم الثقافة الكاملة بما يمكنهم من استخدام التكنولوجيا المالية.	3.903	اتفق	جيد	0.8308	0.21286	8
5	يعتقد مصرفنا ان استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية.	3.967	أتفق	جيد	1.1100	0.27980	12
6	تحقق التكنولوجيا المالية سهولة وصول الزبائن الى الخدمات المصرفية.	4.645	أتفق تماماً	جيد جداً	0.4863	0.10469	1
7	يمكن زبائن مصرفنا من تسديد جميع مستحقاتهم المالية بسهولة تامة من خلال التكنولوجيا المالية.	3.483	أتفق	جيد	1.2615	0.36218	17
8	يمكن مصرفنا زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال	3.129	اتفق	جيد	0.9913	0.31681	14

الترتيب	البيان	الدرجة	البيان	الدرجة	البيان	البيان
9	ان الاعتماد على التكنولوجيا المالية في التعامل المصرفي يمكن من إيجاد أسواق إلكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد.	4.129	أنتفق	جيد	0.7634	0.18488
10	ان رفع الكفاءة التشغيلية وتنمية المعرفة الرقمية وزيادة الإنتاجية للعاملين تتحقق من خلال الاعتماد على التكنولوجيا المالية.	4.193	أنتفق	جيد	0.7032	0.16770
11	ان تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية التي تساهم في سد حاجة المستهلكين.	4.322	أنتفق تماماً	جيد جداً	0.5992	0.13863
12	تحتاج عملية تنمية التجارة الخارجية الى تطبيق عمليات التحويل المالي الالكتروني.	4.290	أنتفق تماماً	جيد جداً	0.7828	0.18247
13	يقوم مصرفنا بإدخال تغييرات على عملياته والاعتماد أكثر على التكنولوجيا المالية.	3.871	أنتفق	جيد	0.8462	0.21859
14	يملك مصرفنا نظام الامن السيبراني للكشف المبكر عن الاحتيال.	3.709	أنتفق	جيد	1.1070	0.29846
15	ترتفع ارباح مصرفنا من خلال تقديم مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية للزبائن عبر الإنترنت.	3.258	غير متأكد	متوسط	1.0635	0.32642
16	تحتاج عملية تنمية التجارة الخارجية الى تطبيق عمليات التمويل المالي الالكتروني.	4.161	أنتفق	جيد	0.6878	0.16529
17	يمكن مصرفنا من الحصول على التسهيلات الائتمانية والمصرفية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية.	3.258	غير متأكد	متوسط	1.1245	0.34515
	اجمالي التسويق الشمولي	4.7142			7.7662	1.64740

[المصدر: أعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss.v.21]

من خلال الجدول (1) يتضح أن الفقرة السادسة احتلت المرتبة الاولى تبعد التكنولوجيا المالية حقت وسط حسابي بلغ (4.645) وبمستوى تقييم جيد جداً وبانحراف معياري مقدراه (0.4863). إذ بلغ معامل الاختلاف (0.10469). إذ كانت أغلب إجابات العينة متفقة حول هذا البعد قياساً بالأبعاد الأخرى، وهو يشير الى انسجام وتناغم إجابات افراد العينة، وهذا مايؤكد المقابلات التي اكدها الباحثين والفقرة السابعة احتلت المرتبة الاخيرة بوسط حسابي (3.483) وبمستوى تقييم جيد وبانحراف معياري (1.2615)، ومعامل اختلاف (0.36218) وهذا يدل على ان اجابات افراد العينة حول هذا البعد كانت الاكثر انحرافاً مما جعله الاقل اهمية.

ب. وصف ومناقشة الابعاد الخاصة بمتطلبات العمل المصرفي :

سيتم عرض وتحليل النتائج التي أظهرتها الاستبانة لاستجابات أفراد عينة البحث فيما يخص متطلبات العمل المصرفي وهي: (هيكلية المصرف، ثقة المستثمرين، الاتصالات ونظام المعلومات)، ومن ثم إعداد جداول الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف واعتمادها لأغراض عملية وعرض وتحليل النتائج، وكما موضَّح في الجدول (2).

جدول (2) مستوى اجابات عينة البحث عن ابعاد الخاصة بمتطلبات العمل المصرفي

ت	ايعاد متغير متطلبات العمل المصرفي	الوسط الحسابي	مقياس الاجابة	مستوى الاجابة	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
1	يعمل مصرفنا على زيادة قدرته المالية بما يساهم بدعم مركزه المالي لمواكبة العولة.	3.9355	غير متأكد	متوسط	0.81386	0.2067	6
2	تغيير هيكلية مصرفنا في محاولة للدخول إلى الأسواق الدولية والمؤسسات المالية الدولية.	3.5484	اتفق	جيد	0.9941	0.2801	12
3	ارتفاع حجم التحويلات لرأس المال الداخلة والخارجة	3.6452	اتفق	جيد	0.98483	0.2701	11
4	نعمل على تنويع هيكل المدخرات وارتفاع معدلات الادخار المدوعين والمستثمرين	3.7419	اتفق	جيد	1.06357	0.2700	10
5	تنظيم هيكلية مصرفنا بما يساهم بتقديم خدمات شاملة لزيائننا.	3.7742	اتفق	جيد	0.990	0.2623	9
6	يعمل مصرفنا على ضمان حقوق المدوعين لديه من خلال امتلاك رأس مال مرتفع	4.0645	اتفق	جيد	0.813	0.2002	4
	هيكلية المصرف	3.1075	غير متأكد	متوسط	4.24695	1.36667	الثالث
7	يسعى مصرفنا إلى زيادة ثقة المستثمرين لديه من خلال سرعة تسوية معاملاتهم وانجازها بشفافية.	4.1290	اتفق	جيد	0.8462	0.2049	5
8	تحسين خدماتنا المصرفية بشكل مستمر وانجاز الصفقات بشكل مباشر دون وسطاء.	4.4194	اتفق تماما	جيد جداً	0.8072	0.1826	2
9	يستخدم مصرفنا شبكة الإنترنت للتواصل وبناء الثقة مع المصارف الأخرى والمستثمرين وزيائننا الحاليين.	3.9677	اتفق	جيد	0.7635	0.1924	3

10	تشكل إجراءات الأمن والسرية في مصرفنا جزء مهم في آلية عمله مع المستثمرين.	3.8387	اتفق	جيد	0.9694	0.2525	9
	ثقة المستثمرين	4.06452	جيد	اتفق	3.14523	0.77382	الاول
11	يعمل مصرفنا على توفير بيئة ملائمة لإنجاز العمليات المصرفية بأقل جهد من خلال استخدام الإنترنت.	3.967	اتفق	جيد	0.8749	0.2205	8
12	يواكب مصرفنا التطور في نظم الاتصالات وأنظمة الدفع والتعامل على المستوى الدولي عبر الانترنت.	4.000	اتفق	جيد	0.8563	0.2140	7
13	يملك مصرفنا وسائل اتصال إلكترونية مع زبائنه كالبريد الإلكتروني.	3.8710	اتفق	جيد	1.2039	0.3110	13
14	يتعامل مصرفنا مع النقود الإلكترونية كوسيلة للدفع والسداد.	2.4839	لاتفق	جيد	1.3631	0.5487	15
15	استخدام بطاقة الصرف الإلكترونية كوسيلة أولى في البيع والشراء.	3.3548	غير متأكد	متوسط	1.1985	0.3572	14
16	يستخدم مصرفنا المقاصة الإلكترونية للشيكات لتحقيق الفائدة له ولزبائنه.	4.5804	اتفق تماماً	جيد جداً	0.6204	0.1354	1
	الاتصالات ونظام المعلومات	3.70968	جيد	اتفق	4.32795	1.16663	الثاني
	التكنولوجيا المالية اجمالاً	3.62723	جيد	اتفق	3.90671	1.07705	

المصدر: أعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss.v.21.

من خلال الجدول (2) يبين ان بعد ثقة المستثمرين لبعد متطلبات العمل المصرفي احتل المرتبة الاولى حققت وسط حسابي بلغ (4.06452) وبمستوى تقييم جيد جداً وبانحراف معياري مقداره (3.14523). إذ بلغ معامل الاختلاف (0.77382). إذ كانت أغلب إجابات العينة متفقة حول هذا البعد قياساً بالأبعاد الأخرى، وهو يشير الى انسجام وتناغم إجابات افراد العينة، وهذا ما يؤكد المقابلات الميدانية للباحثين، أن المصارف المبحوثة تستخدم شبكة الإنترنت للتواصل وبناء الثقة مع المصارف الأخرى والمستثمرين وزبائنها الحاليين وزيادة ثقة المستثمرين لديها من خلال سرعة تسوية معاملاتهم وانجازها بشفافية.

واحتل بعد هيكلية المصرف المرتبة الاخيرة بوسط حسابي (3.1075) وبمستوى تقييم جيد وبانحراف معياري (4.24695)، ومعامل اختلاف (1.36667) وهذا يدل على

ان اجابات افراد العينة حول هذا البُعد كانت الاكثر انحرافاً مما جعله الاقل اهمية، مما يعزز من ضعف الهيكل التنظيمي للمصارف المبحوثة عند محاولتها للدخول إلى الأسواق الدولية والمؤسسات المالية الدولية. ثانياً :اختبار فرضيات البحث:

1- الارتباط بين متغيرات البحث (H1):

بلغ معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي (0.591❖❖) عند مستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) كما موضَّح في الجدول (3). وهذه النتيجة توافر دعماً كافياً لقبول الفرضية الرئيسة للبحث والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي). مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي والجدول (3) يبين نتائج قيم معامل الارتباط (Pearson) بين متغيرات البحث.

جدول (3) قيم الارتباط بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي

جدول (3) قيم الارتباط بين أبعاد التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي			
المتغير المستقل	قيمة الارتباط ومستوى الدلالة		أبعاد المتغير التابع
التكنولوجيا المالية	قيمة الارتباط	0.685❖❖	هيكلية المصرف
	Sig	0.000	
	قيمة الارتباط	0.676❖❖	ثقة المستثمرين
	Sig	0.000	
	قيمة الارتباط	0.546❖❖	الاتصالات ونظام المعلومات
	Sig	0.000	
	قيمة الارتباط	0.721❖❖	متطلبات العمل المصرفي
	Sig	0.000	
عدد الفرضيات المقبولة	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**		عدد الفرضيات المقبولة
النسبة المئوية			%100

المصدر: اعداد الباحثين اعتماداً على نتائج برنامج spss.v.21.

❖ الارتباط ذو دلالة معنوية عند مستوى (0.05)

❖❖ الارتباط ذو دلالة معنوية عند مستوى (0.01)

يوضح الجدول (3) الآتي :

أ- اختبار فرضية البحث الفرعية الأولى: والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وبعد هيكلية المصرف).
بلغ معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي $\diamond\diamond 0.685$ عند مستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذه النتيجة توافر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي).

ب- اختبار فرضية البحث الفرعية الثانية: والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وبعد ثقة المستثمرين).
بلغ معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية وثقة المستثمرين $\diamond\diamond 0.676$ عند مستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). وهذه النتيجة توافر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي). وهذا يشير على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي.

ج- اختبار فرضية البحث الفرعية الثالثة: والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والاتصالات ونظام المعلومات).
بلغ معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية والاتصالات ونظام المعلومات $\diamond\diamond 0.546$ عند مستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذه النتيجة توافر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي). وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين التكنولوجيا المالية والاتصالات ونظام المعلومات بلغ معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي $\diamond\diamond 0.721$ عند مستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبناءً عليه تقبل الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على (توجد علاقة

ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية ما بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي). وهذا يشير على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي وبمستوى قوي. أي إن امتلاك التكنولوجيا المالية من المصارف المبحوثة سيعطيها القدرة على القيام باعمالها بسرعة وباقل كلفة .

2- اختبار التأثير بين متغيرات البحث (H2):

يعكس الجدول (4) قيم معامل (β) ، قيم معامل التحديد (R^2) ، قيم (F) المحسوبة، قيم (t) المحسوبة ومستوى الدلالة لكل أنموذج انحدار لغرض اختبار الفرضية الثانية والتي تنص على (ان التكنولوجيا المالية تؤثر وبدلالة معنوية في متطلبات العمل المصرفي).

جدول (4) نتائج تأثير متغير التكنولوجيا المالية في متطلبات العمل المصرفي باستعمال

تحليل الانحدار الخطي البسيط

جدول (4) تحليل تأثير التكنولوجيا المالية في ابعاد متطلبات العمل المصرفي								
أبعاد متغير التسويق المستدام	المتغير المعتمد	قيمة الحد الثابت (α)	قيمة معامل الميل الحدي (β)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (t) المحسوبة	Sig	الدلالة
التكنولوجيا المالية	هيكلية المصرف	0.3744	0.685	0.469	25.598	9.184	0.000	معنوي
	ثقة المستثمرين	0.2737	0.676	0.457	24.384	4.430	0.000	معنوي
	الاتصالات ونظام المعلومات	0.3044	0.546	0.298	12.333	7.108	0.000	معنوي
	متطلبات العمل المصرفي	1.3546	0.721	0.520	31.473	5.692	0.000	معنوي
قيمة (F) الجدولية = 3.34								
قيمة (t) الجدولية = 2.920								
حجم العينة = 31								

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.V.21.

يُوضَّح الجدول (4) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى والفرضيات الفرعية، إذ سيتمّ التحليل على وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط. واستخدمت المؤشرات الإحصائية المبينة في الجدول (26) لإظهار النتائج وكما يلي:

أ- الفرضية الفرعية الأولى : تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية

للتكنولوجيا المالية في متطلبات العمل المصرفي من خلال هيكلية المصرف)

هيكلية المصرف = 0.3744 = التكنولوجيا المالية -6.3577

بلغت قيمة (F) المحسوبة للتكنولوجيا المالية في هيكلية المصارف (25.598) . وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.34) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%). وهذا ما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في هيكلية المصارف المبحوثة. أي إن للتكنولوجيا المالية علاقة قوية في تحديد الهيكل التنظيمي للمصارف المبحوثة. وعن طريق قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.469) يتضح بأن التكنولوجيا المالية تفسر ما نسبته (46%) من المتغيرات التي تطرأ على الهيكل التنظيمي للمصارف المبحوثة. إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي لهيكلية المصرف (9.184) وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (9.920) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير إلى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي لبعد هيكلية المصرف، ويتضح عن طريق قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغة (0.685) تبين أن زيادة التكنولوجيا المالية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة هيكلية المصرف بنسبة (72%). كما وبلغت قيمة الثابت (α) في المعادلة (0.807)، بمعنى عندما تكون المالية المالية مساوياً للصفر فإن هيكلية المصرف لن تقل عن هذه القيمة.

ت- الفرضية الفرعية الثانية: التي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في ثقة المستثمرين)

$$\text{ثقة المستثمرين} = 0.2737 + \text{التكنولوجيا المالية} + 2.0457$$

بلغت قيمة (F) المحسوبة للتكنولوجيا المالية في ثقة المستثمرين (24.384) . وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.34) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءً عليه تقبل الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في ثقة المستثمرين) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%). وهذا ما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في ثقة المستثمرين في المصارف المبحوثة. وعن طريق قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.457) يتضح بأن التكنولوجيا المالية تفسر ما نسبته (45%) من المتغيرات التي تطرأ على ثقة المستثمرين. إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي لثقة المستثمرين (4.430) وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (2.920) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير إلى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي لثقة المستثمرين. ويتضح عن طريق قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغة (0.676) بأن زيادة التكنولوجيا المالية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى

زيادة ثقة المستثمرين بنسبة (67%). كما وبلغت قيمة الثابت (α) في المعادلة (0.2737)، بمعنى عندما تكون التكنولوجيا المالية مساوية للصفر فإن ثقة المستثمرين لن تقل عن هذه القيمة.

ج- الفرضية الفرعية الثانية: التي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في الاتصالات ونظام المعلومات)

$$\text{الاتصالات ونظام المعلومات} = 0.3044 = \text{التكنولوجيا المالية} + 1.9313$$

بلغت قيمة (F) المحسوبة للتكنولوجيا المالية في الاتصالات ونظام المعلومات (12.333). وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.34) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءً عليه تقبل الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في الاتصالات ونظام المعلومات) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%). وهذا ما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في الاتصالات ونظام المعلومات في المصارف المبحوثة وعن طريق قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.298) يتضح بأن التكنولوجيا المالية تفسر ما نسبته (29%) من المتغيرات التي تطرأ على الاتصالات ونظام المعلومات إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي للاتصالات ونظام المعلومات (7.108) وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (2.920) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير إلى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي للاتصالات ونظام المعلومات. ويتضح عن طريق قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغة (0.546) بأن زيادة التكنولوجيا المالية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الاتصالات ونظام المعلومات بنسبة (54%). كما وبلغت قيمة الثابت (α) في المعادلة (0.3044)، بمعنى عندما تكون التكنولوجيا المالية مساوية للصفر فإن الاتصالات ونظام المعلومات لن تقل عن هذه القيمة.

الفرضية الرئيسية الأولى: التي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في متطلبات العمل المصرفي)

$$\text{متطلبات العمل المصرفي} = 1.3546 = \text{التكنولوجيا المالية} + 12.127$$

بلغت قيمة (F) المحسوبة للتكنولوجيا المالية في متطلبات العمل المصرفي (31.473). وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.34) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءً عليه تقبل الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على (يوجد تأثير معنوي

ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في متطلبات العمل المصرفي عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%). وهذا ما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في متطلبات العمل المصرفي في المصارف المبحوثة وعن طريق قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.520) يتضح بان التكنولوجيا المالية تفسر ما نسبته (52%) من المتغيرات التي تطرأ على متطلبات العمل المصرفي إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي لمتطلبات العمل المصرفي (5.692) وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (2.920) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير إلى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي لمتطلبات العمل المصرفي. ويُتضح عن طريق قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغة (0.721). بان زيادة التكنولوجيا المالية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة متطلبات العمل المصرفي بنسبة (72%). كما وبلغت قيمة الثابت (α) في المعادلة (1.3546)، بمعنى عندما تكون التكنولوجيا المالية مساوية للصفر فإن متطلبات العمل المصرفي لن تقل عن هذه القيمة، وهذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الرئيسية الثانية (H2).

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- أن تبني التكنولوجيا المالية من قبل المصارف المبحوثة يمكنها من تلبية متطلبات عملها بكفاءة وسرعة وباقل كلفة، وهذا يثبت وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية ما بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي وبمستوى قوي.
- 2- ضعف الهيكل التنظيمي للمصارف المبحوثة واعتمادها على الهيكل التنظيمي الهرمي التقليدي المركزي مما جعلها تواجه صعوبة عند محاولتها للدخول إلى الأسواق الدولية والمؤسسات المالية الدولية.
- 3- تعمل المصارف على تعزيز من الثقة المتبادلة للمستثمرين من خلال العمل على سرعة تسوية معاملاتهم وانجازها بشفافية، وتشكل إجراءات الأمن والسرية في جزء مهم الحفاظ على آلية عملهم مع المستثمرين.

4- حققت التكنولوجيا المالية للعاملين في المصارف سرعة انجاز الاعمال مما مكنها من تقديم الخدمات المالية وعملياتها المصرفية بوقت وكلفة اقل وبدقة عالية وبمورد بشري اقل وزيادة رغبة الموظفين للتعامل مع هذه الوسائل لسهولة استخدامها وهذا ينعكس على تقديم خدمة افضل للزبون.

5- أكدت النتائج وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية أجمالاً في أبعاد متطلبات العمل المصرفي حيث كان التأثير الاقوى لبعد (هيكلية المصرف) ويفسر ذلك أن ادارة المصرف تسعى الى الاعتماد في عملها على التكنولوجيا المالية التي غيرت من تنظيم هيكلها التنظيمي .

6- أظهرت نتائج خصائص عينة البحث أن أغلب افراد العينة من المدراء العاملين في المصارف المبحوثة بنسبة (23.1%) في الشركة المبحوثة هم من حملة شهادة البكالوريوس، إذ بلغت بنسبة (80.8%) مما يعني أن عينة البحث تمتلك المؤهل العلمي الذي يتلاءم مع طبيعة وظائفهم.

ثانياً: التوصيات

1- توجه اهتمام المصارف للعمل على تطوير نظام للاتصالات وتشارك المعلومات للاستفادة من المصارف التي تمتلك خبرة ومعرفة في مجال التكنولوجيا المالية وكيف حقق نجاح في تطوير خدماتها وعملياتها المصرفية للاستفادة منها .

2- توفير الدعم المال الكافي لتوفير البنى التحتية والادوات والوسائل للعاملين في المصارف لدعم التكنولوجيا المالية في المصارف العراقية .

3- العمل على توفير دورات تدريبية للعاملين في المصارف المبحوثة التي تمكن العاملين من ربط القطاع المصرفي مع المصارف العالمية لتطبيق التقدم التكنولوجي في المصارف العراقية .

4- ضرورة دعم الادارة العليا العاملين في المصارف للقيام بالدراسات والبحوث لتحسين وتطوير التقدم التكنولوجي في المجال المالي لتحسين وتطوير من العمل المصرفي .

5- توجيه اهتمام المصارف نحو تغيير هيكلها التنظيمي لمواكبة التغيرات في البيئة الخارجية في محاولة للدخول إلى الأسواق الدولية والمؤسسات المالية الدولية.

المصادر

❖ المصادر العربية

1. حسين ،ابتسام علي، جبر،شذى عبد الحسين. &كسارة ، وفاء أيوب، (2020)، " دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة، بحث استطلاعية في مصرف النهرين الإسلامي. Journal of Administration and Economics, (124), 45-61.
2. أحمد . زبير بوراس . عياش . (2007)، " المعايير الدولية للرقابة المصرفية وتطبيقاتها على الانظمة المصرفية للدول النامية". مجلة العلوم الانسانية. عدد 72 - جوان ، <https://www.researchgate.net/profile/Zoubeir>.
3. بن الساسي. بوطبخ. نجود. عريس. & عمار (مشرف)، (2020). " دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية" (Doctoral dissertation, جامعة جيجل). لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية ، تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي.
4. بن حواو، كريمة. & معيرش، شهرزاد. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية (Doctoral dissertation). جامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعريريج كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير).
5. بوسباطة، ريان. خالدي. & فراح. (2020). دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية. متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم: علوم التسيير، تخصص: إدارة مالية.
6. حسن. انور مصطفى. اثر متغيرات العولة في متطلبات العمل المصرفي. مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد26، 2010. <https://www.iasj.net/iasj/article/35259>.
7. ربيع، بوصبيح العايش وسليم، جابو و مصعب، رويبة، (2019)، آفاق التجارة الالكترونية في ظل ثورة التكنولوجيا المالية وسلسلة الكتل، ملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية 02 03 ديسمبر 2019.
8. سعد عبد السلام لفته ، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي . دار الكتب الوثائق الوطنية في بغداد . الطبعة الثالثة. 2012.
9. عبد الرضا، مصطفى سلام و كريم، حيدر محمد و حرجان، سنان عبدالله، (2020)، مجلة جامعة جيهان- اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، 4(2) : 127-135.

10. قبال. أشرف السيد حامد، المعاملات المصرفية والمدفوعات الالكترونية وأثرهما في ضوء السياسات النقدية والائتمانية للبنك المركزي، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2013.
11. قوجيل، محمد وقرزیز، نبیل، (2021)، استخدامات التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الاسلامية - تجربة المصارف السعودية، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 04، العدد 01، 2021، صفحات (247-266).
12. محمد. نور الدين. شيخي تمجدين. متطلبات العمل المصرفي في ظل أنشطة الاندماج والصيرفة الشاملة-بحث حالة الجزائر مكتبة عين الجامعة . الاقتصاد والبحوث الاقتصادية. 2010 <http://iefpedia.com/arab/wp>

❖ المصادر الانكليزية :

- 1- Abubakar, L., & Handayani, T. (2018, July). Financial technology: Legal challenges for Indonesia financial sector. In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science (Vol. 175, No. 1, p. 012204). IOP Publishing.
- 2- Broby, D. (2021). Financial technology and the future of banking. Financial Innovation, 7(1), 1-19.
- 3- Broby, D. (2021). Financial technology and the future of banking. Financial Innovation, 7(1), 1-19.
- 4- Candraningrat, I., Abundanti, N., Mujiati, N., & Erlangga, R. (2021). The role of financial technology on development of MSMEs. Accounting, 7(1), 225-230.
- 5- Centerdon, I. L. S. (2022). Designing the Internationalization Model of Banking Business Case Study: Bank Melli Iran, the Largest Bank in the World Islam. Health, 5(4), 383-396.
- 6- Elian, S., Paramitha, C. D., Gunawan, H., & Maharani, A. (2020). The impact of career development, Work-Family conflict, and job satisfaction on millennials' turnover intention in banking industry. *Journal of Business and Management Review*, 1(4), 223-247.
- 7- Ganieva, U. A., & Mirzaeva, M. G. K. (2022). Types of Digital Banking Services and Increasing Their Popularity. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 9(6), 1-5.

- 8- Gomber, P., & Pujol, G. (2008). Best execution in electronic banking and brokerage: an analysis of business and technical requirements. *International Journal of Electronic Banking*, 1(1), 1-15.
- 9- Hanafizadeh, P., & Amin, M. G. (2022). The transformative potential of banking service domains with the emergence of FinTechs. *Journal of Financial Services Marketing*, 1-37.
- 10- Higgins, S. (2019). Financial technology adoption. Northwestern University: Kellogg School of Management.
- 11- Horn, C., & Rudolf, M. (2011). Service quality in the private banking business. *Financial Markets and Portfolio Management*, 25(2), 173-195.
- 12- Hryckiewicz, A., & Kozłowski, Ł. (2017). Banking business models and the nature of financial crisis. *Journal of International Money and Finance*, 71, 1-24.
- 13- Iman, N. (2020). The rise and rise of financial technology: The good, the bad, and the verdict. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1725309.
- 14- Krainer, R. E. (2002). Banking in a theory of the business cycle: a model and critique of the Basle Accord on risk-based capital requirements for banks. *International Review of Law and Economics*, 21(4), 413-433.
- 15- Martin, A., Lakshmi, T. M., & Venkatesan, V. P. (2014). An information delivery model for banking business. *International Journal of Information Management*, 34(2), 139-150.
- 16- Mbama, C. I., Ezepue, P., Alboul, L., & Beer, M. (2018). Digital banking, customer experience and financial performance: UK bank managers' perceptions. *Journal of Research in Interactive Marketing*.
- 17- Nițescu, D. C. (2016). New pillars of the banking business model or a new model of doing banking?. *Theoretical & Applied Economics*, 23(4).
- 18- Pierri, N., & Timmer, Y. (2022). The importance of technology in banking during a crisis. *Journal of Monetary Economics*, 128, 88-104.
- 19- Rajasulochana, D., & Khizerulla, M. (2022). Service Quality In SBI: An Assessment Of Customer Satisfaction On E-Banking Services. *Journal of Positive School Psychology*, 4585-4590.
- 20- Romi, I. M. (2015). Mapping e-banking models to new technologies.
- 21- Sangwan, V., Prakash, P., & Singh, S. (2019). Financial technology: a review of extant literature. *Studies in Economics and Finance*.

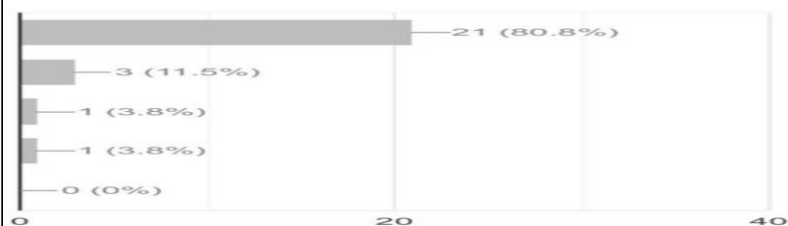
- 22- Siska, E. (2022). Exploring the Essential Factors on Digital Islamic Banking Adoption in Indonesia: A Literature Review. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 124-130.
- 23- Suryono, R. R., Budi, I., & Purwandari, B. (2020). Challenges and trends of financial technology (Fintech): a systematic literature review. *Information*, 11(12), 590.
- 24- Torres-García, A., Ballesteros-Ruiz, C. A., & Villca-Condori, A. (2020). Bank procyclicality, business cycles and capital requirements. *Journal of banking Regulation*, 21(2), 152-169.

[illegible]

26 رَدِّا

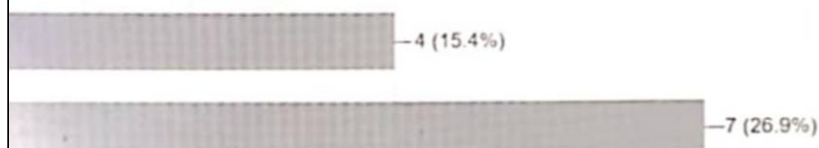


0 / 26 ردًا صحيحًا



سنوات الخدمة

26 / 0 رڌا صحيفًا



تحليل الخصائص المورفومترية والتضاريسية ومدلالاتها الهيدرولوجية لحوض

وادي ترج باستخدام معطيات نظم المعلومات الجغرافية

Analysis of morphometric and topographical characteristics and their hydrological implications for the Tarj Valley Basin Using GIS data

نورة محمد الشهراني

Norah Muhammed Alshahrani

باحثة دكتوراه - قسم الجغرافيا - جامعة القصيم

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة الى بناء قاعدة بيانات للخصائص التضاريسية والمورفومترية، لحوض وادي ترج واحواضه الجزئية، من بيانات نموذج الارتفاع الرقمي DEM بدقة 12,5 متر، باستخدام برنامج نظم المعلومات الجغرافية، لاستخلاص المتغيرات التضاريسية و المورفومترية، وفهم مدلالاتها الهيدرولوجية، كما استعانت الدراسة بنظم المعلومات الجغرافية في انتاج ورصد خرائط الجيولوجيا والطبوغرافيا واشتقاق الخرائط المناخية لمنطقة الدراسة.

وكشفت نتائج الدراسة ان حوض وادي ترج يمتد بطول نحو 122,5 كم، وبمساحة قدرها 3922,05 كم²، كما تاثرت الخصائص الشكلية بالتركيب الجيولوجي وتراكيبه البنيوية، التي ادت بدورها الى استطالة الحوض البالغة (0,58) وانخفاض نسبة استدارته بما تشير مدلولها الهيدرولوجي تأخر وصول الجريان السطحي ومن ثم قلة حجمة الى المجرى الرئيس، كما اعتمدت الدراسة على طريقة Strahler في تحديد الترتيب الهرمي لمجري الشبكة المائية، حيث بلغت الرتبة السادسة عند المصب، وبالنسبة للخصائص التضاريسية يتميز الحوض بانحدارات الشديدة في الجزء الاعلى ثم تبدا بالانخفاض تدريجياً حتى منطقة المصب، وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات اهمها ضرورة الاستفادة من شبكة المجاري المائية المستخلصة من نماذج الارتفاعات الرقمية للحوض واحواضه الجزئية كأساس لدراسات التخطيط والتنمية بمنطقة الدراسة. كلمات مفتاحية: وادي ترج، الخصائص المورفومترية، نماذج الارتفاعات الرقمية.

Abstract

This study aimed to build a database of the topographic and morphometric characteristics of the Tarj Valley and its partial basins, from the data of the DEM digital elevation model, with an accuracy of 12.5 meters, using the GIS program, to extract the topographic and morphometric variables, and to understand their hydrological implications, The study also used geographic information systems to produce and monitor geology and topography maps and derive climatic maps for the study area.

he results of the study revealed that the Tarj Valley basin extends for a length of about 122.5 km, and an area of 3,922.05 km², as the morphological characteristics were affected by the geological structure and structural composition, which in turn led to the elongation of the basin of (0.58) and a decrease in its rotation rate, indicating that its hydrological significance was delayed. The arrival of the surface runoff and then the decrease in its volume to the main stream. The study also relied on the Strahler method in determining the hierarchical arrangement of the waterways of the network, as it reached the sixth rank at the mouth, As for the terrain characteristics, the basin is characterized by severe slopes in the upper part, and then begins to gradually decline until the downstream area.

المقدمة :

تزايد الاهتمام مؤخراً بدراسة الاحواض المائية في المملكة العربية السعودية، وذلك لاهميتها في مجال تنمية المصادر المائية ومشروعات التنمية الزراعية والرعية، ويمثل حوض وادي ترج حوض صرف مائي متكامل تهدف دراسة خصائصه المورفومترية والتضاريسية تقديم مؤشرات عن خصائص الجريان المائي والسلوك الهيدرولوجي للحوض المائي، ولاسيما ان الحوض يحظى بأبعاد تنموية واقتصادية، بحاجة الى بناء قاعدة بيانات جغرافية للحوض وأحواضه الجزئية، يُعتمد عليها في الدراسات التي تعنى بتخطيط وتنمية الموارد المائية.

تميزت نظم المعلومات الجغرافية وماتوفره من تطبيقات التحليل المكاني Spatial Analysis Applications بفعاليتها في دراسة وتحليل الاحواض المائية، بالاعتماد على بيانات نماذج الارتفاعات الرقمية، والتي تميزت مؤخراً بارتفاع درجة الوضوح المكاني للبيانات المستخدمة، مما يتيح انجاز التحليلات الكمية في سرعة قياسية وبدرجة عالية من الدقة والصحة، تفوق الطرق التقليدية واليدوية التي يشوبها الكثير من الأخطاء وعدم الدقة، مما يساعد على ابراز تفاصيل الشبكة المائية للحوض المائي، ويعتبر تحليل الخصائص المورفومترية من المعايير المهمة في تحديد الخصائص الهيدرولوجية للحوض المائي، لأنه يوفر معلومات مهمة تتعلق بالوصف الكمي لعناصر الشبكة المائية، والذي يعد اهم جوانب توصيف الحوض المائي(الدعدي، 2021، ص198).

تأتي أهمية هذه الدراسة بان حوض وادي ترج يستقبل كميات كبيرة من الامطار، تخللها مسارات الاودية تجري من خلالها مياه الجريان السطحي، التي تضيق هدرأً بدون الاستفادة منها، والتي يجب استغلالها على النحو الامثل لتلبية احتياجات السكان وري الاراضي الزراعية المنتشرة على نطاق واسع، وتنمية المناطق السياحية الطبيعية التي تحتضنها منطقة الدراسة متمثلة في شلالات جبال منعاء، والمنتزهات الطبيعية، لذلك هدفت الدراسة الى تحليل الخصائص المورفومترية(المساحية والشكلية والتضاريسية وخصائص شبكة التصريف)، وبناء قاعدة بيانات تكون مرجعاً للدراسات الهيدرولوجية لتنمية الموارد المائية وتنفيذ مشاريع الموارد المائية، ولاسيما ان الحوض يمتلك مقومات جغرافية طبيعية مناسبة لتقنيات الحصاد من حيث المساحة، والقاعدة الصخرية الصلبة، مما يتيح فرصة تطبيق التقنية لاحتواء امطار السيول وتقليل الاعتماد على

الموارد غير المتجددة من المياه الجوفية، إضافةً الى ذلك مرجعاً للدراسات التخطيطية المتعلقة بالتنمية العمرانية والاقتصادية التي تهدف الى تطور وتنمية حوض وادي ترج في جميع المجالات.

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في كيفية توظيف التقنيات الحديثة العالية الدقة في بناء قاعدة معلومات رقمية للمتغيرات المورفومترية والتضاريسية لحوض وادي ترج، وذلك بالاعتماد على نظم المعلومات الجغرافية للحصول على القياسات المورفومترية للشبكة النهرية، والتخلص من نسبة التعميم التي تعاني منها القياسات المورفومترية بالطرق التقليدية واليدوية التي تشوبها الأخطاء وعدم الدقة في النتائج، والتي تحتاج لوقت وجهد مضاعف.

أهمية البحث واهدافه:

تأتي أهمية هذه الدراسة في الاعتماد على اساليب التحليل المكاني لبناء قاعدة بيانات جغرافية رقمية حديثة لحوض وادي ترج وأحواضه الجزئية، حيث تشكل الخصائص المورفومترية الأساس للدراسات الجيومورفولوجية والهيدرولوجية على نحو خاص، والدراسات البيئية التطبيقية على نحو عام لتنمية وتطور احواض التصريف المائي في كل المجالات.

يهدف هذا البحث الى ما يلي:

دراسة وتحليل الخصائص المورفومترية لحوض تصريف وادي ترج (المساحية- الشكلية- التضاريسية) والاحواض الجزئية التابعة له بالاعتماد على نظم المعلومات الجغرافية، وتحليل خصائص شبكة التصريف للحوض المائي وأنشاء خرائط رقمية للحوض مثل الخرائط الجيولوجية وارتفاعات السطح والانحدار.

منهج البحث واجراءاته

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي والتي تم من خلاله تحليل بيانات نموذج الارتفاع الرقمي (DEM) باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، والخرائط واستخراج وتحليل الخصائص المورفومترية لحوض وادي ترج واحواضه الجزئية التابعة له (المساحية- الشكلية- التضاريسية- خصائص الشبكة النهرية)، بصورة آلية باستخدام

الأسلوب الكمي المعتمد على الطرق التجريبية الكمية الرياضية، وفق معادلات معينة لقياس الخصائص المورفومترية (جدول رقم 1).

تتلخص خطوات المنهجية لهذه الدراسة كالآتي:

أ- جمع بيانات الدراسة:

1- خرائط التركيب الجيولوجي بمقياس 1:250000 بصيغة Jpg من هيئة المساحة

الجيولوجية السعودية (القنفذة) (Qunfudah)، ابها (Abha)، جبل الحصير (Jabal Al Hasir).

2- خريطة توزيع الصدوع بمقياس 1:250000 تم الحصول عليها بصيغة (Shapfileline) من هيئة المساحة الجيولوجية السعودية.

3- البيانات المناخية متمثلة في درجة الحرارة، كمية الأمطار لحظتي (أبها-بيشة-) للفترة 1985-2018م، الصادرة من الهيئة العامة للأرصاد وحماية البيئة.

4- نموذج الارتفاع الرقمي (DEM) Digital Elivison Model بدقة تمييز مكانية 12.5 م، الصادر من بيانات القمر الصناعي ALOS PALSAR .

ب- معالجة البيانات:

وتمثلت اهم خطوات معالجة البيانات التي تم جمعها بما يأتي:

1- اعادة ارجاع الخريطة الجيولوجية ثم دمج اللوحات المرجعة والاقتطاع بما يتناسب مع حدود الحوض.

2- تم استخراج المتوسطات الشهرية والسنوية لدرجة الحرارة والأمطار باستخدام برنامج Excel 2007

3- معالجة لوحات نموذج الارتفاع الرقمي بأجراء عملية موزيك (Mosaic) ، ثم معالجة القيم الشاذة باستخدام اداة (FILL) ضمن برنامج Arc Map

10.5، ليتم استخراج الشبكة النهرية باستخدام ادوات هيدرولوجي (Hydrology) بدا باتجاه وتراكم الجريان.

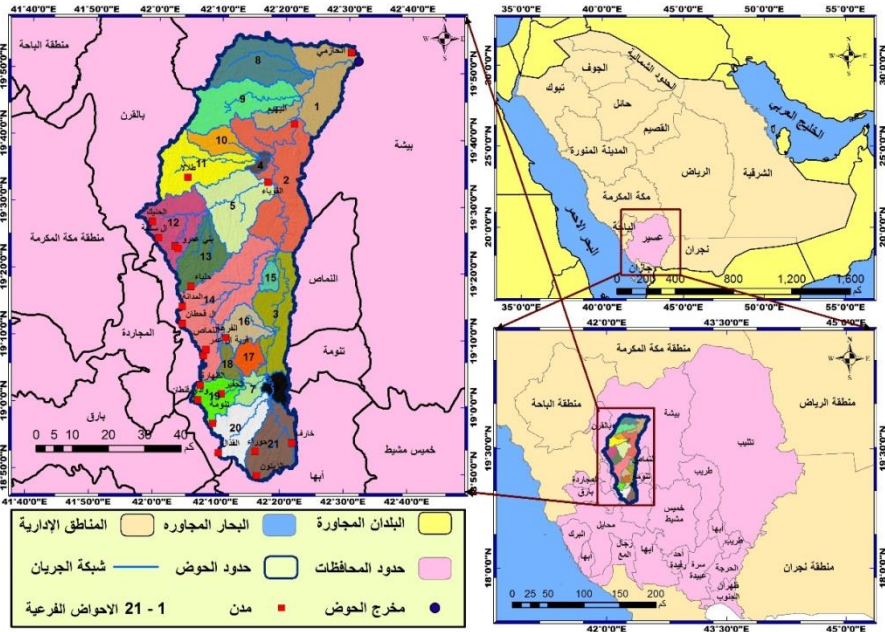
الجدول (1) المعادلات الرياضية المستخدمة لاستخراج الخصائص المورفومترية لحوض

وادي ترج

1-متوسط عرض الحوض	$Wb = \frac{A}{Lb}$. (Horton, 1932, pp 350 – 61). حيث Wb متوسط عرض الحوض، A المساحة، Lb طول الحوض.
2-نسبة الاستدارة	$Rc = A / A_c$. (Miller, 1953, 0.9). حيث Rc نسبة الاستدارة، A مساحة الحوض كم ² ، A_c مساحة دائرة لها محيط يساوي محيط الحوض
3-نسبة الاستطالة	$Re = 2 * \sqrt{\frac{A}{\pi L}} / L$. (Schumm, 1956, P.612). حيث Re الاستطالة، A مساحة الحوض كم ² ، π قيمة تساوي 3.14، L طول الحوض كم.
4-معامل الشكل	$Ff = \frac{A}{Lb^2}$. (Horton, 1932, pp 350 – 61). حيث Ff معامل الشكل، A مساحة الحوض، Lb مربع أقصى طول للحوض
5-نسبة التضرس	$R = \frac{h}{lb}$. (Schumm, 1956, pp 597 – 646). حيث R نسبة التضرس، h فارق الارتفاع وتم حسابها باقتطاع طبقة Dem لكل حوض فرعي، Lb طول المجرى الرئيس في كل حوض.
6-رقم الوعورة	$Rn = \frac{Dd \cdot h}{1000}$. (Patton & Baker, 1976, pp. 941 – 952) حيث Rn رقم الوعورة، Dd كثافة التصريف، h فارق الارتفاع.
7-النسيج الطبوغرافي	$Dr = \sum Nu / Bc$. (Smith, 1950, P. 657). حيث Dr معدل النسيج الطبوغرافي، $\sum Nu$ مجموع عدد المجاري، Bc محيط الحوض
8-درجة الانحدار	(الفاصل الراسي $\times 60$) ÷ (المسافة الأفقية) ((الدليمي، 2001، 112).
9-التكامل الهيسوميتري	$Hi = \frac{Elev_{mean} - Elev_{min}}{Elev_{max} - Elev_{min}}$. (Singh, et al, 2008, P.1554). حيث Hi التكامل الهيسوميتري، $Elev_{mean}$ متوسط ارتفاع التضاريس في الحوض، $Elev_{min}$ أدنى نقطة ارتفاع في الحوض، $Elev_{max}$ أعلى نقطة ارتفاع في الحوض.
10-أطوال المجاري	$LU = L1 + L2 \dots \dots + Ln$. (Strahler, 1964, pp.439 – 476). حيث LU إجمالي أطوال المجاري من جميع الرتب، $L1$ أطوال المجاري في الرتبة الأولى، $L2$ أطوال المجاري في الرتبة الثانية، Ln أطوال المجاري في الرتبة التي تليها
11-كثافة التصريف	$Dd = \frac{Lu}{A}$. (Horton, 1932, pp 350 – 61). حيث Dd كثافة التصريف، Lu مجموع أطوال المجاري كم، A مساحة الحوض.
12-نسبة التشعب	$Rb = \frac{Nu}{Nu+1}$. (Strahler, 1964, pp. 439 – 476). حيث Rb نسبة التشعب، Nu عدد المجاري في رتبة ما، Nu عدد المجاري في الرتبة التي تليها.
13-تكرار المجاري	$Fs = \frac{N}{A}$. (Horton, 1932, pp 350 – 61). حيث Fs تكرارية المجاري، N عدد المجاري، A مساحة الحوض.
14-معامل التعرج	$S = \frac{Ls}{Lv}$. (Schumm, 1963, p. 74). حيث Ls طول القناة الرئيسية (كم)، Lv طول الحوض (كم)

المصدر: من عمل الباحثة بالاعتماد على المراجع الموجودة بالجدول.

منطقة الدراسة: يقع حوض وادي ترج مكانياً كما يوضح الشكل رقم (1) ضمن منطقة عسير جنوب غرب المملكة العربية السعودية، ويقع الحوض فلكياً بين دائرتي عرض $18:48^{\circ}$ - $19:56^{\circ}$ شمالاً، وبين خطي طول $41:57^{\circ}$ - $42:32^{\circ}$ شرقاً، حيث تبدأ مجاريه العليا (من قرية خارف باللحمر شرق مركز بالسمر) ، ويصب في وادي بيشة عند قرية خيبر جنوب غرب محافظة بيشة ، بمساحة بلغت 3922.05 كم²، في حين تتوزع مساحة الحوض على خمس محافظات وهي كالتالي بيشة 1719.7 كم²، انماص 986.2 كم²، بلقرن 517.2 كم²، تنومه 441.6 كم²، ابها 257.4 كم²، اذ يربو ما يقارب نصف مساحة الحوض 43.8% من اجمالي المساحة داخل محافظة بيشة، ويعد احد الروافد الغربية لوادي بيشة .



الشكل: (1) موقع منطقة الدراسة وادي ترج.

المصدر: الباحثة بالاعتماد على: (1) الخريطة الادارية للمملكة العربية السعودية.

(2) نموذج ارتفاع رقمي دقة (12.5م).

المبحث الأول

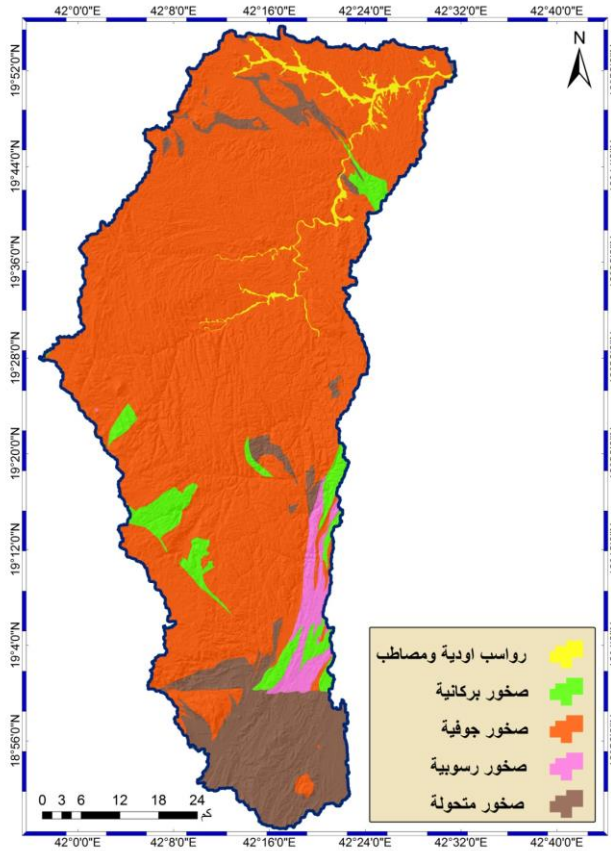
الخصائص الطبيعية لحوض وادي ترج

أولاً: الخصائص الجيولوجية

يتشكل سطح حوض وادي ترج من عدة تكشّفات صخرية متعددة، من حيث العمر الجيولوجي والتركيب الصخري (الشكل رقم 2)، و جيولوجياً تقع منطقة الدراسة ضمن اقليم الدرع العربي Arabian Shield، الذي يتكون اساساً من الصخور النارية الجوفية والتي تشغل الجزء الأكبر من مساحة الحوض حيث تغطي ما يقارب 78,63% من اجمالي مساحة المنطقة المدروسة، تتمثل في صخور (الجابرو-الديوريت-التوناليت-الجرانيت)، وبشكل عام تتسم هذا النوع من الصخور بالصلابة وقلة نفاذية الامطار مما يشير الى سرعة توليد الجريان السطحي، بينما تشغل الصخور البركانية المتطبقة 4,36% من اجمالي مساحة منطقة الدراسة، متمثلة في صخور الانديسايت والصخور البركانية البازلتية، وتظهر الصخور المتحوّلة بشكل واسع في الحوض، بما ما يقارب 507,16 كم²، بنسبة 12,93% من اجمالي المساحة، وتظهر على شكل وحدات صخرية (صخور النيس-النشست صخور الامفيبوليت والارثومفيبوليت والكوارتز فيلدسباستيك -الرخام)، وجميعها تنتمي للعصر ما قبل الكامبري، ثم ترسبت فوق صخور الدرع العربي الصخور الرسوبية المتمثلة بمدملكات والحجر الرملي وصخور البريشيا، بفعل نشاط عوامل التجوية في مساحة ضئيلة تقدر بنحو 2,35% من اجمالي منطقة الدراسة.

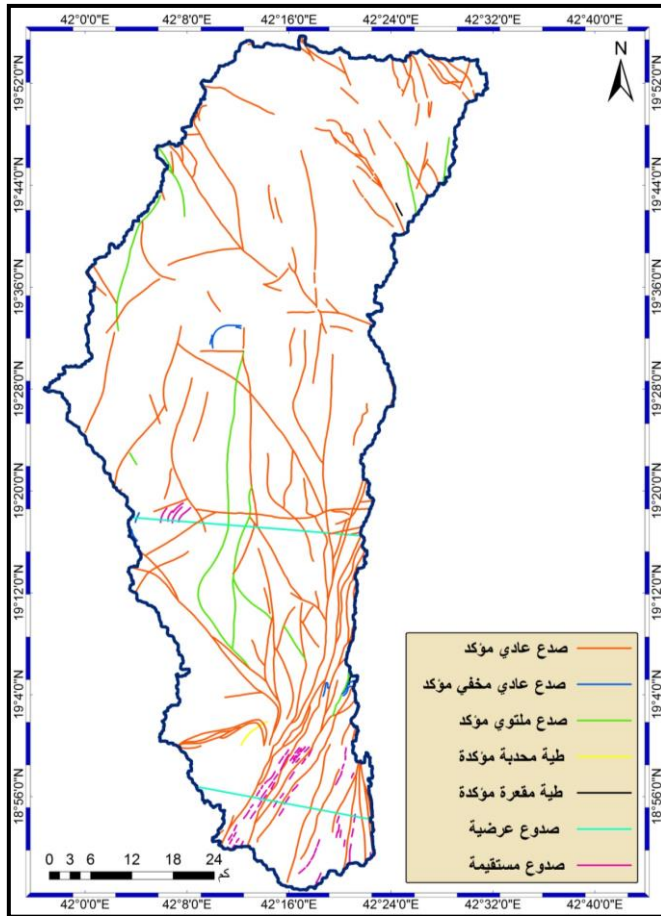
تنتشر رواسب العصر الرباعي في شمال وشرق الحوض، وبشكل رئيسي في بطون الاودية ورواسب المراوح الفيضية، ومنها -الارسابات الرباعية الرملية (QS) الناشئة عن عمليات التعرية الميكانيكية للرياح منذ بداية تكونها من الزمن الرابع حتى الآن، وتمتد في الجزء الادنى من الحوض بالقرب من مصب الوادي، والنوع الاخر من الارسابات، ارسابات الاودية والمصاطب (QA-QAS) وهي عبارة عن خليط من الرواسب المفككة من الجلاميد والرمال والحصى والصلصال التي تشغل المجرى الرئيس للحوض، وعند التقائه بعدد من الروافد مثل وادي القوباء-وادي حوران-وادي عراد، وقد كونت هذه الرواسب في بعض المناطق المصاطب النهرية، والتي تمتد في شمال الحوض، حيث نقلتها المسيلات المائية ورسبتها في هذه المنطقة.

ويقطع الحوض مجموعة من الصدوع والانكسارات الناتجة عن تعرض المنطقة للعديد من الحركات التكوينية، المصاحبة لتكوين أخدود البحر الأحمر، وماتج عنها تصادم للصفائح الأرضية، وعمليات طي وتصدع شديدين (الشكل رقم 3)، والتي تظهر في اتجاهات مختلفة، المجموعة الاولى تمتد في اتجاه شمالي جنوبي في الجزء الاوسط من الحوض الموازي لاتجاه البحر الأحمر، والمجموعة الثانية تمتد في اتجاه شمال شرق جنوب غرب وتتركز بشكل اكبر في جنوب الحوض، والجزء الاخر يمتد في اتجاه افقي وتمثل الصدوع العرضية.



الشكل (2) الخريطة الجيولوجية لحوض تصريف وادي ترج.

المصدر: الباحثة باستخدام (GIS) اعتماداً على الخريطة الجيولوجية للحوض مقياس 1:25000.



الشكل رقم (3) انواع الصدوع في حوض وادي ترج.

المصدر: الباحثة باستخدام (GIS) اعتماداً على خريطة الصدوع للحوض مقياس 1:250000.

ثانياً: الخصائص المناخية

تتباين الخصائص المناخية في حوض وادي ترج نتيجة امتداد الحوض ضمن مناطق مختلفة طبوغرافياً، وتبعاً لذلك تتفاوت درجات الحرارة وكميات الامطار، وفي هذا الجزء سوف يتم التركيز في هذا البحث على اهم عنصرين من عناصر المناخ الأكثر تأثيراً على الخصائص المورفومترية لأحواض التصريف وهما:

1-درجة الحرارة

تباين توزيع درجات الحرارة من شهر الى آخر بين محطات منطقة الدراسة، حيث ترتفع درجات الحرارة الى اعلى معدلاتها في كلا المحطتين خلال اشهر الصيف(يونيو-

يوليو-أغسطس)، وتنخفض الى ادنى معدلاتها في اشهر الشتاء (ديسمبر-يناير-فبراير)، وبلغت درجة الحرارة أقصاها شهر يونيو لتصل الى 23,8°م بمحطة ابها، وفي محطة بيشة بلغت أقصاها في شهر يوليو لتصل 32,8°م، يلعب الارتفاع دوراً هاماً في انخفاض درجات الحرارة، حيث يرتفع المعدل السنوي لدرجة الحرارة بمحطة بيشة ليصل (25,95°)، بينما ينخفض ليصل الى 19°م بمحطة ابها.

جدول (2) المعدلات الشهرية لدرجات الحرارة العظمى والصغرى (م) في محطتي ابها وبيشة للفترة (1985-2018م) .

محطة ابها	يناير	فبراير	مارس	ابريل	مايو	يونيو	يوليو	اغسطس	سبتمبر	اكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
العظمى	19.9	21.4	23.4	25.5	28.2	31.2	30.9	30.7	29.8	26.3	23.1	20.9
الصغرى	8.05	9.6	11.5	13.1	15.1	17	17.6	17.1	15.5	12	9.4	7.6
المتوسط	13.4	15	17.1	18.9	21.6	23.8	23.6	23	22.4	18.9	16	14
محطة بيشة	يناير	فبراير	مارس	ابريل	مايو	يونيو	يوليو	اغسطس	سبتمبر	اكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
العظمى	26.1	28.7	31.6	33.8	37.4	39.6	39.9	40	38	33.3	29.7	26.8
الصغرى	9	11.5	15.2	18.4	21.7	23.3	25	24.8	21.1	15.9	12.9	9.5
المتوسط	17.6	20.4	23.6	25.8	29.8	32.1	32.8	32.7	30	25.5	22.2	18.4

المصدر/الباحثة بالاعتماد على البيانات الصادرة عن الرئاسة العامة للأرصاد وحماية البيئة بمحطتي
ارصاد ابها وبيشة.

2-الامطار

تتفاوت كمية الامطار من شهر الى آخر بين محطات منطقة الدراسة، حيث تصل المعدلات السنوية الى اقصاها في شهر ابريل في كلا المحطتين، حيث بلغت محطة ابها 50.25 ملم، ومحطة بيشة 32.1 ملم، في حين بلغ ادنى معدلات التساقط الشهري بمحطة ابها في شهر ديسمبر (4.21 ملم)، وفي محطة بيشة (1.2 ملم) شهر سبتمبر، ويلاحظ بان فصل الربيع اكثر الفصول امطاراً بمنطقة الدراسة، واكثرها جفافاً فصل الخريف، كما يظهر تأثير عامل الارتفاع كأحد محددات تفاوت الامطار بين المناطق الجبلية والسهلية، حيث يبلغ المتوسط السنوي للأمطار بمحطة ابها 220.68 ملم، وفي محطة بيشة ينخفض حتى يصل الى 83.63 ملم.

جدول (3) المعدلات الشهرية لكمية الامطار في محطتي ابها وبيشة للفترة (1985-2018م)

محطة ابها	يناير	فبراير	مارس	ابريل	مايو	يونيو	يوليو	اغسطس	سبتمبر	اكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
المتوسط الشهري	14.82	16.86	40.39	50.25	25.82	7.7	19.65	24.73	6.12	4.31	5.82	4.21
محطة بيشة	يناير	فبراير	مارس	ابريل	مايو	يونيو	يوليو	اغسطس	سبتمبر	اكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
المتوسط الشهري	7.01	2.1	11.09	32.1	7.8	3.02	3.03	5.1	1.02	3.04	3.03	5.02

المصدر/الباحثة بالاعتماد على البيانات الصادرة عن الرئاسة العامة للأرصاد وحماية البيئة بمحطتي
ارصاد ابها وبيشة.

وتبعاً لذلك يتفاوت كثافة وتوزيع الغطاء النباتي، فتتمو أنواع نباتية تستطيع التأقلم على ظروف الجفاف بالأجزاء الوسطى والدنيا، مثل أشجار السمرة *Acacia tortilis* والسلم *Acacia ehrenbergiana* والسدر *Ziziphus* الضحيان *Acacia asak*، والمر *Commiphora myrrha* والطلح *Acacia*، بينما تزداد كثافة الغطاء النباتي في المناطق المرتفعة غرب وجنوب غرب الحوض، حيث تنمو أشجار العرعر الكثيفة *Juniperus excelsa* المختلطة مع أشجار العتم (الزيتون البري) *Olea chrysophylla*، والشث *Dodonaea viscosa* وأشجار الطلح *Acacia etbaica* ومن نباتات المراعي التي تنمو في الأودية أعشاب الثيل *Cutandia memphitica*.

ثالثاً: الخصائص الطبوغرافية

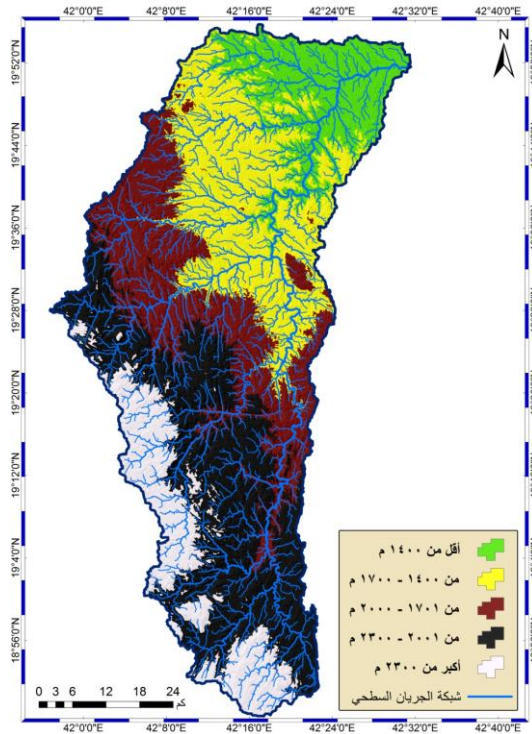
تتصف منطقة الدراسة بتباين التضاريس حيث تتركز السلاسل الجبلية المرتفعة على الأطراف الغربية والجنوبية للحوض، حيث يصل الارتفاع الى 2775 م بجبل طلا و2772م بجبال منعا، بينما تقل الارتفاعات تدريجياً كلما اتجهنا شمال وشرق الحوض باتجاه المصب عند التقائه بوادي بيشة بمحافظة بيشة الى 1198 م فوق مستوى سطح البحر، وتبعاً لذلك يتدرج انحدار الحوض بصفة عامة من الجنوب نحو الشمال، صفت الدراسة المنحدرات في حوض وادي ترج حسب درجات الانحدار بالاعتماد على التصنيف الذي أعده Zink, 1989، الجدول رقم (4) ويستخدم هذا التصنيف في تحديد أنواع التضاريس والأشكال الأرضية على مستوى الانحدار الأرضي (Morahne, 1999, 88) ويلاحظ ان نحو 65,61% من جملة مساحة الحوض تقل درجة انحدارها عن 16 درجة، التي تمثلها السهول بأنواعها واقدام الجبال والتلال المنخفضة، ثم يزداد الانحدار ما بين (16,1-30)، في نطاق التلال المرتفعة ذات المظهر التضاريسي المقطع، التي تشغل 30.53% من إجمالي مساحة الحوض، وتشغل فئة الجبال شديدة الانحدار والتقطع التي

يتجاوز انحدارها 30°، مساحة 150.47 كم²، بنسبة 3.84%، تزداد سرعة الجريان السطحي بزيادة الانحدار في الأجزاء العليا للحوض، بالتالي يقل زمن الاستجابة وزمن التركيز لهذه المناطق، على خلاف المناطق السهلية بالأجزاء الأدنى من الحوض، تقل سرعة الجريان السطحي نتيجة زيادة معامل التباطؤ (المدة بين تولد الجريان و وصوله لبداية المجاري المحددة) فتؤدي مثل هذه الظروف الى زيادة الفاقد المائي بسبب التسرب او التبخر، بالتالي يقل حجم التصريف المائي.

جدول رقم (4) درجات الانحدار في حوض وادي ترج.

الشكل	الانحدار/درجة	المساحة / كم ²	النسبة %	التصنيف
سهول، وديان	أقل من 2	213.6463	5.44	مسطح
سهول تحتية، أقدام الجبال	2 - 8	939.73	23.96	تموج خفيف
تلال منخفضة	8.1 - 16	1420.35	36.21	تموج
تلال مرتفعة	16.1 - 30	1197.767	30.53	مقطعة، مجزأة
جبال	أكثر من 30°	150.4763	3.83	مقطعة بدرجة عالية
المجموع	-	3921.97	100%	-

المصدر: الباحثة بالاعتماد على نموذج الارتفاع الرقمي DEM بدقة (12.5م).



الشكل رقم (4) ارتفاع التضاريس في حوض وادي ترج

المصدر: الباحثة بالاعتماد على نموذج الارتفاع الرقمي DEM بدقة (12.5م).

المبحث الثاني

الخصائص المورفومترية لحوض وادي ترج

تمثل الدراسات المورفومترية إحدى الاتجاهات الحديثة في دراسة الأحواض النهرية، حيث تشمل الخصائص المورفومترية بصورة عامة قياسات وأحجام وأبعاد المظاهر الطبيعية للحوض (الزهراني، 2019، ص114).

وتتناول الدراسة المورفومترية لحوض وادي ترج مايلي:

أولاً: المساحة والابعاد

أ- مساحة حوض التصريف Basin Area: تعرف مساحة الحوض بأنها مساحة التغذية التي ترفد الحوض بالتصريف المائي (ريان، 2014، ص54)، تكمن أهمية تأثير مساحة الحوض في حجم الجريان المائي، أنه كلما كبرت مساحة الحوض تزيد كمية الأمطار التي يستقبلها، بالتالي زياده حجم الجريان السطحي وكمية التصريف المائي مع افتراض ثبات المتغيرات الأخرى، كنوع الصخر، وتضرس الحوض، وشكل شبكة التصريف، ويتضح من نتائج الجدول رقم (5) أن مساحة حوض وادي ترج 3922.05 كم²، وبذلك يعتبر من الأحواض كبيرة المساحة، و تتباين مساحة الأحواض الجزئية في حوض وادي ترج، حيث بلغت أقصاها في الحوض رقم (2) بلغت 459,945 كم²، وادناها مساحة الحوض رقم (4) يبلغ نحو 22,637 كم².

ب- طول الحوض Basin Length : تعد أطوال الأحواض من المتغيرات المهمة التي تستخدم في حساب أشكال الأحواض وبعض الخصائص التضاريسية، ويؤثر طول الحوض في سرعة الجريان السطحي أي كلما زاد طول الحوض زادت مدة رحلة الجريان، وبالتالي تقل سرعته بسبب الفاقد عن طريق التسرب أو التبخر، ومن نتائج الجدول رقم (5) بلغ طول حوض وادي ترج 122.5 كم، أما على مستوى الأحواض الجزئية تتفاوت أطوال الأحواض ما بين أعلاها 41,86 كم في الحوض رقم (14)، وادناها 7,33 كم في الحوض رقم (4).

جدول رقم (5) مساحة وابعاد حوض وادي ترج واحواضه الجزئية.

الحوض	مساحة الحوض (كم ²)	طول الحوض (كم)	عرض الحوض (كم)	محيط الحوض (كم)
وادي ترج	3922.05 كم ²	122.5 كم	32 كم	410.4
احواض التصريف الفرعية				
1	349.62	33.7	10.3745	185.2
2	459.945	37.07	12.4075	215.125
3	240.802	35.44	6.79464	165.05
4	22.637	7.33	3.08827	35.825
5	272.268	22.92	11.8791	123.65
6	52.36	11.52	4.54514	52.9999
7	48.7559	12.26	3.97683	59.05
8	268.337	29.7	9.03492	130.9
9	272.266	33.5	8.12734	147.85
10	88.0755	21.08	4.17815	81.125
11	257.387	29.82	8.63135	138.275
12	228.87	19.46	11.761	115.45
13	172.252	23.86	7.21928	103.8
14	441.835	41.86	10.5551	201.4
15	35.1883	8.8	3.99867	43.725
16	105.389	15.15	6.95637	86.675
17	63.0634	9.9	6.37004	58.625
18	43.0002	12.77	3.36728	55.225
19	112.708	15.08	7.47401	79.95
20	174.929	21.62	8.09153	111.475
21	212.37	22.86	9.29003	99.075
المتوسط الحسابي	186.76468	22.176191	7.529574	109.06904
الانحراف المعياري	127.80431	10.057301	2.842767	51.072873

المصدر: الباحثة بالاعتماد على نموذج ارتفاع رقمي 12.5 م ونظم المعلومات الجغرافية.

ج- متوسط عرض الحوض Main Basin Width: يعبر عن العلاقة النسبية بين مساحة الحوض وطولته. يؤثر عرض الحوض على العمليات الهيدرولوجية في الحوض، من حيث زيادة الضائعات المائية عقب هطول الامطار، فالأحواض التي تتميز بزيادة اطوالها مقارنة بعرضها تقل كمية الجريان السطحي نتيجة التسرب والتبخر، بينما الاحواض التي تتميز بزيادة عرضها على حساب اطوالها تزداد ما تستقبله من

الامطار، وبالتالي يزداد كمية الجريان السطحي نتيجة لوصول المياه الى المجرى الرئيس في وقت واحد، وقد بلغ متوسط عرض حوض وادي ترج 32 كم، وتباين قيم عرض الاحواض الجزئية، حيث بلغت اقصاها بالحوض رقم (2) 12,407 كم، يليه الحوض رقم (5) يبلغ 11,879 كم في حين اقلها يبلغ 3,008 كم بالحوض رقم (4).

د- محيط الحوض Basin Perimeter : هي المنطقة المرتفعة التي تفصل بين الاحواض المجاورة وتعرف بخطوط تقسيم المياه (سقا، 2011، ص 48)، بلغ محيط حوض وادي ترج يبلغ 410.4 كم، اما على مستوى الاحواض الجزئية تباينت الاطوال تبعاً لمساحاتها، حيث سجل اعلى قيمة بالحوض رقم (2) 215,125 كم، وأدنى قيمة الحوض رقم (4) 35,825 كم بسبب صغر مساحته.

ثانياً- الخصائص الشكلية

أ-نسبة الاستدارة :Circularity ratio، وتشير نسبة الاستدارة الى اقتراب او ابتعاد شكل الحوض عن الشكل الدائري المنتظم، وتتراوح نسب الاستدارة بين 0 - 1، حيث تشير القيم المرتفعة على اقتراب الحوض من الشكل الدائري، بينما تعكس القيم المنخفضة ابتعاد الشكل عن الخاصية المستديرة وأقرب إلى الاستطالة، تبلغ نسبة استدارة حوض وادي ترج 0.3، وتعد قيمه منخفضة تشير الى ان الحوض بعيد عن الاستدارة وأقرب الى الاستطالة، لذلك تصل مياه الامطار الساقطة الى المصب الرئيسي للحوض في وقت متأخر، وبالتالي يفقد جزء كبير منه في التسرب والتبخر، وبالنسبة لقيم الاستدارة على مستوى الأحواض الجزئية فقد تراوحت ما بين 0.11 في الحوض (3) الى 0.27 في الحوض (21) جدول رقم (6).

جدول رقم (6) الخصائص الشكلية لحوض وادي ترج واحواضه الجزئية.

الحوض	نسبة الاستدارة	نسبة الاستطالة	معامل شكل الحوض
وادي ترج	0,3	0,58	0,27
احواض التصريف الجزئية			
1	0.128144	0.626229	0.307804
2	0.124942	0.652973	0.334669
3	0.111125	0.494199	0.191683
4	0.221734	0.732606	0.421319
5	0.223868	0.812548	0.518284
6	0.234334	0.708945	0.394168

0.324373	0.642818	0.175781	7
0.304148	0.622514	0.196872	8
0.242562	0.555926	0.156579	9
0.198205	0.502484	0.168239	10
0.289392	0.607227	0.169232	11
0.604238	0.877439	0.215868	12
0.30248	0.620836	0.200981	13
0.252123	0.566756	0.136939	14
0.454394	0.760819	0.231379	15
0.459167	0.764804	0.176357	16
0.643438	0.905355	0.230673	17
0.263687	0.579575	0.177249	18
0.495405	0.794587	0.221668	19
0.374155	0.690463	0.176966	20
0.406292	0.719508	0.27199	21
0.370571	0.678029	0.188139	المتوسط الحسابي
0.12195	0.111446	0.041297	الانحراف المعياري

المصدر: الباحثة بالاعتماد على نموذج ارتفاع رقمي 12.5 ونظم المعلومات الجغرافية

ب-نسبة الاستطالة **Elongation ratio**: يمثل هذا المعامل النسبة ما بين قطر دائرة التي تحتوي على نفس مساحة الحوض والمسافة ما بين ابعده نقطتين في الحوض، وتتراوح قيم نسب الاستطالة بين 0-1، تقترب احواض التصريف الى الاستطالة كلما قلت قيم هذه المعادلة واقتربت من الصفر والعكس، وبلغت قيمة معامل الاستطالة لحوض وادي ترج 0.58 وتشير هذه القيمة ان الحوض يميل للاستطالة أكثر من الاستدارة، مما يشير الى انخفاض معدل التصريف بسبب طول المسافة التي تقطعها المياه من الروافد المغذية للمجرى الرئيس، الامر الذي يؤدي الى فقدان جزء كبير من مياه الجريان السطحي اما بالتسرب او التبخر، اما على مستوى الاحواض الجزئية تتباين نسب الاستطالة ما بين ادناها 0.49 في الحوض (3)، الى أعلاها 0.90 في الحوض (17).

ج-معامل الشكل **Form Factor**: يعبر عن مدى التناسق بين أجزاء حوض التصريف وانتظام شكلها العام (شلال، 2015، ص85)، تشير القيم المرتفعة الى التناسق بين أجزاء حوض التصريف، بينما تدل القيم المنخفضة على عدم تناسق أجزاء حوض

التصريف، وبلغت قيمة معامل الشكل لحوض وادي ترج 0.27، ويدل ذلك على عدم تناسق شكل الحوض، اما على مستوى الاحواض الجزئية برزت اعلى قيمة لمعامل الشكل في الحوض رقم (17) 0.64، وادنى قيمة 0.19 في الحوض رقم (3) .

ثالثاً- الخصائص التضاريسية Relief Characteristics

أ-نسبة التضرس Relif Ratio، هي نسبة تدل على العلاقة المتبادلة بين تضرس الحوض وطوله، اذ تعطي مؤشر بصورة دقيقة على درجة الانحدار العام للحوض (خضير، عمران، 2013، ص328)، تفيد دراسة نسبة التضرس لمعرفة تأثيرها على خصائص الجريان السطحي، ومستوى التحكم في قمم الفيضان، فكلما ارتفعت نسبة التضرس والانحدارات بالحوض ارتفع زمن تركيز جريان المياه السطحي، وسرعة تدفقه مع قلة التسرب والتبخر في الحوض، بالتالي ترتفع قمة الفيضان ، بلغت نسبة التضرس على مستوى الحوض 12.88 م/كم،، اما على مستوى الاحواض الجزئية بلغت نسبة التضرس اقصاها 70.56 م/كم في الحوض (15)، وادناها قيمة 12.64 م/كم في الحوض (1) .

ب- رقم الوعورة Ruggedness Number؛ يعد رقم الوعورة مقياس للعلاقة بين كثافة التصريف وتضاريس حوض التصريف، وقد أوضح ستراالر Strahler عند دراساته لدرجات الوعورة في عدة احواض بالولايات المتحدة الامريكية، ان قيمة الوعورة تتراوح بين 0.06 للاحواض قليلة التضرس وأكثر من 1 صحيح للاحواض شديدة التضرس (علاجي، 2010، ص 79)، وتعكس قيمة الوعورة العالية على شدة تضرس الحوض وسيادة التعرية المائية، اي ان المسيلات المائية لها القدرة على عملية الحت ونقل الفتات الصخرية، وهي مؤشر جيد على سرعة الجريان ودرجة قمة تصريف الفيضان، بلغت قيمة الوعورة لحوض وادي ترج 1.75، كما تتباين قيم الوعورة على مستوى الاحواض الجزئية، حيث برزت اقل قيمة 0.35 في الحوض (4)، واعلى قيمة 1.3 في الحوض رقم (14).

جدول رقم (7) الخصائص التضاريسية لحوض وادي ترج واحواضه الجزئية.

الحوض	رقم الوعورة	نسبة التضرس (م/كم)	النسيج الطبوغرافي مجرى/كم	درجات الانحدار درجة/م
وادي ترج	1,75	12,88 م/كم	10.9	0.893
احواض التصريف الجزئية				

0.837484	2.25702	12.6409	0.485921	1
1.30194	2.43114	20.259	0.831365	2
1.74667	1.73887	19.6106	0.753422	3
2.71429	0.781577	44.0655	0.356573	4
2.36204	2.26446	38.8743	1.04708	5
2.05089	1.01887	30.9028	0.383084	6
2.2828	0.88061	37.6835	0.499089	7
1.44958	2.61268	23.2323	0.772593	8
1.39209	2.09672	23.1642	0.908145	9
1.67763	1.03544	28.0361	0.686582	10
1.94794	2.15513	31.2877	1.03822	11
3.15943	2.29537	50.0514	1.0398	12
2.76376	1.77264	43.2942	1.10131	13
2.11284	2.60179	28.7625	1.304	14
4.1917	1.05203	70.5682	0.638854	15
2.41757	1.49986	38.8779	0.614492	16
3.44508	1.26226	47.5758	0.521166	17
3.92823	0.832956	37.4315	0.484224	18
4.91699	1.601	51.3926	0.807829	19
3.21485	1.61471	32.9787	0.759117	20
1.9626	2.21045	32.0647	0.804086	21
2.470305	1.715	35.3692	0.7541	المتوسط الحسابي
1.011168	0.6028	12.8602	0.2491	الانحراف المعياري

المصدر: الباحثة بالاعتماد على نموذج ارتفاع رقمي 12.5 ونظم المعلومات الجغرافية.

ج- الانحدار Regression. يعبر عن مدى ميل مستوى سطح الأرض عن خط الأفق، يختلف حجم وسرعة الجريان السطحي باختلاف درجة الانحدار، تتصف المجاري الواقعة في المناطق العليا غرب وجنوب الحوض بكفاءة عالية في نقل المياه نتيجة انتشار المنحدرات المتقطعة وشدة الانحدار، بينما يقل الانحدار تدريجياً في المناطق الوسطى من الحوض مما اثر بدوره على سرعة الجريان وفقدان كمية من المياه، في حين تتصف المناطق السهلية بالأجزاء الدنيا بجريان اقل مما هو عليه بالمناطق الوسطى والعليا بحكم انبساط الحوض، مما أدى الى زيادة الضائعات المائية، بلغت درجة الانحدار لحوض وادي ترج 0,89°م، أي ان الأرض تنحدر بمقدار 0,89°م، اما

على مستوى الاحواض الجزئية برزت اعلى درجة انحدار 4,92 في الحوض رقم (8)، وادنى درجة انحدار 0,84 في الحوض رقم (1).

د- النسيج الطبوغرافي في Texture topography، يعرف ايضاً بنسبة التقطع ويشير هذا المعامل إلى مدى تقطع سطح الأحواض المائية بالمجاري النهرية، حيث تشير الاودية التي تتقارب مع بعضها وتزداد اعدادها على شدة التقطع، صنف (Smith, 1978) نسبة النسيج الطبوغرافي الى احواض ذات النسيج خشن اقل من 4 اودية/كم، واحواض ذات نسيج متوسط الخشونة ما بين (4-10) اودية/كم، واحواض ذات النسيج الناعم اكثر من 10 اودية/كم (كاظم، 2015، ص68)، وهو بذلك يعد ضمن الاحواض ذات النسيج الناعم حسب تصنيف سميث، كما تتباين نسبة النسيج الطبوغرافي للأحواض الجزئية ما بين ادناها 0.79 مجرى/كم² في الحوض رقم (4)، الى اعلاها 2.61 مجرى/كم² في الحوض رقم (8)، وهذا مرتبط بالتكوينات الصخرية بمنطقة الدراسة التي تتكون معظمها من الصخور النارية والمتحولة التي تتسم بقلّة نفاذيتها ومساميتها، مما أدى الى قلة تسرب المياه السطحية وزيادة كمية المياه الجارية فتكون النسيج الناعم.

رابعاً- خصائص شبكة التصريف.

1- رتب المجاري النهرية واعدادها Stream Order. يعرف الترتيب النهرى بانه نظام تصنيف المجاري في حوض التصريف حسب تدرجها الهرمي Hierarchy (الزهراني، 2019، ص70)، وهي من اولى خطوات تحليل شبكة التصريف، وقد تم تصنيف المجاري النهرية تبعاً لراتبها في منطقة الدراسة اعتماداً على طريقة (سترايلر 1952)، بلغ اجمالي عدد الرتب النهرية في حوض وادي ترج حسب نظام سترايلر 6 رتب (الشكل رقم 5)، ويمثل المجرى الرئيس اعلى رتبة نهريّة ويشير بان الحوض يستقبل كميات كبيرة من مياه الجريان السطحي بسبب كثرة الروافد التي تغذيه، كما بلغ اجمالي اطوال المجاري من مختلف الرتب بالحوض 4332,77 كم، واعداد المجاري 4474 مجرى، وقد تباينت في اعدادها من مرتبه الى أخرى، بما يوافق قانون هورتون للمجاري المائية الذي يؤكد ان المجاري المائية في رتبها تبع متواليه هندسية حدها الأعلى المرتبة الأولى ثم تبدأ تتناقص اعداد المجاري بزيادة المراتب النهرية، وقد انطبق ذلك على

مراتب حوض وادي ترج، فمعظم الروافد النهرية تقع ضمن الرتبة الأولى والثانية بنسبة 76,13% من اجمالي عدد الروافد كما يظهر بالجدول (8).

جدول رقم (8) الرتب النهرية في حوض وادي ترج.

الفئات	عدد المجاري	النسبة %	اطوال المجاري	النسبة %
الرتبة الأولى	2272	50,80	2160.9855335	49,88
الرتبة الثانية	1133	25,33	1134.51	26,18
الرتبة الثالثة	599	13,39	565.9921595	13,06
الرتبة الرابعة	307	6,86	250.1836075	5,77
الرتبة الخامسة	162	3,60	91.3299195	2,11
الرتبة السادسة	1	0,02	129.7780615	2,99
المجموع	4474	100	4332.7792815	%100

المصدر: الباحثة بالاعتماد على الشكل رقم ()

ويبين الجدول (9) وجود علاقة علاقة عكسية قوية جداً 0.92^- بين الرتب النهرية واعداد المجاري بمنطقة أي كلما زادت الرتبة النهرية قل عدد المجاري المائية بنسبة 92% والعكس، وبلغت معنوية علاقة المتغيرين (0.01)، وهذا يعني وجود دلالة احصائية للعلاقة بين المتغيرين عند مستوى (0.01)، وفي المقابل أكدت نتائج علاقة الرتب النهرية بأطوال المجاري المائية في حوض وادي ترج بوجود علاقة عكسية قوية جداً، قيمة العلاقة بينهما 0.91^- ، تشير الى ان زيادة الرتب النهرية تؤدي الى تناقص اطوال مجاريها بنسبة 91% والعكس، بمعنوية لعلاقة الرتب النهرية بأطوال المجاري بلغت (0.013)، وهذا يدل على دلالة احصائية للعلاقة بينهما عند مستوى (0.05)، حيث تشكل اطوال مجاري الرتب الدنيا (الأولى-الثانية-الثالثة) نحو 89.12% من اجمالي اطوال المجاري بالحوض، بينما تمثل باقي الرتب نحو (10,87) من مجموع الاطوال.

جدول رقم (9) العلاقة بين الرتب النهرية واعداد واطوال المجاري.

الرتبة	عدد المجاري (مجرى)	اطوال المجاري كم	المتوسط والانحراف ومعامل ارتباط بيرسون بين الرتبة واعداد المجاري	المتوسط والانحراف ومعامل ارتباط بيرسون بين الرتبة واطوال المجاري
الأولى	2272	2160.99	متوسط الرتب متوسط عدد المجاري	متوسط اطوال الرتب متوسط عدد المجاري
الثانية	1133	1134.51	3.5	745.67
الثالثة	599	566	انحراف الرتب	انحراف عدد المجاري

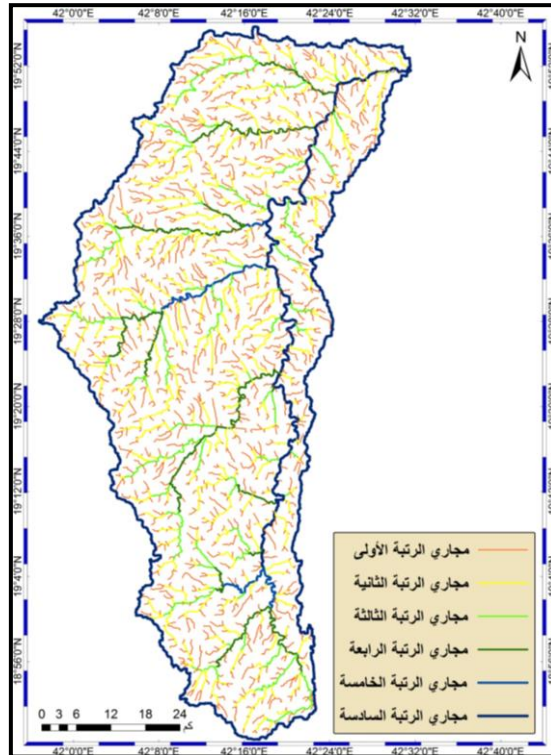
804.52	1.87	847.21	1.87	250.19	307	الرابعة
معامل الارتباط		معامل الارتباط		91.33	162	الخامسة
0.91 ⁻ *		0.92 ⁻ **		129.78	1	السادسة

المصدر: الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS.

•• مستوى دلالة العلاقة عند (0.01).

• مستوى دلالة العلاقة عند (0.05).

اما بالنسبة لعدد المجاري على مستوى الاحواض الجزئية، تؤكد نتائج الجدول رقم (10) تباين أعدادها على مستوى الاحواض الجزئية، حيث ان أكبر عدد للمجاري من مختلف الرتب بلغ 542 مجرى في الحوض رقم (14)، وأدنى عدد للمجاري من مختلف الرتب 28 مجرى في الحوض رقم (4) الذي يعد أصغر الاحواض الجزئية من حيث المساحة.



خريطة رقم (5) الرتب النهرية لشبكة المجاري المائية في حوض وادي ترج.

المصدر: الباحثة باستخدام (GIS) اعتماداً على نموذج ارتفاع رقمي دقة (12.5).

جدول رقم (10) خصائص شبكة التصريف في حوض وادي ترج وأحواضه الجزئية.

الحوض	اعداد المجاري	كثافة التصريف (كم/كم ²)	نسبة التشعب	تكرارية المجاري (مجرى/كم ²)	معامل التعرج كم/كم
وادي ترج	4473	1.1	2.91	1.14	1.18
احواض التصريف الجزئية					
1	418	1.14066	3.23	1.19575	0.945994
2	523	1.10701	3.33	1.13722	1.71513
3	287	1.08406	2.97	1.1921	1.5077
4	28	1.10394	2.85	1.23691	0.615689
5	280	1.17517	2.93	1.0284	1.22853
6	55	1.07608	2.63	1.03231	1.04859
7	52	1.08028	3.08	1.06654	0.956069
8	342	1.1197	3.14	1.27476	0.599151
9	310	1.17029	2.92	1.13881	0.926212
10	84	1.16173	3.15	0.953727	0.440825
11	298	1.11278	3.14	1.15801	0.935003
12	265	1.06756	2.78	1.15812	1.06861
13	184	1.06613	2.9	1.06851	0.575893
14	524	1.08306	3.06	1.1861	1.20296
15	46	1.02875	2.86	1.30725	0.122353
16	130	1.04328	3.55	1.23353	0.625476
17	74	1.10651	2.69	1.17342	0.321242
18	46	1.01302	3.08	1.06976	0.347648
19	128	1.04236	3.4	1.13618	0.411814
20	180	1.06468	2.83	1.02922	0.862701
21	219	1.09698	3.15	1.03146	0.853578
المتوسط الحسابي	212.952	1.0925	3.03190	1.1337	0.824341
الانحراف المعياري	150.243	0.04347	0.22658	0.09035	0.391589

المصدر: الباحثة بالاعتماد على نموذج ارتفاع رقمي 12.5 ونظم المعلومات الجغرافية

ب- كثافة التصريف Drainage Density: تعبر عن مجموعة اطوال المجاري المائية في

حوض التصريف مقسوماً على مساحته، تختلف كثافة التصريف باختلاف الظروف

المناخية، ومدى إثر البنية والتركيب الجيولوجي وانحدارات السطح بالإضافة الى

الغطاء النباتي، تكمن أهمية هذا المعامل في الكشف عن طبيعة جريان المياه السطحية

بالحوض، حيث تزداد سرعة وحجم المياه الجارية بارتفاع كثافة التصريف، تبلغ

كثافة التصريف في حوض وادي ترج (1.10 كم/كم²) وهي كثافة اعلى قليلا من

المتوسطة وفقاً لهورتون (Horton, 1932) الذي أوضح بان كثافة التصريف تكون مرتفعة عندما تصل الى 1.34 كم/كم² في المناطق المصرفية ذات الصخور الصماء والتي تتمتع بتساقط مطري غزير، وتصبح متوسطة تصل الى 0.93 كم/ (حبيب، 2012، ص 349)، اما على مستوى الاحواض الجزئية ظهرت اعلى قيمة 1.18 كم/كم² في الحوض (5)، وأدنى قيمة 1.01 كم/كم² في الحوض (18).

ج- نسبة التشعب Bifurcation Ratio. وهي النسبة بين عدد المجاري المائية في رتبة معينة وعدد المجاري في الرتبة التي تليها مباشرة، وتعد نسبة التشعب من الخصائص المهمة لشبكة التصريف، لكونها احد العوامل المتحكممة بمعدل التصريف المائي لأحواض التصريف، كلما قلت نسبة التشعب ارتفعت مؤشرات ودلالات حدوث الفيضان بسبب زيادة حجم الموجات المائية بعد العاصفة المطرية، حيث تتجمع مياه الامطار بسرعة وبكميات كبيرة في عدد محدود من المجاري، بينما تشير القيم المرتفعة الى خلاف ذلك، بلغت نسبة التشعب على مستوى حوض وادي ترج بلغت 2.91، نسبة منخفضة تساعد على حدوث احتمال جريان سطحي، اما على مستوى الاحواض الجزئية برزت اعلى نسبة تشعب 3.55 في الحوض (16)، وأدنى نسبة تشعب 2.9 في الحوض (13).

د- تكرارية المجاري Stream Frequency: يقصد بها العلاقة النسبية بين اعداد المجاري المائية ومساحة التصريف للحوض المائي، وهي تدل على مدى تخدد الحوض بواسطة التعرية المائية، وعلى فان زيادة عدد المجاري يؤدي بالضرورة الى زيادة اطوالها (بوربة، 1999، ص 17)، ويعتبر تكرار المجاري من المؤشرات الهامة التي توضح مقدرة الحوض على تجميع مياه الانسياب السطحي، وبرزت ادنى تكراريه في الاحواض الجزئية 0.95 مجرى/كم² في الحوض (10) الى اعلى تكرارية 1.3 مجرى/كم² في الحوض (15).

هـ- معامل التعرج Sinuosity Factor: يمثل مؤشر التعرج العلاقة النسبية بين الطول الطبيعي للمجرى الرئيس والمسافة المستقيمة الفاصلة بين المنبع والمصب (العمرى، 2020، ص 78)، وتشير تعرج المجرى المائي الى كمية الصبيب المائي فكلما زادت درجة الانعطاف، كان مؤشراً على قلة كمية الصبيب المائي حيث تزيد احتمالات التبخر والتسرب، وبالتالي يقل حجم الجريان السطحي والعكس صحيح، بلغت قيمة معامل

تعرج المجرى الرئيس لحوض وادي ترج 1.18 كم/كم وبالتالي يقع مجرى الحوض حسب تصنيف (Schamm) ضمن المجاري ضمن المجاري المستقيمة، وتتصف بمستوى منخفض لفاقد الجريان السطحي، اما على مستوى الاحواض الجزئية سجل الحوض رقم (2) اعلى معامل تعرج (1,71) مما يجعل هذا الحوض من الاحواض ذات المجاري غيرالمنتظمة، بينما سجل أدني معامل تعرج (0,12) بالحوض رقم (15) وبذلك يتبع الاحواض ذات المجاري المستقيمة.

الخلاصة :

لقد هدفت هذه الدراسة بصورة عامة الى العمل على اظهار إمكانية برامج نظم المعلومات الجغرافية في بناء قاعدة بيانات جغرافية ذات متغيرات مورفومترية وتضاريسية لحوض وادي ترج واحواضه الجزئية التابعة له، بالاعتماد على مصادر البيانات الرقمية الحديثة متمثلة في نموذج الارتفاعات الرقمية.

وتتلخص نتائج هذا البحث فيما يلي.

1- يتميز حوض وادي ترج بامتداده الكبير حيث تبلغ مساحته 3922,05 كم²، والقسم الأكبر من مساحة الحوض يقع ضمن الحدود الإدارية لمحافظة بيشة، ومن الناحية الهيدرولوجية ان كلما زادت مساحة الحوض زادت كمية الامطار الساقطة عليه، وبالتالي كمياتها ولايعني هذا غالباً جريان سطحي سريع، لأنها كلما كبرت المساحة قل انحداره ثم تبعاً لذلك تقل سرعة الجريان السطحي.

2- يتبين من خلال الخصائص الطبيعية لحوض وادي ترج ان معظم التكوينات الجيولوجية بمنطقة الدراسة تعود الى الصخور الجوفية (زمن ما قبل الكامبري) التي تتسم بصلابتها وضعف نفاذيتها والتي تعمل على زيادة الجريان السطحي.

3- التباين في طبوغرافية سطح الحوض ترتب عليه تباين الانحدارات، التي تراوحت بين أراضي سهلية قليلة الانحدار بالأجزاء الدنيا التي شكلت (29.4%) من مساحة منطقة الدراسة، الى مناطق جبلية تزيد ارتفاعاتها عن 2000م وتبعاً لذلك تزداد انحداراتها بأعالي الحوض.

4- يتضح من الخصائص الشكلية ان الحوض يميل الى الاستطالة بسبب انخفاض نسبة الاستدارة (0,3)، وارتفاع نسبة الاستطالة (0,58)، ويبدو ان الحوض اكتسب خصائصه

الشكلية تحت تأثير العوامل البنيوية بصفة خاصة الصدوع التي تكتنف الصخور وتمتد معظمها على محاور شمالية جنوبية، ان المدلول الهيدرولوجي لشكل حوض وادي ترج يشير الى ان طول المجرى الرئيس يؤدي الى تناقص كمية التصريف المائي عن طريق التبخر او التسرب بسبب طول المسافة التي يقطعها.

5- بالنسبة للخصائص التضاريسية فتبلغ نسبة التضرس (12,88م/كم) ورقم الوعورة (1.75).

6- يتضمن حوض وادي ترج 21 حوضاً جزئياً تتراوح رتب مجاريها ما بين (1-6) تبعاً لتصنيف استرالر، بلغ مجموع اعدادها 4473 مجرى، كما بلغ مجموع اطوالها 4332,77 على مستوى جميع الرتب.

7- بلغ معدل النسيج الطبوغرافي 10,9 مجرى/كم، مما يعني وقوع الحوض ضمن النسيج الناعم، وهذا يدل على الصخور ذات النفاذية القليلة، والجريان السطحي يفوق معدلات التسرب، ومن ثم كثرة عدد المجاري ساهمت في زيادة عمليات الحث المائي مما أدى الى نعومة نسيج الحوض.

التوصيات:

نتج عن هذه الدراسة بعض التوصيات كالتالي:

1- الاستفادة من قاعدة البيانات الجغرافية الرقمية لحوض وادي ترج واحواضه الجزئية، للاستفادة منها في تنمية الموارد المائية، كما يمكن ان تعتبر مرجعاً للمزيد من الدراسات الهيدرولوجية المعتمدة على نتائج كمية التصريف، لتجنب مخاطر السيول، وتحقيق الاستغلال الامثل لمياه الجريان السطحي بالتوسع في مشاريع الحصاد المائي.

2- اجراء المزيد من الدراسات التخطيطية التي تدعم تنمية المنطقة اقتصادياً او اجتماعياً او سياحياً من خلال تنمية المواقع السياحية بالحوض حيث يتضمن عدد من المدن والمنتزهات السياحية.

المراجع

أولاً - المراجع العربية

- 1- بوربة، محمد فضيل، (1999م)، المدلول الجيومورفولوجي للمتغيرات المورفومترية بالحوض الهيدروغرافي لوادي الكبير الرمال (التل الشرقي - الجزائر)، جامعة الكويت، كلية العلوم الاجتماعية، قسم الجغرافيا.
- 2- حبيب، زينب حسن، (2012م)، التحليل المورفومتري لشبكة التصريف المائي لحوض وادي شنان باستخدام تقنية GIS، مجلة البحوث الجغرافية، العدد 16.
- 3- خضير، احمد عيادة- عمران، انتظار مهدي، (2013)، مورفومترية حوض وادي شعيب الركاشي وإمكانية استثماره في حصاد المياه، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 1، العدد 18، جامعة بابل كلية التربية للعلوم الانسانية، العدد 18.
- 4- الدعدي، ماجدة عبدالله، (2021)، التحليل الرقمي للخصائص المورفومترية والتضاريسية ومدلولاتها الجيومورفولوجية في حوض وادي رهجان بمدينة مكة المكرمة، المجلة العربية للدراسات الجغرافية، المجلد الرابع- العدد (10) يوليو.
- 5- ريان، وفاء كمال، (2014م)، الخصائص المورفومترية لحوض وادي الفارعة - فلسطين باستخدام نظم المعلومات الجغرافية ونماذج الارتفاعات الرقمية، رسالة ماجستير، كلية الآداب، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 6- الزهراني، افراح أحمد، (2019م)، تقويم مخاطر السيول على الأنشطة البشرية بحوض وادي نعمان بمنطقة مكة المكرمة، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة أم القرى.
- 7- سقا، عبد الحفيظ محمود، (2011م)، الخصائص المورفومترية لحوض تصريف وادي لبن بالملكة العربية السعودية "دراسة جيومورفولوجية باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، مجلد 19، العدد 1، ص 31-68.
- 8- شلال، عواد علي (2015م)، التحليل المكاني لحصاد مياه كلال بدرية باستخدام نظم المعلومات الجغرافية GIS، مجلة واسط للعلوم والطب، المجلد الثامن، العدد الثالث، ص 78-97.

- 9- العمري، سعد رافع (2020)، تقييم تأثير الوضوح المكاني لنماذج الارتفاعات الرقمية في استخلاص الخصائص المورفومترية للأحواض الجافة- حوض وادي بيشة دراسة حالة، رسالة دكتوراه، عمادة الدراسات العليا، كلية الآداب، قسم الجغرافيا، 2020 جامعة الملك سعود.
- 10- علاجي، امنه أحمد، (2010م)، تطبيق نظم المعلومات الجغرافية في بناء قاعدة بيانات للخصائص المورفومترية ومدلولاتها الهيدرولوجية في حوض وادي يلملم، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى.
- 11- كاظم، وسن محمد "التحليل المورفومتري لحوض سامراء في العراق" الجامعة المستنصرية-مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، 2015، العدد 51 (ص52-84).

ثانياً- المراجع الإنجليزية

- 1- Morahne, S.E. (1999): Gis solution in natural Resource management, tenewable natural resource foundation and national academy of sciences national research council, washington

فاعلية برنامج تدريبي في تنمية معارف معلمات رياض الأطفال باضطراب تشتت

الانتباه وفرط النشاط ومهاراتهن في التعامل مع الأطفال في محافظة الداخلية

**The effectiveness of a training program in the development of the
achers ADHD and their skills with children in the governorate of the**

Interior in Oman

Researcher

Ruwaiya Ali ALkalbani

الملخص :

هدفت الدراسة إلى التحقق من مدى فاعلية برنامج تدريبي في تنمية معارف معلمات رياض الأطفال باضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط. ومهاراتهن في التعامل مع الأطفال في محافظة الداخلية. تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمات رياض الأطفال في محافظة الداخلية. وتم اختيار عينة مكونة من (30) معلمة، تم توزيعهن إلى مجموعتين متساويتين: مجموعة تجريبية من (15) معلمة، ومجموعة ضابطة من (15) معلمة، وبعد تطبيق مقاييس الدراسة القبليّة تلقى أفراد المجموعة التجريبية البرنامج التدريبي، بينما لم يخضع أفراد المجموعة الضابطة لأي تدخل منظم. وقد بلغ عدد جلسات البرنامج (17) جلسة، بواقع (3) جلسات في الأسبوع ولمدة شهر ونصف الشهر.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- يشار إلى فاعلية البرنامج التجريبي في تنمية معارف معلمات رياض الأطفال باضطراب تشتت الانتباه والنشاط الزائد، وتزويدهن ببعض الأساليب والاستراتيجيات في التعامل مع الأطفال ذوي النشاط الزائد.

الكلمات المفتاحية: البرنامج التدريبي- اضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط (ADHD)-مهارات التعامل

The study aimed at verifying the effectiveness of a training program in the development of the knowled of kindergarten teachers about ADHD and ther skills with children in the development of the governorate of Interior in OMAN.The study population included all the teachers in the Kindergartens in the governorate of the Interior,and a sample of 30 teachers was selected for the study . the smple was equally divided into tow group. One group of 15 was experimental and the other group of 15 was a control group. After the pretest, the interventional group received a training program . The comparison group did not receive any training.A total of 17 sessions were conducted at the rate of 3 sessions

Per week of six-weeks. The results showed the following:.

- The results of the study showed that the training program was effective in developing the skills of kindergarten teachers and in enriching them with procedures and strategies in dealing with children.

مقدمة :

وتُعد مشكلة اضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط Attention Deficit Hyperactivity Disorder (ADHD)، من أكثر المشاكل انتشاراً في مرحلة مُبكرة من عمر الطفل، (سيسالم، 2010)، ويُصاب الذكور بهذا الاضطراب أكثر من الإناث، ويظهر في السن ما بين (2-3) أعوام ويستمر إلى سن دخول المدرسة، ويمتد إلى مرحلة المراهقة والبلوغ، ولا يُلتفت لهذا الاضطراب إلا بالمدرسة؛ عندما يكون الطفل في موقفٍ يحتاج فيه إلى السيطرة على حركاته، وهو الحال عندما يلتحق الطفل برياض الأطفال؛ حيث يتحتم عليه الجلوس في مقعد مُعين وفي مكان محدد لفترة زمنية معينة (أسعد والصرايره، 2010، القاضي 2011).

ولذلك أصبح من الضروري تقديم برامج تدريبية للمعلمين؛ تؤهلهم لمعرفة السلوكيات التي يعاني منها الأطفال في هذه المرحلة العمرية، ومنها اضطراب فرط النشاط؛ فقد ارتأت الباحثة تصميم برنامج تدريبي لإكساب معلمات رياض الأطفال المعلومات اللازمة عن اضطراب فرط النشاط وتشتت الانتباه، ويسهم في تحسين التعامل مع الأطفال وينعكس إيجاباً على الصحة النفسية والاجتماعية للطفل.

مشكلة البحث :

من خلال عمل الباحثة في الميدان التربوي؛ لاحظت افتقار المعلمات للكثير من المعارف حول جوانب المشكلات السلوكية والانفعالية لدى الأطفال، ومنها اضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط، إذ ينظر بعض المعلمات إلى الأطفال على أنهم كثيرو الحركة ومشاغبون ويثيرون الفوضى داخل الصف، وأنه يترتب على ذلك اتخاذ إجراءات عقابية ضد الطفل في كثير من الأحيان، وأظهرت دراسة (القاضي، 2010)، أن أطفال تشتت الانتباه والمصحوب بالنشاط الزائد هم أكثر عرضة للإساءة البدنية والنفسية من الأطفال العاديين، وذلك لعدم مقدرة المعلمة على التعامل مع هؤلاء الأطفال داخل الصف، فإذا لم يستطع الوالدان أو المعلمون إدراك حالة الطفل مما يعانيه، وكيفية التعامل معه فقد يقود ذلك في المستقبل إلى مشكلات وخيمة لا تُحمد عقباه، كالعُدوانية، وصعوبات التعلم والمشكلات النفسية المختلفة (الوهاب والطحان، 2012).

أهمية الدراسة :

أولاً- الأهمية النظرية :

1- أهمية مرحلة الطفولة المبكرة، إذ إن نموّه يكون سريعاً، ولاسيما النمو العقلي، فهو يستطيع أن يتعلم سريعاً ويكتشف العالم من حوله، والطفل في هذه المرحلة قابل للتوجيه والتشكيل.

2- أهمية التدخل المبكر في تحديد الاضطرابات السلوكية والانفعالية وتشخيصها في سن الطفولة واليضع.

3- لفت النظر إلى أهمية تدريب مُعلمات رياض الأطفال، وإعدادهن بشكل خاص لتعرف علامات المشكلات السلوكية الشائعة في سن الطفولة، بهدف التدخل المبكر، والتقليل من مشكلات سوء التعامل مع هذه المشكلات.

ثانياً- الأهمية التطبيقية :

أما الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة فتتمثل في الآتي:

1- تزويد المعلمات بقدر كافٍ من المعلومات المتعلقة بخصائص النشاط الزائد وتشنت الانتباه .

2- التقليل من الضغوط النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها الأطفال الذين يعانون من مشكلات سلوكية.

3- التقليل من الضغوط التي تتعرض لها المعلمة نتيجة التعامل مع أطفال يعانون من مشكلات متنوعة؛ من خلال زيادة الفهم لخصائص الاضطرابات مثل فرط النشاط.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على فاعلية البرنامج التدريبي المعد لهذا الغرض في تنمية معارف معلمات رياض الأطفال باضطراب تشنت الانتباه وفرط النشاط ومهاراتهن في التعامل مع الأطفال.

أسئلة الدراسة :

وبناءً على مشكلة الدراسة؛ فإن السؤال الرئيسي للدراسة هو: ما فاعلية برنامج تدريبي لمعلمات رياض الأطفال في تحسين مستوى معرفتهن باضطراب (ADHD)؟
وينبثق عن السؤال الرئيسي للدراسة الأسئلة الآتية :

- 1- هل توجد فروقٌ دالة بين متوسط درجات المجموعتين: التجريبية والضابطة في تنمية معارف معلمات رياض الأطفال باضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط، ومهاراتهن في التعامل مع الأطفال على القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية؟
- 2- هل توجد فروقٌ دالة بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي في تنمية معارف معلمات رياض الأطفال باضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط ومهاراتهن في التعامل مع الأطفال ولصالح القياس البعدي؟

فرضيات الدراسة :

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين المجموعتين التجريبية والضابطة في تنمية معارف معلمات رياض الأطفال باضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط ، ومهاراتهن في التعامل مع الأطفال على القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي في تنمية معارف معلمات رياض الأطفال باضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط ، ومهاراتهن في التعامل مع الأطفال ولصالح القياس البعدي.

مُصطلحات الدراسة :

البرنامج التدريبي : Training Program

هو مجموعة من الموضوعات الإجبارية والاختيارية، تُقدم لفئة معينة من الدارسين بغية تحقيق أهدافٍ مقصودة في فترة زمنية مُحددة ؛ مع بيان عدد الساعات التي تُقابل كل موضوع ، والقائم بالتدريب ، ويُؤدي إلى الحصول على شهادة تُؤهل الدارس (المتدرب) لمزاولة مهنة معينة. (علي، 2011، ص69).

ويُعرّف البرنامج في هذه الدراسة إجرائياً بأنه: البرنامج التدريبي الذي صُمم لمعلمات رياض الأطفال؛ لإكسابهن المعرفة عن اضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط ، وتدريبهن على بعض المهارات الأولية وبعض أساليب التعامل مع الأطفال المضطربين ، ويتخللها أنشطة تعليمية وأساليب تقويم ملائمة، يتم تقديمها من خلال خطة زمنية ومن خلال البرنامج المُعد الذي يشتمل على (17) جلسة.

اضطرابُ تشتتِ الانتباهِ وفرطِ النشاط (ADHD):

هو اضطرابٌ يجعل الطفلَ غيرَ قادرٍ على ضبط سلوكه؛ بسببِ صعوبةٍ في معالجة المنبهات العصبية في الدماغ؛ يُرافقه مستوى عالٍ جداً من النشاط الحركي، ويمكن أن يتأثر به الأطفال والبالغون. ويمكن ملاحظة هذا الاضطراب بوضوح في المدرسة من خلال التشتت وعدم الثبات في مكان واحد، والثرثرة الزائدة والاندفاعية. (Wilson, 2013 ; USA Today Magazine, 2014) .

مهارات التعامل: Handling Skills

هي مهارات ذات نشاط عقلي، معرفي، لفظي، جسمي، نفسي، اجتماعي تقوم به المعلمة بسرعة ودقة وإتقان، وهذا النشاط يتطلب فترة من التدريب المقصود لصقله، مع الممارسة المنظمة، والخبرة المضبوطة ليؤدي بطرق ملائمة (بحري، 2009، ص17). الدراسات والبحوث المشابهة:

نستعرض أهم البحوث السابقة المشابهة التي تتقاطع مع بحثنا في أحد متغيراته على الأقل:

وأجرى محمود (2010) دراسةً بعنوان " مدى معرفة مُعلّمي التربية الخاصة باضطراب نقص الانتباه والنشاط الحركي الزائد" على عيّنةٍ شملت (130) معلماً، تتراوح خبراتهم المهنية بين سنة واحدة وخمسة عشرة سنةً ، وهدفت الدراسة إلى التحقق من مدى معرفة المعلمين باضطراب ضعف الانتباه المصحوب بفرط النشاط ، وعلاجه الطبي والتربوي، وكان من نتائج هذه الدراسة أن درجة معرفة المعلمين بالاضطراب قد بلغت (3.58)، وهي درجة مرتفعة. كما بلغت معرفتهم بالتدخل العلاجي الطبي لهذا الاضطراب (3.35)، وهي درجةً مرتفعة أيضاً، ووصلت معرفة مُعلّمي التربية الخاصة بالمدخل العلاجي التربوي أعلى درجة (4.04)، وهي نتائج تدل على أهمية معرفة المعلمين بهذا الاضطراب، وبخصائصه ومداخله العلاجية؛ لتقديم المساعدة اللازمة للتلاميذ المضطربين.

كما هدفت دراسة عبد الوهّاب والطحان (2012)، في قياس أثر برنامج إرشاديٍّ جمعيٍّ في تحسين معاملة الأمهات الكويتيات لأطفالهن ذوي تشتت الانتباه المصحوب بالنشاط الزائد، وتكونت عيّنة الدراسة من (22) أمّاً وأطفالهن؛ ممن يعانون من اضطراب (ADHD)، وتم توزيعهم إلى مجموعتين: تجريبية وضابطة، تضم المجموعة التجريبية

(11) والمجموعة الضابطة (11)، ولقد أظهرت النتائج فروقاً ذات دلالة بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة لصالح المجموعة التجريبية، ويرجع ذلك لتطبيق البرنامج.

وأجرى فريد وبراون (Fred & Brown, 2012) دراسة هدفت إلى معالجة مستويات المعرفة المتوفرة لدى مُعلمي المدارس المتوسطة في "ساوث تكساس" فيما يتعلق باضطراب الإفراط في النشاط وعدم الانتباه. وقارنت الدراسة على وجه التحديد بين مستويات معرفة المعلمين ضمن ثلاثة مستويات مُحددة لمعرفة الاضطراب: (أ) معلومات عامة عن اضطراب النشاط المفرط، (ب) معرفة أعراض تشخيص الاضطراب، (ت) معرفة علاجات الاضطراب. وشملت عينة الدراسة (107) معلمين، من خمس مدارس متوسطة في "ساوث تكساس" غالبيتها أمريكية لاتينية. وبينت النتائج أن أكبر منطقة للمعرفة لدى المعلمين تناولت التعرف على أعراض تشخيص اضطراب النشاط المفرط. ونال المدرسون نقاطاً متدنية فيما يتعلق بالمعرفة العامة، وبمعرفة علاجات الاضطراب.

وأما دراسة "أديسون وأوجون وفترجن وأديمو" (Adeosun, Ogun, Adeyemo, 2013 Fatiregun)، فهدفت إلى تقييم موقف عينة من معلمي المدارس الابتدائية في لاجوس بنيجيريا تجاه أطفال لديهم اضطراب نقص الانتباه والنشاط المفرط. وكانت عينة الدراسة (144) معلماً من أربع مدارس معترف بها في ولاية لاجوس. أعطيت إليهم مقالات قصيرة، تصف أطفال مدارس مصابين باضطراب نقص الانتباه والنشاط الزائد، وأعقب. لقد أظهرت نتائج إجابات المشاركين مستوى عالياً من تصور خاطئ لاضطراب نقص الانتباه والنشاط الزائد، ومواقف سلبية تجاه الأطفال المصابين بالاضطراب. (9 % و 16.7 %) من المستطلعين وافقوا على أن اضطراب نقص الانتباه والنشاط الزائد يُمكن التعامل معه بالأدوية والتدخلات النفسية على التوالي، وأكد واحد من كل أربعة معلمين (25.7%) أنهم يتجنبون إقامة علاقة مع طفل مصاب باضطراب نقص الانتباه والنشاط الزائد، بينما أبدى (35.4%) من المعلمين عدم رغبتهم في قبول طالب مصاب باضطراب نقص الانتباه والنشاط الزائد في صفهم. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك درجة كبيرة من التصورات الخاطئة حول اضطراب نقص الانتباه والنشاط المفرط بين معلمي المدارس الابتدائية في نيجيريا. وهذا يُبرز الحاجة لإيجاد

تدخلاتٍ تربويةٍ، يتم توجيهها نحو تحسين معرفة المدرسين باضطراب نقص الانتباه والنشاط المفرط .

وهدفت دراسة ملدفسكي وسایل (Moldavsky & Sayal, 2014) إلى تعرّف على موقف معلمي المدارس الابتدائية حيال الأطفال المصابين باضطراب النشاط الزائد ونقص الانتباه ودور العلاج الصيدلانيّ. وتكونت عينة الدراسة من (496) معلماً تم اختيارهم من (110) مدارس؛ وقد تم تحليل التعليقات التي كتبها معلمو المدارس الابتدائية، الذين شاركوا في دراسة الحالة المتعلقة بالمقالات القصيرة التي تحقق في قدرة المعلمين على تعرّف اضطراب النشاط الزائد ونقص الانتباه. وقد قام المعلمون بقراءة واحدٍ من أربعة أنواعٍ من المقالات القصيرة التي تصف سلوك طفلٍ عمره (9) سنواتٍ مُصابٍ بنقص الانتباه، أو بالنوع الفرعي لاضطراب النشاط المفرط ونقص الانتباه، وقاموا بالإجابة عن الأسئلة حول آرائهم المتعلقة بمشاكل اضطراب النشاط الزائد، وإدارتها وأهمية الأدوية في التخفيف من النشاط الزائد. وقد أظهرت نتائج دراسة تعليقات المعلمين وجودَ تفضيلٍ قويٍ لاستخدام استراتيجيات داخل المدارس للتعامل مع الأطفال المصابين باضطراب النشاط الزائد ونقص الانتباه. وأحجم المعلمون عن القبول بالأدوية الخاصة بالاضطراب، وعبروا عن آراء سلبيةٍ حول استخدامها، وأجبوا على الخدمات الصحيّة أن تدعم إدارة المعلمين للسلوكيات المتعلقة باضطراب النشاط الزائد في المدرسة، وأن توفر المعلومات لكي ترفع من قدرة المعلمين على تعرّف الحاجة للإحالة إلى الخدمات الصحية المتخصصة.

كما أجرى ممادي (2014) ، برنامجاً تدريبياً للمعلمين في خفض النشاط الزائد عند تلاميذ المرحلة الابتدائية، يهدف إلى بناء برنامجٍ تدريبيٍّ، لتعريف المعلمين باضطراب ضعف الانتباه المصحوب بفطط النشاط، وتدريبهم على استخدام أساليبٍ مقترحةٍ لخفض اضطراب ضعف الانتباه المصحوب بفطط النشاط، وتكونت عينة الدراسة من (10) معلمين، أما عينة التلاميذ فقد تكونت من (20) تلميذاً وتلميذة، تراوحت أعمارهم بين (9 إلى 11) سنة، يدرسون في المرحلة الابتدائية، وتم توزيعهم عشوائياً على مجموعتين، تجريبية وضابطة. ضمت التجريبية (10) تلاميذ و(5) معلمين، وضمت الضابطة كذلك (10) تلاميذ و(5) معلمين، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى فاعلية البرنامج التدريبي في خفض الأعراض الأساسية لاضطراب ضعف الانتباه المصحوب بفطط النشاط

لدى تلاميذ أفراد المجموعة التجريبية. ويرجع نجاحه إلى مشاركة المعلمين في البرنامج التدريبي.

التعقيب على الدراسات السابقة :

ومن خلال تحليل الدراسات السابقة؛ يُمكن تلخيص أوجه الاستفادة منها في الجوانب الآتية :

- مشكلة الدراسة : لقد تناولت الدراسات السابقة مُشكلة الدراسة الحالية، إذ ركزت على أهمية تدريب المعلمين على موضوع اضطراب تشتت الانتباه والنشاط الزائد.
- أهمية الدراسة : تتفق أهمية الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أهمية الموضوع الذي تناولته، وهو تدريب المعلمين وتنمية معارفهم حول اضطراب تشتت الانتباه والمصحوب بالنشاط الزائد.
- منهج الدراسة : تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في استخدامها المنهج التجريبي .
- أدوات الدراسة : أتاحت الفرصة للباحثة الاطلاع على الأدوات البحثية للدراسات السابقة في فهم واستيعاب كيفية تطبيق هذه الأدوات.

الطريقة والإجراءات

أولاً- منهج الدراسة :

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج شبه التجريبي في تصميم المجموعتين التجريبية والضابطة.

ثانياً- مجتمع الدراسة :

تكوّن مجتمع هذه الدراسة من جميع معلمات مدارس رياض الأطفال في محافظة الداخلية؛ والبالغ عددهنّ (367) معلمة.

ثالثاً - عينة الدراسة :

تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة من القطاع، إذ شملت (30) معلمة من بين (104) معلمات رياض أطفال يعملن في مدارس قطاع سمائل، موزعة على (20) مدرسة، وتم توزيع العينة بالطريقة العشوائية إلى مجموعتين متساويتين: تجريبية، وتضم (15) معلمة، وضابطة، وتضم (15) معلمة .

مجالات البحث:

تتحدد نتائج هذه الدراسة بالمحددات الآتية :

1. الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على المعلومات العاملات في مجال رياض الأطفال، ومن هنا لا يمكن تعميم نتائج الدراسة على عينات أخرى، إلّا بالقدر الذي تكون فيه العينات الأخرى مماثلةً لعيّنة الدراسة.
2. الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على معلومات رياض الأطفال في محافظة الداخلية بسلطنة عمان.
3. الحدود الزمانية: العام الدراسي 2014/2015
4. تتحدد هذه الدراسة بالأدوات المستخدمة فيها، وهي: مقياس المعارف، مقياس الاتجاهات، مقياس المواقف السلوكية، والبرنامج التدريبي الذي أعدته الباحثة لتطبيقه على عينة الدراسة.

متغيرات البحث:

اشتملت الدراسة الحالية على المتغيرين الآتيين :

- 1- المتغير المستقل: البرنامج التدريبي الذي تم بناؤه وتطبيقه على عينة الدراسة.
- 2- المتغير التابع: تنمية معارف معلومات رياض الأطفال باضطراب تشتت الانتباه المصحوب بالنشاط الزائد، ومهاراتهم في التعامل مع الأطفال.

أدوات البحث:

بعد الإطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة، واستطلاع رأي عيّنة من المتخصصين عن طريق المقابلات الشخصية؛ قامت الباحثة ببناء مقاييس الدراسة ومنها دراسة (السفاسفة، 2016؛ الفواعير، 2015؛ الكلباني، 2014). ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المقاييس الآتية:

- 1- مقياس معارف المعلومات حول اضطراب تشتت الانتباه والمصحوب بالنشاط الزائد.
- 2- مقياس الاتجاهات للمعلومات نحو اضطراب (ADHD).
- 3- مقياس المواقف السلوكية .
- 4- البرنامج التدريبي المُعدّ من قبل الباحثة.

4- البرنامج التدريبي :

يستند البرنامج التدريبي في هذه الدراسة إلى مجموعة من التدريبات والأنشطة التي تهدف إلى تقديم معلومات باستخدام وسائل تعليمية مختلفة ، والحوار والمناقشة، وغيرها من الأنشطة التعليمية. وفيما يأتي توضيح لخطوات بناء البرنامج :
تصميم والتنفيذ البرنامج :

يحاول البرنامج التدريبي في هذه الدراسة تحقيق هدفين عامين، هما :

1- الهدف التدريبي (الإرشادي) : ويتمثل في تنمية معارف واتجاهات المعلمات نحو اضطراب تشتت الانتباه والنشاط الزائد لدى المجموعة التدريبية (المجموعة التجريبية) المستهدفة في الدراسة .

2- الهدف الوقائي : يتمثل في تدريب المعلمات على التدخل المبكر في اضطراب فرط النشاط ، ومن ثم اتخاذ إجراءات وقائية لمنع تفاقم المشكلة . بالإضافة إلى تنمية قدرة المعلمة على تمييز المظاهر السلوكية المختلفة للاضطراب من غيره، ومن ثم تنمية قدرة المعلمة على التعامل مع الأطفال بطريقة علمية هادفة.

مخطط الجلسة التدريبية :

تكون مخطط كل جلسة من جلسات البرنامج من :

- عنوان الجلسة
- تاريخ تنفيذ الجلسة ومدتها
- الهدف العامة للجلسة ، والأهداف الخاصة والفقرة اللازمة لتحقيقها
- الأساليب التدريبية المستخدمة في الجلسة لتحقيق أهدافها
- الأدوات المستخدمة والمساعدة لتحقيق أهداف الجلسة
- إجراءات التنفيذ؛ وتحتوي على مجموعة من الأنشطة والممارسات لأساليب الجلسة الإرشادية، والتكليف بالواجب البيتي.

صدق البرنامج التدريبي :

للتأكد من صدق البرنامج الذي تم بناؤه في هذه الدراسة قامت الباحثة بعرضه على مجموعة مُحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الإرشاد النفسي، والملحق (7) يوضح قائمة بأسماء المُحكمين في البرنامج التدريبي، فقد طُلب منهم تحكيم البرنامج وإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول الهدف العام للبرنامج ، وعدد الجلسات وترتيبها، والمدة

الزمنية لكل جلسة ، والتمس منهم إضافة أية تعديلات أو اقتراحات يرونها مناسبة، ولقد أخذت الباحثة بالآراء والمقترحات التي قدمها المحكمون بنسبة اتفاق لا تقل عن 80% ، فلقد تمّ تعديل صياغة الأهداف لبعض الجلسات: الأولى والرابعة والسادسة ، وتغيير ترتيب الجلسات: السادسة والثالثة عشرة والرابعة عشرة .
المعالجة الإحصائية المستخدمة :

لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها، قامت الباحثة باستخدام الرزمة الإحصائية المحوسبة للعلوم الاجتماعية (SPSS-20)، واستخدمت الباحثة في هذا التحليل الإحصائي الآتية :

- 1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
- 2- معامل ارتباط "بيرسون"
- 3- معامل الاتساق الداخلي "كرونباخ ألفا"
- 4- اختبار "مان وينتي اللامعلمي (Mann-Whitney U Test)
- 5- اختبار ويلكسون اللامعلمي (Wilcoxon)

النتائج ومناقشتها :

عرض نتائج الدراسة، ومناقشتها :

هدفت هذه الدراسة الى تعرف فاعلية برنامج تدريبي في تنمية معارف معلمات رياض الأطفال باضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط، ومهارتهن في التعامل مع الأطفال في محافظة الداخلية، وفيما يأتي مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات التي انبثقت عنها :

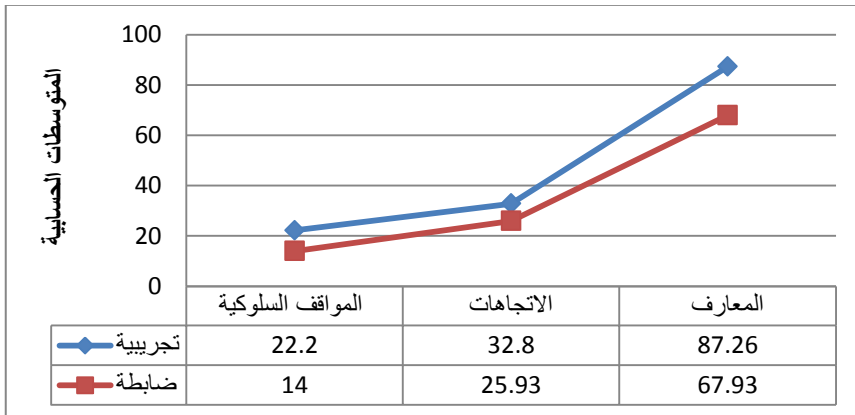
أولاً- النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى، ومناقشتها :

أشارت الفرضية الأولى للدراسة إلى وجود فروق دالة عند مستوى الدلالة بين أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة في درجات مقاييس المعارف والاتجاهات والمواقف السلوكية على القياس البعدي، تُعزى إلى البرنامج التدريبي المستخدم في الدراسة. ومن أجل اختبار هذه الفرضية؛ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد المجموعتين: التجريبية والضابطة للدرجة الكلية للمقاييس، والجدول (11) يوضح ذلك.

جدول (11) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للدرجة الكلية لمقاييس الدراسة لدى أفراد المجموعتين: التجريبية والضابطة في القياس البعدي

المحاور	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مقياس المعارف	التجريبية	15	87.26	6.192
	الضابطة	15	67.93	5.049
مقياس الاتجاهات	التجريبية	15	32.80	2.007
	الضابطة	15	25.93	1.907
مقياس المواقف السلوكية	التجريبية	15	22.20	2.144
	الضابطة	15	14.00	3.760

يتضح من خلال الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية لدرجات مقاييس الدراسة لدى أفراد المجموعة التجريبية على القياس البعدي أكبر من المتوسطات الحسابية لدرجات الكلية لمقاييس الدراسة لدى أفراد المجموعة الضابطة .
كما يوضحه الشكل (1) :



شكل (1) مقارنة بين المتوسطات الحسابية لمقاييس الدراسة لدى أفراد المجموعتين: التجريبية والضابطة في القياس البعدي

يتضح من الشكل (1) وجود اختلاف في متوسطات درجات مقاييس الدراسة الثلاثة لدى أفراد المجموعتين على القياس البعدي؛ إذ يتضح تفوق المجموعة التجريبية على المجموعة الضابطة؛ وهذا يعني فاعلية البرنامج في تنمية معارف ومعلومات رياض

الاطفال باضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط، ومهاراتهم في التعامل مع الأطفال في محافظة الداخلية لدى أفراد المجموعة التجريبية.

وللتحقق من دلالة هذه الفروق تم استخدام اختبار مان- وتني (Mann-Whitny) اللامعلمي، وذلك نظراً لصغر حجم العينة، ولتجنب افتراض اعتدالية التوزيع الطبيعي، والجدول (12) يوضح النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (12) نتائج اختبار مان وتني في القياس البعدي لمقاييس الدراسة بين المجموعتين:

التجريبية والضابطة

المحاور	المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة Z	الدلالة
مقياس المعارف	التجريبية	15	22.73	341.00	4.511	*0,000
	الضابطة	15	8.27	124.00		
مقياس الاتجاهات	التجريبية	15	22.60	00339,	4.514	*0,000
	الضابطة	15	8.40	6.0012		
مقياس المواقف السلوكية	التجريبية	15	22.63	05339,	4.639	*0,000
	الضابطة	15	8.37	05.512		

❖ دالة عند مستوى $(0.01 \geq \alpha)$

يتضح من خلال الجدول (12) أن هناك فروقاً ذات دلالة بالنسبة للمجموع الكلي لمقاييس الدراسة؛ بين أفراد المجموعتين: التجريبية والضابطة في القياس البعدي، فلقد كانت هذه الفروق لصالح المجموعة التجريبية، وهذا يعني فاعلية البرنامج المستخدم في الدراسة الحالية.

ويتضح من خلال تحليل نتائج هذه الدراسة وجود فاعلية للبرنامج التدريبي في تنمية معارف مهارات رياض الأطفال باضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط، ومهاراتهم في التعامل مع الأطفال لدى أفراد عينة الدراسة بالنسبة للمجموعة التجريبية الذين خضعوا للمعالجة، مقارنة بعينة الدراسة من أفراد المجموعة الضابطة؛ الذين لم يتلقوا أي نوع من المعالجة، وذلك في القياس البعدي.

وتعزو الباحثة الأسباب التي أدت للوصول إلى هذه النتائج الإيجابية للبرنامج التدريبي في تنمية معارف مهارات رياض الأطفال باضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط، ومهاراتهم في التعامل مع الأطفال؛ تعزوها إلى أن أفراد المجموعة التجريبية

اللواتي تعرّضن للبرنامج قد اكتسبنَ معارفَ ومهاراتٍ جديدةً لم تكن مألوفاً لهنّ، وهذا كان له أثرٌ في تعديل سلوكهن نحو موضوع اضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط وفي التعامل مع الأطفال، وقد ساعد البرنامجُ التدريبي في تغيير فكرة المعلمات اللاتي خضعن للتجربة؛ في نظرتهم للأطفال الذين يعانون من مشكلة اضطراب تشتت الانتباه وفرط الحركة، إذ إن مجموعة كبيرة من المعلمات - بما فيهن أفراد المجموعة الضابطة اللاتي لم يتلقين أي معالجة في هذا الموضوع - لم يكن لديهنّ معلومات كافية عن هذا الموضوع . ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة ممادي (2012) التي أظهرت نتائجها تدنيًا ملحوظًا في معرفة المعلمين بالخصائص العامة للاضطراب، وبمداخله العلاجية. وما توصلت إليه كذلك دراسة فريد وبراون (Fred, Brown, 2012) التي حصل فيها المدرسون على نقاطٍ مُتدنيةٍ فيما يتعلق بالمعرفة العامة، وبمعرفة علاجات الاضطراب. وكذلك دراسة أديسون وأوجون وفترجن وأديمو (Adeosun, Ogun, Fatiregun, & Adeyemo, 2013)، التي أظهرت نتائج إجابات المشاركين فيها مستوى عاليًا من التصور الخاطئ لاضطراب نقص الانتباه والنشاط المفرط، ومواقف سلبية تجاه الأطفال المصابين باضطراب نقص الانتباه والنشاط المفرط، بينما أظهرت نتائج دراسة محمود (2010) ودراسة الحمد (2010) وجودَ معرفة جيدة للمعلمين باضطراب نقص الانتباه والنشاط الحركي الزائد عند الطلاب.

ويُمكن القول - من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة - إن البرنامج التدريبي قد أحدث تأثيراً أو تغييراً في معرفة المعلمات واتجاههن ومواقفهن حيال الأطفال الذين يعانون من اضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط، وهذا يُساعدُهن في التعامل مع المشكلات المتعلقة باضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط. وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة روسباخ وبروبست (Rossbach & Probst P2005) التي توصلت إلى فاعلية برنامجٍ تدريبي يهدف إلى تطوير وتقييم تدريب مُعلّمي اضطراب عدم الانتباه والإفراط في النشاط، إذ أظهرت النتائج وجود أثرٍ فاعلٍ لتدريب المعلمين، وتحسُّناً في سلوكيات الأطفال.

ثانياً- النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية ومناقشتها:

أشارت الفرضية الثانية للدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياسين: القبلي والبعدي في تنمية معارف معلمات رياض

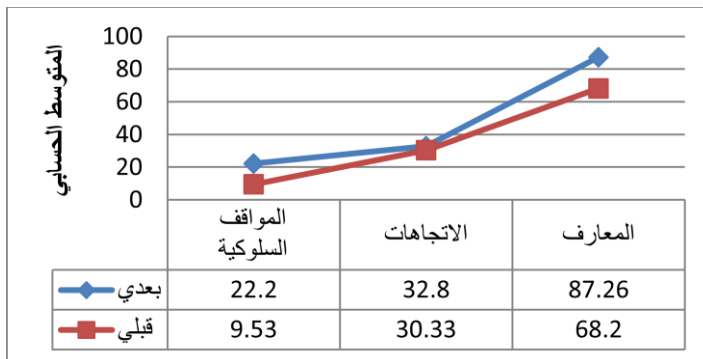
الأطفال باضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط ومهاراتهم في التعامل مع الأطفال لصالح القياس البعدي.

ومن أجل اختبار هذه الفرضية؛ تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالنسبة لدرجات أفراد المجموعة التجريبية، في القياسين: القبلي والبعدي للدرجة الكلية لمقاييس الدراسة، ويتضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في القياسين القبلي والبعدي للمجموع الكلي لمقاييس الدراسة لأفراد المجموعة التجريبية

المحاور	المقاييس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مقياس المعارف	قبلي	15	68.20	5.583
	بعدي	15	87.26	6.192
مقياس الاتجاهات	قبلي	15	30.33	3.976
	بعدي	15	32.80	2.007
مقياس المواقف السلوكية	قبلي	15	9.53	2.774
	بعدي	15	22.20	2.144

يتضح من خلال الجدول (13) أن المتوسطات الحسابية في القياس البعدي لأفراد المجموعة التجريبية أكبر من المتوسطات الحسابية في القياس القبلي في المجموع الكلي للمقاييس الثلاثة للدراسة. كما يوضح الشكل (2) مقارنة بين المتوسطات الحسابية في القياسين القبلي والبعدي للمجموع الكلي لمقاييس الدراسة لأفراد المجموعة التجريبية:



شكل (2) مقارنة بين المتوسطات الحسابية في القياسين القبلي والبعدي للمجموع الكلي لمقاييس الدراسة لأفراد المجموعة التجريبية

يتضح من الشكل السابق وجود اختلاف في متوسطات درجات مقاييس الدراسة لدى أفراد المجموعة التجريبية بين التطبيق القبلي والبعدي ولصالح التطبيق البعدي، وهذه النتيجة تُشير إلى فاعلية البرنامج في تنمية معارف مهارات رياض الأطفال باضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط ومهاراتهن في التعامل مع الأطفال في محافظة الداخلية، لدى أفراد المجموعة التجريبية بعد تطبيق البرنامج.

وللتحقق من دلالة الفروق؛ تم استخدام اختبار ويلكسون (Wilcoxon) اللامعلمي وذلك نظراً لصغر حجم العينة، ولتجنب افتراض اعتدالية التوزيع الطبيعي. والجدول رقم (14) يوضح النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (14) نتائج اختبار ولوكوسون للقياسين: القبلي والبعدي للمجموع الكلي لمقاييس الدراسة لأفراد المجموعة التجريبية

المحاور	القياس	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	مستوى الدلالة
مقياس المعارف	قبلي	15	.00	.00	3,411 *0,001
	بعدي	15	8.00	120.00	
مقياس الاتجاهات	قبلي	15	4.33	13.00	2,044 *0,041
	بعدي	15	7.22	65.00	
مقياس المواقف السلوكية	قبلي	15	.00	.00	3,417 *0,001
	بعدي	15	8.00	120.00	

❖ دالة عند مستوى $(0.01 \geq \alpha)$

يتضح من خلال الجدول (14) وجود فروق ذات دلالة بين القياسين القبلي والبعدي في المجموع الكلي لمقاييس الدراسة، وكانت هذه الفروق لصالح التطبيق البعدي، وهذا يؤكد فاعلية البرنامج المستخدم في الدراسة الحالية.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن البرنامج التدريبي قد أكسب معلمات رياض الأطفال قدرًا جيدًا من المعلومات المتعلقة بخصائص هذا الاضطراب، وبعض استراتيجيات التدخل الخاصة به على المستوى النفسي والتربوي، كما أن اشتغال البرنامج التدريبي على مواقف عملية تطبيقية لبعض المواقف السلوكية للأطفال الذين يعانون من مشكلة اضطراب تشتت الانتباه وفرط الحركة؛ قد ساعد المعلمات على فهم هذه المشكلة وتطوير مهاراتهن في الكشف المبكر عن الأطفال الذين يعانون منها، وعلى تعرف خصائص اضطراب

تششت الانتباه والنشاط الزائد، وتعرّف أسبابه وطرق علاجه، والتعرّف على قدرات وإمكانيات هؤلاء الأطفال ذوي النشاط الزائد، وتكوين النظرة الإيجابية لأطفال (ADHD).

ومن ذلك شكّلت تلك المعارف والمواقف السلوكية التي تم تقديمها خلال فترة التدريب للبرنامج عاملاً مهماً في تكوين اتجاهات إيجابية من قبل المعلمات تجاه هذه المشكلة، لا سيما وأنها تتصل بالأطفال الذين كثيراً ما يتعرضون للظلم من قبل المعلمات؛ من خلال تكوين فكرة عنهم بأنهم مشاغبون أو مدللون أو غير مُكترِثين وغير مهتمين بعملية التعليم، وهذا ناتج عن عدم دراية المعلمات بهذه المشكلة، وعدم تكوين فكرة كافية عنها.

وتشير هذه النتيجة إلى أهمية تقديم المعلومات للفئات المختلفة؛ لأنّ المعلومة الصحيحة تُشكّل حجراً أساسياً مهماً في فهم المشكلات، وتدفع إلى البحث عن الأساليب الصحيحة في التعامل معها، وذلك يسهم في تجنّب اتخاذ إجراءات خاطئة ومُضرة في كثير من الأحيان.

ثالثاً: عرض نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها؛

أشارت الفرضية الثالثة للدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والمتابعة؛ في تنمية معارف مُعلّمت رياض الأطفال .

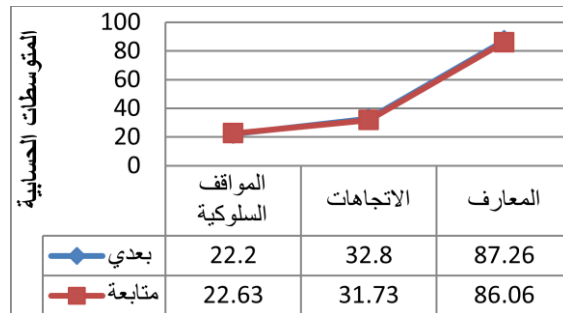
من أجل اختبار هذه الفرضية؛ تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد المجموعة التجريبية، في القياسين: البعدي والمتابعة، ويوضح جدول (15) ذلك.

جدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للقياسين: البعدي والمتابعة للمجموع

الكلّي لقياس الدراسة لأفراد المجموعة التجريبية

المحاور	القياس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مقياس المعارف	بعدي	15	87.26	6.192
	متابعة	15	86.06	6.984
مقياس الاتجاهات	بعدي	15	32.80	2.007
	متابعة	15	31.73	1.944
مقياس المواقف السلوكية	بعدي	15	22.20	2.144
	متابعة	15	22.93	1.533

ويُتضح من خلال الجدول (15) وجود فروقٍ ظاهرية في المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين: البُعدي والمتابعة، وذلك في المقاييس الثلاثة جميعها. كما يوضح الشكل (3) مقارنةً بين المتوسطات الحسابية للقياسين: البُعدي والمتابعة للمجموع الكلي لمقاييس الدراسة لأفراد المجموعة التجريبية:



شكل (3) مقارنةً بين المتوسطات الحسابية للقياسين: البُعدي والمتابعة للمجموع الكلي لمقاييس الدراسة لأفراد المجموعة التجريبية

يتبين من الشكل (3) أن متوسطات درجات مقاييس الدراسة لدى أفراد المجموعة التجريبية في التطبيقين البُعدي والمتابعة كان متقارباً في جميع المقاييس، وهذا يعني بقاء أثر التطبيق، ويؤكد فاعلية البرنامج، وتحقيق أهدافه بعد شهر من تطبيقه. ومن أجل التحقق من دلالة هذه الفروق؛ تم استخدام اختبار ولكوكسون (Wilcoxon)، ويتضح ذلك من خلال الجدول (16)

جدول (16) نتائج اختبار ولكوكسون للقياسين: البُعدي والمتابعة للمجموع الكلي لمقاييس

الدراسة لأفراد المجموعة التجريبية

المقاييس	العدد	متوسط	مجموع	مستوى	المحاور
الرتب	الرتب	الرتب	قيمة Z	الدلالة	
مقياس المعارف	بعدي	15	8.05	88.50	1,632
	متابعة	15	7.88	31.50	
مقياس الاتجاهات	بعدي	15	8.32	91.50	1,806
	متابعة	15	7.13	28.50	
مقياس المواقف السلوكية	بعدي	15	7.40	37.00	1,030
	متابعة	15	7.56	68.00	

يُتَّخُصُّ من خلال الجدول (16) عدمُ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين القياسين؛ البُعدي والمتابعة في المجموع الكلي لمقاييس الدراسة ، فقد كانت الدلالة الإحصائية أكبر من $(0,05)$ وهذا معناه بقاء أثر البرنامج التدريبي المُستخدَم في الدراسة الحالية.

الاستنتاجات:

وتعزو الباحثة بقاء أثر البرنامج التجريبي للدراسة إلى ما تمَّ استخدامه في هذا البرنامج من أساليبٍ تدريبية، وطُرقٍ متنوعة لإيصال الفكرة بأسلوبٍ سهلٍ وبسيطٍ يُساعد المعلمَ على فهم المشكلة وإدراك جوانبها وأبعادها المختلفة، وبقاء أثر التعلم لمدة طويلة. فقد اشتمل البرنامج على مجموعةٍ كبيرةٍ من الأساليب، مثل: المناقشة والحوار، والقصة المصورة، والتخيُّل، ولعب الأدوار، والإيحاء، والتغذية الراجعة، كما أن البرنامج لم يعتمد في أثناء تقديم المادة التدريبية على الجانب النظري والتلقين وحسب؛ بل نوع من أساليب التدريب وطرائقه، مستفيداً من تكنولوجيا التعليم الحديثة وتوظيفها في خدمة عملية التعلم والتعليم. كما إنَّ المعلمَ أصبحَ أكثرَ دقةً في الملاحظة عنهُ من قبل كما عبَّرَ عنْه بأنفسِه عن ذلك وبقيْن على تواصلٍ مع الباحثة؛ للتباحث حول مشكلاتٍ جديدةٍ يُلاحظُنها عند الأطفال.

المُقترحات :

- في ضوء إجراءات هذه الدراسة ونتائجها، تقترحُ الباحثةُ إجراءَ البحوث الآتية :
- 1- تصميمُ برنامجٍ تدريبيٍّ لتنمية مهارات معلمات رياض الأطفال وقُدَّراتهنَّ ومعارفهن في مجالات أخرى، مثل برامجٍ للتعرف إلى الأطفال الذين يُعانون من صعوبات في التعلم، أو التَّوَحُّد...
- 2- تصميمُ مقاييسٍ تُناسبُ البيئةَ العُمانية، تُساعد في التشخيص المُبكر للأطفال الذين يعانون من اضطراب تشتت الانتباه وفرط النشاط.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية :

- أبو أسعد ، أحمد والصرايرة ، أسماء (2010). مشكلات طفل الروضة .الأردن :
الفلاح للنشر والتوزيع.
- سياسم، سالم كمال (2010). اضطراب قصور الانتباه والحركة المفرطة خصائصها - وأسبابها - وأساليب
علاجها . العين : دار الكتاب الجامعي.
- شريت ، عبد الغني وصديق:رحاب محمود محمد(2008).برنامج العلاج السلوكي للأطفال ذوي النشاط
الزائد،الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- عبد الوهاب، سميرة محمد والطحان،محمد خالد (2012). أثر برنامج إرشادي جمعي في تحسين أساليب
معاملة الأمهات الكويتيات لأطفالهن وخفض أعراض ضعف الانتباه المصاحب للنشاط الزائد
لديهم، مجلة اتحاد الجامعات العربية وعلم النفس، المجلد(10) ، العدد (2)
- علي، محمد السيد (2011). موسوعة المصطلحات التربوية . عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- القاضي، خالد سعد (2010). " أبعاد الإساءة للأطفال ذوي اضطراب نقص الانتباه وفرط النشاط
وعلاقتها ببعض المتغيرات"، مجلة كلية التربية، جامعة جنوب الوادي، المجلد (16)، (176-198).
- القاضي ، خالد سعد سيد (2011). تعديل سلوك الأطفال ذوي الاضطراب نقص الانتباه وفرط النشاط.
القاهرة : عالم الكتب.
- مماي، شوقي محمد.(2012).مدى معرفة معلمي المرحلة الابتدائية باضطراب ضعف الانتباه المصحوب
بفرط النشاط ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح- الجزائر، العدد
التاسع، ص129-149 .
- مماي، شوقي محمد.(2015). السلوك الصفي في المرحلة الابتدائية. عمان: دار عالم الثقافة للنشر
والتوزيع.

المراجع الأجنبية :

- Adeosun, I., Ogun, O., Fatiregun, O., & Adeyemo, S. (2013). Attitude OF
Nigerian Primary School Teachers To Children With Attention Deficit
Hyper Activity Disorder. **European Psychiatry**, 28
- American Psychiatric Association (APA). (2012, Jan 1), [cited March 7, 2016];
Available from: Credo Reference Collections
- American Psychiatric Association (2000).Diagnostic and Statistical Mental Dis
orders,DSM-TV(4th ed).Washington DC:Author
- Fred R Guerra Jr, & Brown, M. S. (2012). Teacher knowledge of
attentiondeficit hyperactivity disorder among middle school students in
south texas. **RMLE Online**, 36(3)
- Wilson, J. (2013). A social relational critique of the biomedical definition
and treatment of ADHD; ethical practical and political implications.
Journal of Family Therapy , 35, 198-218

الإطار المفاهيمي للتقاضي الإلكتروني

بختات كلتومة

كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة

الجزائر

الملخص:

التقاضي الإلكتروني آلية مستحدثة تعنى بتسيير العمل القضائي على نحو سلس و بوتيرة منتظمة و هو ضرورة حتمية فرضتها عملية التحول إلى عصر التقنية و الرقمنة المعلوماتية بحيث يعتمد التقاضي الإلكتروني في تطبيقه على وسيط إلكتروني يتمثل في وسائل الإعلام والاتصال الحديثة، و نتيجة للمردودية التي تعود على إنجاز العمل القضائي في ظل اتباع التقاضي الإلكتروني لجأت مختلف الدول إلى اعتماد هذا الأخير كأسلوب متبع في إدارة مرفق القضاء .

الكلمات المفتاحية: التقاضي الإلكتروني - الوسيط الإلكتروني - وسائل الإعلام والاتصال - الرقمنة المعلوماتية

Conceptual framework for electronic litigation

Bekhat keltouma

Faculty of Law and Political Science Dr. Moulay Al Taker

University - saida- Algeria

Summary:

E-litigation is an innovative mechanism for the smooth and regular functioning of the judiciary. It is imperative that it be imposed by the process of transition to the age of technology and information digitization so that e-litigation is applied to an electronic medium of modern media and communication. As a result of the feasibility of completing judicial work under electronic litigation, various States have adopted the latter as a method of administering the judicial facility.

Keywords: E-litigation - E-broker - Media & Communication - Digitization

المقدمة :

عرف العالم في الآونة الأخيرة عصرا جديدا من التطور نظرا للتغير الجذري الحادث إذ جرى التعبير عنه بالعديد من المسميات منها على سبيل المثال الثورة التقنية العلمية أو عصر تقنية المعلومات . وقد إجتمعت هذه المسميات جميعا في وصف هذه المرحلة التي تتميز بالسييل المتدفق للمعلومات صعبة الإدراك سواءا لحجمها أو تنوعها أو حتى لكثافة عرضها. هذا ما إنعكس إيجابا على الوسائل التقنية خاصة تلك المتصلة بمجال الإعلام والاتصال .

الإنضجار المعلوماتي الحاصل أثر على مجريات حياة الأفراد وخلق ما يسمى بمجتمع المعلومات. ونجد أن نقاط هذا التحول قد برزت في مجالات عدة أهمها التجارة الإلكترونية التي خطت شوطا كبيرا فيما تعلق بالتعاقد والدفع الإلكترونيين وكذا التعليم الإلكتروني والحكومة الإلكترونية.

هذا التطور رغم آثاره الإيجابية الجمّة إلا أنه لم يسلم من وجود نقاط سلبية فيه منها الجرائم الإلكترونية. بحيث تتميز هذه الأخير بمفهوم مختلف عن نظيرتها التقليدية خاصة فيما تعلق بالمسرح الإفراضي للجريمة وكونها جريمة عابرة للحدود . مما يضع العدالة الجنائية أمام تحدي كبير في سبيل القبض على الجاني وهذا ما دفع المشرعين عبر دول العالم إلى وضع نصوص قانونية تجرم هذا النوع من الجريمة في سبيل الحد منها.

الجانب الموضوعي للنص التجريمي مهما بلغ تطوره ودقته إلا أنه يبقى عاجزا عن تحقيق الغاية منه إذا كان جانبه الإجرائي ضعيفا وغير مواكبا له . لذا لا يمكن تحقيق العدل دون وجود عدالة إجرائية مسايرة للتطور التقني وهذا ما إهتم به المشرعين عبر العالم .

أهمية الدراسة :

يكتسي التقاضي الإلكتروني أهمية كبيرة نظرا لحداثته بالمنظومة القضائية للدول . كذلك بإعتباره آلية ممتازة لمواجهة الظروف الطارئة التي من شأنها إعاقة السير السلس

للإجراءات القضائية لا سيما في ظل انتشار الأوبئة وصعوبة الحصول على الأدلة من الشهود لإستحالة حضورهم أمام السلطات المختصة وهذا فضلا عن دوره في حماية الشهود المعرضين للخطر بالحفاظ على سرية هويتهم وأمانهم. مع إرتباط التقاضي الإلكتروني بحقوق الأفراد وحررياتهم أين يظهر هذا الإرتباط في سرعة الفصل بالدعاوى القضائية .

أهداف الدراسة :

تتمثل الأهداف المرجو تحقيقها من خلال هذه الدراسة في تسليط الضوء على التقاضي الإلكتروني بإعتباره موضوع الساعة. مع إبراز مدى تأثيره كبديل للتقاضي التقليدي على ضمانات المحاكمة العادلة و يضاف لذلك ضرورة معرفة متطلبات تطبيق هذا النظام الجديد في جهاز العدالة بشكل يأتي ثماره المرجوة منه .

إشكالية الدراسة :

بناء على ما تقدم طرحه يمكننا صياغة إشكالية الدراسة كما يلي : ما مدى تأثير الثورة المعلوماتية على المنظومة القضائية بدول العالم ؟ سيتم معالجة هذه الدراسة في مبحثين موضحين كآتي :

المبحث الأول: مفهوم التقاضي الإلكتروني .

المبحث الثاني: الأساس القانوني للتقاضي الإلكتروني و متطلباته .

المبحث الأول

مفهوم التقاضي الإلكتروني

مصطلح التقاضي الإلكتروني مصطلح حديث ظهر في سنوات السبعينات من القرن الماضي كبديل للتقاضي التقليدي. بحيث يتفقان في الموضوع و كذا أطراف الدعوى فكلاهما يهدف إلى تمكين الشخص من رفع دعواه أمام الجهة القضائية المختصة و لكنهما يختلفان في طريقة سير الدعوى ففي التقاضي الإلكتروني يتم سير الدعوى عن طريق الوسيط الإلكتروني الأمر الذي يجعله يتميز بالعديد من الخصائص .

وبذلك من خلال هذا المبحث سوف نستعرض مفهوم التقاضي الإلكتروني ضمن مطلبين تعريف التقاضي الإلكتروني (المطلب الأول) ثم خصائص و صور التقاضي الإلكتروني (المطلب الثاني).

المطلب الأول : تعريف التقاضي الإلكتروني .

إن البحث في تعريف التقاضي الإلكتروني يتطلب التطرق إلى مدلوله اللغوي (الفرع الأول) ومدلوله الاصطلاحي (الفرع الثاني) .
الفرع الأول : المدلول اللغوي.

التقاضي من قضي والقضاء وأصله قضايُ لأنه من قضيت والجمع الأقضية والقضايا واستقضى فلان أي جعل قاضيا يحكم بين الناس. وأما التقاضي فمعناه في اللغة القبض لأنه تفاعل من قضى يقال: تقاضيت ديني و اقتضيته بمعنى أخذته¹.
وبذلك يكون التقاضي لفظا مأخوذا من الفعل قضى على سبيل المفعولية المطلقة من قضى يقضي قضاء وتقاضيا. والتقاضي هو رفع الأمر إلى الحاكم ليقضي و يحكم به².

الفرع الثاني : المدلول الاصطلاحي .

عرف جانب من الفقه التقاضي الإلكتروني بأنه: "حوسبة الإجراءات القضائية بتحويل الإجراءات التقليدية من الشك الورقي إلى الشكل الإلكتروني حيث تتم الحوسبة في الإجراءات فقط دون الموضوع"³.

وعرفه جانب من الفقه على أنه: "عملية نقل مستندات التقاضي إلكترونيا إلى المحكمة عبر البريد الإلكتروني حيث يتم فحص هذه المستندات بواسطة الموظف المختص

¹ - ابن منظور . لسان العرب . دار المعارف . مصر . بدون سنة نشر ص 3665 .

² - هدى عبدلي الكعابي . محمد الجراوي . التقاضي عن بعد . مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية و السياسية . بدون ذكر مصدر . عدد 1 ، 2016 ، ص138.

³ - حايطي فاطيمة . نظام التقاضي الإلكتروني بين تحسين جودة العمل القضائي وتحديدات القضاء الرقمي . مجلة الدراسات القانونية . مخبر تشريعات حماية النظام البيئي . جامعة ابن خلدون . تيارت . مجلد 7 ، عدد 1 ، 2021 . ص 138.

وإصدار قرار بشأنها بالقبول أو الرفض و إرسال إشعار إلى المتقاضي يفيد علما بما تم بشأن هذه المستندات"¹.

وهناك جانب من الفقه عرفه بأنه: "سلطة لمجموعة متخصصة من القضاة النظاميين بنظر الدعى ومباشرة الإجراءات القضائية بوسائل إلكترونية مستحدثة، ضمن نظام أو أنظمة قضائية معلوماتية متكاملة الأطراف والوسائل تعتمد منهج تقنية شبكة الربط الدولية (الانترنت) وبرامج الملفات الحاسوبية الإلكترونية، بنظر الدعاوى والفصل فيها وتنفيذ الأحكام، بغية الوصول إلى فصل سريع بالدعاوى والتسهيل على المتقاضين"².

بالرجوع إلى مختلف هذه التعاريف الفقهية نجد أنها في تعريفها للتقاضي الإلكتروني جمعت بينه وبين الوسائط أو الوسائل الإلكترونية التي تستخدم في مختلف مراحل وإجراءاته. وبذلك يمكن أن نعرف التقاضي الإلكتروني بأنه: نظام قضائي معلوماتي جديد يتم تطبيق مختلف إجراءاته إلكترونياً أي بالاستعانة بوسائط إلكترونية على غرار البريد الإلكتروني وشبكة الإنترنت وغيرها وذلك لتسهيل إجراءاته على المتقاضين وتحقيق الفصل السريع في الدعى.

المطلب الثاني: خصائص وصور التقاضي الإلكتروني.

يختلف نظام التقاضي الإلكتروني عن التقاضي العادي في نقاط عدة جعلت مختلف الدول تتجه إلى تبني التقاضي الإلكتروني وتطبيقه بنظامها القضائي لما له من أثر إيجابي على سير مرفق القضاء.

سننظر في هذا المطلب إلى خصائص التقاضي الإلكتروني (الفرع الأول) ثم صوره (الفرع الثاني).

¹ - هدي عبدلي الكعابي، محمد الجراوي، المرجع السابق، ص 282.

² - حازم محمد الشرعة، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية كنظام قضائي معلوماتي عالي التقنية وكفرع من فروع القانون بين النظرية والتطبيق، ط الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 57.

الفرع الأول: خصائص التقاضي الإلكتروني

من بين الخصائص التي يتميز بها ما يلي :

أولاً : تعزيز الوسائل المتبعة في التعاون الدولي لمكافحة الجريمة المنظمة .

يعد إستغلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإجراءات الجزائية أمر يسهم في تفعيل و تسهيل التعاون القضائي في مجال مكافحة الجريمة المنظمة , وذلك على أساس تكفل الجهة القضائية التي تنظر في الدعوى العمومية الناشئة عن هذه الجريمة بإتخاذ إجراءات التحقيق المطلوبة بنفسها دون انتظار القيام بذلك من قبل الجهة القضائية التابعة للدولة المراد القيام بهذا الإجراء فيها.¹

مع الأخذ بعين الإعتبار أن يتم التعاون القضائي في ظل إحترام مبدأ المعاملة بالمثل وفي حدود ما تنص عليه المعاهدات و الإتفاقيات الدولية .

ثانياً : القضاء على مظاهر الفساد في مرفق القضاء .

في ظل نظام التقاضي العادي نجد أن المحاكم التقليدية تعاني من تفشي الفساد بصورة واضحة وبمظاهر مختلفة خاصة ضمن الجهاز الإداري لوزارة العدل, فلا يزال الإداريون بقطاع العدالة يرتكبون حالات صارخة من الفساد والتواطؤ مع الخصوم والإهمال.² التقاضي الإلكتروني الذي يتم عن بعد نظرا لاستعماله وسائط إلكترونية في إجراءاته يقلل إلى حد كبير من هذه التجاوزات, إذ يقلل من خطر ضياع و تلف المستندات الورقية إضافة إلى تفادي تعطيل الدعاوى من قبل الموظفين المتواطئين مع الخصم.

ثالثاً : الإنتقال من النظام الورقي إلى النظام الرقمي .

أهم خاصية تميز نظام التقاضي عن بعد - التقاضي الإلكتروني - الإستعانة بالوسائل الإلكترونية و الإستغناء عن الوثائق الورقية , بحيث في الإجراءات و المراسلات بين طرفي الدعوى يتم الإعتماد على الدعامة الرقمية عوض الدعامة الورقية.³

¹ - صفيان براهيمى مكانة آلية الحادثة المرئية عن بعد في التعاون الدولي لمتابعة الجريمة , المجلة الأكاديمية للبحث القانوني , جامعة تيزي وزو , مجلد 12, عدد 1, 2021, ص 517.

² - أشرف جودة محمد محمود , المحاكم الإلكترونية في ضوء الواقع الإجرائي المعاصر , مجلة الشريعة و القانون , جامعة الأزهر , مصر , عدد 35 جزء 3, 2020, ص 51.

³ - ميموني حاجي , التقاضي عن بعد , ص 3, تاريخ الإطلاع 2022/09/14 <https://www.academia.edu>

ونتيجة لذلك تصبح الرسالة الإلكترونية هي السند القانوني الذي يمكن لطرفي النزاع إعماله في حالة نشوئه و دليل من أدلة الإثبات الإلكترونية . كما أن استخدامها يتيح إمكانية التخلص من الملفات الورقية الهائلة و تساعد في عملية حفظ و نقل هذه الأخيرة و كذلك التخلص من عملية التخزين العشوائي للملفات و ما يترتب عنها من ضياع و فقدان لها . كما تتيح سهولة الإطلاع و الوصول إلى ملفات الدعاوى بشكل أيسر وأسرع.¹

رابعاً : استخدام الوسائط الإلكترونية في تنفيذ إجراءات التقاضي.

العنصر الجوهرى الذى يميز التقاضى الإلكتروني هو استعمال الوسيط الإلكتروني في إجراءاته إذ يعرف هذا الأخير بأنه جهاز كمبيوتر متصل بشبكة الاتصالات الدولية (الانترنت) أو شبكة اتصال خارجي خاصة (الإكسترا نت) التي تقوم بنقل الإرادة الإلكترونية في نفس اللحظة رغم البعد المكاني لأطراف النزاع² .
خامساً : السرعة في إنجاز إجراءات التقاضي .

المحاكمة لا تكون فعالة و لا موثوقة إذا صدر القرار القضائي الذي ينهي النزاع عقب إجراءات طويلة ، فالتباطؤ غير المبرر يعد انتهاكاً لحق المتقاضى بحيث يفقد الحكم فائدته بالنسبة للمتقاضى فالسير الحسن للقضاء يركز على غياب التأخير المضط في الحصول على الحكم³ .

ونجد أن عملية التقاضي عبر شبكة الإنترنت تسهم بشكل فعال في إتمام إجراءات التقاضي بسرعة ، إذ تتيح إرسال واستلام المستندات دون الحاجة إلى التنقل مما يوفر الوقت المال و الجهد .

سادساً : سداد مصاريف الدعوى إلكترونياً.

مع تطور التكنولوجيا ظهرت وسائل متطورة كأسلوب مبتكر لسداد المستحقات بواسطة الدفع الإلكتروني محل النقود العادية. وتتضمن وسائل الدفع الإلكتروني

¹ - سنان سليمان سنان الطياري الظهوري . إجراءات المحاكمة الجزائية عن بعد في القانون الإماراتي . بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في القانون . كلية القانون . جامعة الشارقة . 2020/2019 . ص 26.

² - عصماني ليلي . نظام التقاضي الإلكتروني آلية لإنجاح الخطط التنموية . مجلة الفكر جامعة وهران 2 . عدد 13 ، ص 118.

³ - بن اعراب محمد . حومر عبد الغاني . الحق في المحاكمة السريعة كأحد مقومات المحاكمة المنصفة . مجلة البحوث في الحقوق و العلوم السياسية . جامعة سطيف 2 . مجلد 7 . عدد 1 . 2021 . ص 20.

المستخدمة في التجارة الإلكترونية عدة وسائل منها البطاقات البنكية¹، الأوراق التجارية البنكية والنقود الإلكترونية² والشيك الإلكتروني، فإستخدام هذه الوسائل تمكن المتقاضي من دفع الرسوم القضائية دون إضطراره للحضور الشخصي للمحكمة ودفع الرسوم القضائية نقداً .

سابعاً : إثبات إجراءات التقاضي .

الوجود المادي للمعاملات التقليدية لا يتجسد إلا من خلال دعامة ورقية ملموسة مرفقة بتوقيع يدوي بخلاف التقاضي الإلكتروني الذي يركز على الدعامة الإلكترونية في سير إجراءاته إذ يتم إثباته عن طريق المستند الإلكتروني و التوقيع الإلكتروني، بحيث تتبلور حقوق أطراف التعاقد ضمن المستند الإلكتروني فهو المرجع لما إتفق عليه الطرفان و التوقيع الإلكتروني هو الذي يضيف الحجية القانونية على هذا المستند³ .

ثامناً : حماية الشهود و المجني عليهم .

إن دمج التقنيات الحديثة بالعمل القضائي و على الخصوص عملية سماع الشهود و المجني عليهم طريقة فعالة لضمان سلامتهم، بحيث تمكن أساليب التقاضي الحديثة من الحصول على إفادات مختلف الأشخاص المتعاونين مع العدالة دون تعريضهم لخطر الكشف عن مكان تواجدهم للجماعات الإجرامية، كما و تتجه التشريعات الجنائية إلى استخدام هذه التقنيات في مجال التحقيق المحاكمات الخاصة بالقصر و ذلك تلافياً للآثار النفسية الضارة التي تصاحب حضور القاصر بشكل شخصي لجلسات المحاكمة و أمام الجميع⁴ .

¹ - ترجمان نسيمه، آلية التقاضي الإلكتروني في البيئة الرقمية، مجلة علمية دولية محكمة، مخبر السيادة و العولمة، جامعة يحيى فارس، المدينة، مجلد 5، عدد 2، 2019، ص 125 .

² - النقود الإلكترونية : " مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمعهدين غير من أصدرها دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة و تستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدماً" أنظر : خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني الدعوى الإلكترونية و إجراءاتها أمام المحاكم، دار الفكر الجامعي، ط الأولى مصر، 2008، ص 88.

³ - سنان سليمان سنان الطياري الظهوري، المرجع السابق، ص 28.

⁴ - صفيان محمد شديفات، التحقيق و المحاكمة الجزائية عن بعد عبر تقنية ال videoconference، مجلة دراسات علوم الشريعة و القانون، جامعة العلوم الإسلامية، الأردن، مجلد 42، عدد 1، 2015، ص 356.

الفرع الثاني : صور التقاضي الإلكتروني .

للتقاضي الإلكتروني صورتان الأولى " التقاضي بوسائل إلكترونية " أو " المحكمة بوسائل إلكترونية " أما الصورة الثانية يطلق عليها مصطلح " القضاء الإلكتروني " أو " المحكمة الإلكترونية " .

أولا : المحكمة بوسائل إلكترونية.

تقوم هذه الصورة على استغلال وسائل الإتصال الحديثة في التقاضي خاصة الحاسب الآلي وشبكة الانترنت¹ ، فتزول الآلية التقليدية في تدوين الإجراءات الجزائية وتحل محلها آليات برمجة متطورة تختلف شكلا و مضمونا فيتم بذلك إيداع ملف الدعوى والأوراق لدى المحكمة أين تخزن هذه المعلومات على موقع المحكمة الرقمي وتحفظ ، ويكون لأطراف الدعوى الإطلاع عليها دون الحاجة للذهاب لقر المحكمة² .

وهذه الصورة من التقاضي الإلكتروني تضمن وجود محكمة في أي مكان و أي وقت في ظل شبكة المعلومات وهذا سيؤدي حتما إلى سرعة البت في كافة الدعاوى و توفير الوقت و الجهد على المتقاضين و محاميهم³ .

ثانيا : المحكمة الإلكترونية .

هي محكمة لا حضور فيها للخصوم أو ممثلهم، وإنما تتم فيها جميع مراحل المحاكمة من تحقيق و مرافعة و تقديم للأوراق و المستندات عبر شبكة الإنترنت و حتى تبادل العرائض بما في ذلك الإطلاع عليها و إصدار الحكم⁴ .

حيث تتم المحكمة الإلكترونية بطريقة سمعية بصرية عبر شبكة دولية مفتوحة الإتصال عن بعد دون الحاجة إلى تواجد أطراف النزاع و القضاة في مكان واحد⁵ .

هذه الصورة تعتمد بشكل كبير على استعمال آليات الإتصال الحديثة أكثر من نظيرتها الأولى حتى أثناء المداولات التي تسبق النطق بالحكم .

¹ - أحمد هندي ، التقاضي الإلكتروني باستعمال الوسائل الإلكترونية في التقاضي (دراسة مقارنة) ، دار الجامعة الجديدة مصر ، 2014 ، ص 15 .

² - أحمد هندي ، المرجع نفسه ، ص 15 .

³ - عمر لطيف كريم العبيدي ، التقاضي الإلكتروني و آلية التطبيق دراسة مقارنة ، مجلة تكريت للحقوق ، جامعة تكريت ، مجلد 1 ، عدد 3 ، 2017 ، ص 517 .

⁴ - زعزوعة نجاة ، بن قلة ليلي ، المحكة الإلكترونية بين المفهوم و التطبيق ، مجلة البحوث القانونية و الإقتصادية ، مجلد 4 ، عدد 2 ، 2021 ، ص 97 .

⁵ - صفاء أوتاني ، المرجع السابق ، ص 171 .

المبحث الثاني

الأساس القانوني للتقاضي الإلكتروني و متطلباته .

السلطة القضائية في كل دولة من دول العالم تهتدق من خلال محاكمها القضائية المتخصصة لحماية حقوق الأفراد و مراكزهم القانونية . ولا يتم ذلك إلا بمواكبة الجهاز القضائي لتطورات العصر الحديث في استخدام تكنولوجيا المعلومات التي اجتاحت دول العالم و فرضت نفسها في الحياة اليومية .

التقاضي الإلكتروني يحتاج لقاعدة قانونية تنظمه يستمد منها القضاة سلطتهم في النظر للدعاوى و إصدار الأحكام و القرارات القضائية . بالتالي من خلال هذا المبحث سنستعرض الاساس القانوني للتقاضي الإلكتروني (المطلب الأول) ثم متطلبات التقاضي الإلكتروني (المطلب الثاني) .

المطلب الأول : الأساس القانوني للتقاضي الإلكتروني .

التقاضي الإلكتروني لا يمكن تطبيقه بالمنظومة القضائية دون وجود نص تشريعي ينظمه لذلك عمدت السلطات التشريعية للدول المختلفة إلى وضع نصوص قانونية تنظم استخدام تقنية الإتصال عن بعد في إجراءات التقاضي .

سيتم في هذا المطلب بيان الأساس القانوني للتقاضي الإلكتروني في القانون الدولي (الفرع الأول) و بعد ذلك بيان الأساس القانوني لهذا الأخير في القانون الداخلي (الفرع الثاني) .

الفرع الأول : الأساس القانوني للتقاضي الإلكتروني في القانون الدولي .

فكرة التقاضي الإلكتروني وجدت أساسها القانوني بالتشريع الدولي ضمن الإتفاقيات والمعاهدات الدولية . وفيما يلي بيان لأهم الصكوك الدولية التي جاءت على ذكر التقاضي الإلكتروني .

أولا : القانون النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية .

أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم (162/51) في جلستها العامة الخامسة و الثمانون في 16 ديسمبر 1996 القانون النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية الذي

إعتمدته لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي¹ . شجع هذا القانون استخدام الدلائل الرقمية بدل الورقية في التعاملات المختلفة كما عرف في المادة الثانية (ب) : " يراد بمصطلح "تبادل البيانات الإلكترونية" نقل المعلومات إلكترونياً من حاسب إلى حاسب آخر باستخدام معيار متفق عليه لتكوين المعلومات"² .

ثانياً : القانون النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية .

أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة بقرارها رقم (80/56) في 12 ديسمبر 2001 القانون النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية الذي وضعته لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي. وقد جاء في دباجة هذا القانون أن الجمعية العامة للأمم المتحدة توصي الدول بتبني قواعده وسن قوانينها بما يجعلها متوافقة معه خاصة فيما يتعلق بدلائل الأشكال الورقية للاتصال وتخزين المعلومات وتوثيقها³ . وقد عرف القانون النموذجي للتوقيعات الإلكترونية رسالة البيانات بالمادة 2 (ج) منه: " رسالة البيانات بأنها تعني معلومات يتم إنشاءها أو إرسالها أو إستلامها أو تخزينها بوسائل إلكترونية أو ضوئية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر التبادل الإلكتروني في البيانات أو البريد الإلكتروني..."⁴ .

ثالثاً : نظام روما الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية .

يعد النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية أول من طبقة تقنية الحادثة المرئية عن بعد في قطاع العدالة على المستوى الدولي . إذ جاء بالمادة 69 بالبند الثاني منه : "

¹ - ترجمان نسيمه . المرجع السابق . ص 129 .

² - القانون النموذجي رقم 162/51 . الصادر عن الأمم المتحدة بشأن التجارة الإلكترونية . الصادر في 16 ديسمبر 1996 A 2(b) : " Electronic data interchange (EDI) means the electronic transfer from computer to computer of information using an agreed standard to structure the information."

الموقع الإلكتروني لهيأة الأمم المتحدة . تاريخ الإطلاع 2022/09/18

<https://www.un.org/ar/about-us/un-charter/statute-of-the-international-court-of-justice>

³ - حايطي فطيمة . المرجع السابق . ص 140 .

⁴ - Resolution adopted n 56/80 , by general assmblly ,model law on Electronic signatures of the united nations commission on international trade law , 12 December 2001, A 2 (c) : " data message : means information generated , sent , received , or stored by electronic , optical or similar means including , but not limited to , electronic data interchange (EDI), electronic mail, telegram ... " , p 3.

يدلي الشاهد في المحاكمة بشهادته شخصيا ، إلا بالقدر الذي تتيحه التدابير المنصوص عليها في المادة 69 أو في القواعد الإجرائية و قواعد الإثبات ، و يجوز للمحكمة أيضا أن تسمح بالإدلاء بإفادة شفوية أو مسجلة من الشاهد بواسطة تكنولوجيا العرض المرئي أو السمعي ...¹ .

رابعا : إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الجريمة المنظمة عبر الوطنية .

تم إعتماها بموجب القرار رقم (55/25) الصادر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة في 15 نوفمبر 2000 ، سمحت هذه الإتفاقية باستعمال تقنية الفيديو لسماع الشهود أو الخبير بناء على طلب من دولة طرف لدولة أخرى إذا لم يكن ممكنا أو مستعصيا مثل الشخص المعني بنفسه في إقليم الدولة الطرف الطالب² و ذلك بناء على البند الثامن عشر من المادة الثامنة عشر³ .

خامسا : إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد .

أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة في دورتها (58) إتفاقية لمكافحة الفساد و أجازت في فقرتها الثامنة عشر من المادة 46 للتشريعات الداخلية للدول الأطراف بعقد جلسة الإستماع بواسطة تقنية الفيديو إذا لم يكن ممكنا مثل الشخص المعني شخصيا أمام السلطة القضائية التابعة للدول الطرف المعنية⁴ .

¹ - خليل الله فليغة ، يزيد بو حليطة ، المحاكمة عن بعد، سرعة الإجراءات أم إهدار للضمانات ؟ ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، مخبر الدراسات القانونية البيئية ، جامعة قالة ، مجلد12 ، عدد1 ، 2021 ، ص 890 .

² - خليل الله فليغة ، يزيد بو حليطة ، المرجع نفسه ، ص 890 .

³ - Resolution 55/25, by General Assembly , United Nations convention against transnational organized crime , 15/11/2000, A 18(18) “...when an individual is in the territory of a state party and has to be heard as a witness or expert by the judicial authorities of another state party , the first state party may, at the request of the other, permit the hearing to take place by video conference if it is not possible or desirable...” , p 5.

- صادقت عليها الجزائر بموجب المرسوم الرئاسي 55/02 ، المتضمن التصديق بتحفظ على إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الجريمة المنظمة عبر الوطنية ، المعتمدة من طرف الجمعية العامة لمنظمة للأمم المتحدة ، يوم 15 نوفمبر 2000 ، المؤرخ في 5 فبراير 2002 ، ج.ر.ج.ش.د ، الصادرة بتاريخ 10 فبراير 2002 ، عدد 9 ، ص 61 .

⁴ - عمر عبد المجيد مصبح ، ضمانات المحاكمة العادلة على ضوء إعتما تقنية الإتصال عن بعد في الإجراءات الجنائية في دولة الإمارات دراسة مقارنة ، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية ، جامعة الكويت ، الكويت عدد 24 ، 2018 ، ص 392 .

سادسا : البروتوكول الإضافي الثاني للاتفاقية الأوروبية للمساعدة القضائية في المادة الجزائية .

دخل حيز النفاذ بتاريخ 8 نوفمبر 2001 يهدف إلى تعزيز و تكثيف سبل التعاون القضائي بين الدول الأوروبية إستنادا على توظيف وسائل التكنولوجيا الحديثة في التحقيق و البحث الجنائي ¹ .

وقد نص هذا البروتوكول في المادة التاسعة بالبند الأول على إمكانية عقد جلسة الإستماع عبر المحادثة المرئية عن بعد على النحو المنصوص عليه في هذا البروتوكول إذا كان الشخص المراد سماعه موجود بأراضي أحد الدول الأطراف و يتعين سماعه شخصيا أمام جهة قضائية لطرف آخر ² .

سابعا : الاتفاقية العربية لمكافحة الجريمة المنظمة عبر الوطنية .

ركزت هذه الاتفاقية في مضمونها على تقنية المحادثة المرئية عن بعد كوسيلة لسماع الشهود الذين يتعذر عليهم التواجد شخصيا أمام الجهات القضائية المختصة من جهة و من جهة أخرى قصد توفير الحماية اللازمة لهم ³ , و من ثم تم إعتداد هذه التقنية كأداة لتسهيل إجراءات جمع الأدلة المتعلقة بالشهادة إضاف إلى الحرص على سلامة الشهود و الخبراء و الضحايا ⁴ .

الاتفاقية العربية لمكافحة الجريمة المنظمة عبر الوطنية أثناء لجوئها لإستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد لضمان تسهيل و تسريع الإجراءات القضائية

¹ - أنظر المادة 18/46 , إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد , المعتمدة من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة , بنيويورك في 31 أكتوبر 2003 , المصادق عليها بتحفظ بالرسوم الرئاسي رقم 128/04 , المؤرخ في 19 أفريل 2004 , ج. ر. ج. ش. د . عدد 26 , الصادرة بتاريخ 16 أفريل 2004 .

² - خليل الله فليقة , يزيد بو حليطة , المرجع السابق , ص 891 .

³ - A 9/1, Second Additional Protocol to the European convention on mutual assistance in criminal matters , Council of Europe , 8 November 2001 , p 5 .

⁴ - المادة 3/36-ب : " إتاحة الإدلاء بالشهادة على نحو يكفل سلامة الشهود و الخبراء و الضحايا , و يجوز إستخدام التقنية الحديثة في هذا مجال " . , الإتفاقية العربية لمكافحة الجريمة المنظمة عبر الحدود الوطنية , الصادرة بتاريخ 21/12/2010 , الأمانة العامة لجامعة الدول العربية , دخلت حيز النفاذ في 05/10/2013 .

- للإطلاع الرجوع للموقع الرسمي لجامعة الدول العربية : <http://www.Laportal.org>

⁴ - خليل الله فليقة , يزيد بو حليطة , المرجع السابق , ص 891 .

لم تغفل في نصوصها عن ضرورة احترام القواعد الإجرائية و قواعد الإثبات . دون
المساس بحقوق و ضمانات المتهم في المحاكمة العادلة ¹ .

الفرع الثاني : أساس التقاضي الإلكتروني بالقانون الداخلي .

إعتمدت الدول المتقدمة على تقنيات التقاضي الإلكتروني في زمن معتبر بإعتبارها
دولا سايرت العولمة خاصة في مجال المعلوماتية و التقنية كأسلوب لتحسين سير المرفق
العام . بعكس الدول العربية التي لا يزال إستخدامها للتقنيات التكنولوجية محتشما
مقارنة بنظيرتها الغربية .

ضمن هذا الفرع سنتطرق لأبرز الدول التي لاقت نجاحا في تجسيد و تفعيل و
تفعيل التقاضي الإلكتروني منظامها القضائي على أرض الواقع وفق أساسها القانوني الذي
إعتمدته .

أولا : الأساس القانوني للتقاضي الإلكتروني بالدول الغربية .

تعد الدول الغربية مهد هذا النظام . وهي أول من جسده فعليا ذلك أنها أكثر تطورا
من الناحية التكنولوجية و الخدماتية . من بين أهم الدول التي إعتمدت نظام التقاضي
الإلكتروني ما يلي :

1- التقاضي الإلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية .

تعد الولايات المتحدة الأمريكية الرائد في صناعة البرمجيات و أنظمة التشغيل .
مما جعل لها الدور الأبرز في مجال التقاضي الإلكتروني ² .

أول ما ظهرت فكرة التقاضي الإلكتروني بالولايات المتحدة إرتبطت بالنازعات
التجارية الإلكترونية التي أسفر عنها ظهور التحكيم الإلكتروني سنة 1996 والذي تم
إرساء دعائمه من قبل أساتذة مركز القانون و أمن المعلومات ، و قد عملت مختلف المحاكم

¹ - خليل الله فليفة ، يزيد بو حليطة ، المرجع السابق ، ص 891 .

² - محفوظ عبد القادر ، سويقي حورية ، إنعكاسات المعلوماتية على الوضيفة القضائية للدولة ، المجلة المصرية للدراسات
القانونية و الإقتصادية ، صادرة عن دار المنظومة ، مصر ، عدد 3 ، 2015 ، ص 144 . للإطلاع المقال موجود على الرابط :
<http://search.mandumah.com>

على تطوير إجراءات التقاضي و إنشاء قواعد للبيانات و استحداث الملفات الإلكترونية للمحاكم سنة 2000¹.

إلى غاية ظهور التقاضي الإلكتروني على أرض الواقع أول مرة بولاية كاليفورنيا بمبادرة من المكتب الإداري للمحاكم بمشروع محاكم الملفات الإلكترونية و التقنية المعيارية , ليتم تبني هذا المشروع من طرف المجلس القضائي لولاية كاليفورنيا بقانون يحدد طريقة دفع الرسوم إلكترونياً و يسمح للمحاكم بتسجيل الدعاوى و الرد عليها إلكترونياً² , بينما سمحت مختلف التشريعات باستخدام تقنية الإتصال عن بعد خاصة فيما يتعلق بسماع أقوال الشهود و المجني عليهم³.

كما و أجاز قانون ولاية واشنطن في القانون الفرعي (2809/ج) قبول شهادة الطفل تحت سن العاشرة عن طريق دائرة تلفزيونية مغلقة , وقد جاء في نص المادة 34/أ من قانون الإجراءات المدنية الفدرالي صراحة أنه يجوز تقديم الشهادة مخزنة إلكترونياً على أية وسيلة إلكترونية بحيث يمكن أن تكون مصدراً للمعلومات⁴.

2- التقاضي الإلكتروني في بريطانيا .

بالنسبة للقانون الإنجليزي فقد أورد قانون العدالة الجنائية لعام 1988 بالمادة 32 الأخذ بتقنية الإتصال المرئي المسموع المباشر بين قاعات المحكمة بغية تسهيل أداء و نقل شهادة الشهود خاصة ما يتعلق بالأطفال⁵.

كما أجاز قانون الإجراءات المدنية إمكانية اللجوء لاستخدام المستندات الإلكترونية في التقاضي مع إلزام كل طرف بكيفية حفظ المستند الرقمي قبل عقد أول جلسة بأربعة عشر يوماً⁶.

¹ - زعزعة نجاة , بن قلة ليلي , المرجع السابق , ص 144 .

² - محفوظ عبد القادر , سويقي حورية , المرجع السابق , ص 144 .

³ - عمر عبد المجيد مصبح , المرجع السابق , ص 393 .

⁴ - أحمد هندی , المرجع السابق , ص 45 .

⁵ - عمر عبد المجيد مصبح , المرجع السابق , ص 395 .

⁶ - أحمد هندی , المرجع السابق , ص 57 .

3- التقاضي الإلكتروني في سويسرا .

بسويسرا صدر قانون 5 ديسمبر 2006 الذي أقر صحة الاتصالات الإلكترونية بين المحكمة الفدرالية والخصوم أو تلك الاتصالات الإلكترونية التي تجري بينها وبين سلطات الدول الأخرى شريطة إحترام الإتفاقيات الدولية التي تكون الدولة طرفا فيها . مع تناول المادة الثانية من ذات القانون المقصود بالأعمال القضائية المسموح القيام بها عبر الآليات الإلكترونية وتركيزها على حماية المستند الإلكتروني ضد كل مستخدم غير مرخص له بالدخول إلى ملفات القضايا الإلكترونية و كذا الإعتراف بصحة التوقيع الإلكتروني وحجته¹ .

ثانيا : الأساس القانوني للتقاضي الإلكتروني بالدول العربية .

بخلاف الدول الغربية التي اعتمدت على التقنيات الحديثة في تسير مرافقتها ، فإن الدول العربية لازالت تخطو خطوة خجولة في هذا المجال و ذلك إما لخشيته من توابع اعتماد التقنية الحديثة أو عدم توافر الإمكانيات اللازمة لها . فيما يلي سيتم ذكر بعض الدول العربية التي لجأت لاستعمال هذه التقنيات التكنولوجية في تسير عمل جهازها القضائي .

1- التقاضي الإلكتروني في الإمارات .

إبتداء من عام 2008 شرع العمل بوزارة العدل الإماراتية في مشروع التحول الإلكتروني و قد قطعت الدولة شوطا كبيرا فيه ، إذ أصبح بالإمكان قيد القضايا رقميا بجميع المحاكم إضافة إلى دفع مصاريف التقاضي إلكترونيا² .

بموجب القانون رقم 05 لسنة 2017 تم اعتماد تقنية الإتصال عن بعد في الإجراءات الجزائية ، وعرفت المادة الأولى منه هذه التقنية و أوضحت بالمادة الثانية نطاق تطبيقها بنصها على : " للجهة المختصة استخدام تقنية الإتصال عن بعد في الإجراءات الجزائية

¹ - أمل فوزي أحمد عوض ، إلكترونية إجراءات التقاضي بالنظم القضائية المقارنة ، المجلة الدولية للبحوث القانونية و السياسية ، جامعة عين الشمس ، مصر ، مجلد 5 ، عدد 1 ، 2021 ، ص 11 .

² - عبد العزيز بن سعد الغانم ، المحكمة الإلكترونية دراسة تأصيلية مقارنة ، دار جامعة نايف للنشر ، السعودية ، 2017 ، ص176.

مع النتهم أو المجني عليه أو الشاهد أو المحامي أو الخبير أو المترجم أو المدعي بالحق المدني أو المسؤول عن الحق المدني"¹.

وفي إمارة دبي تم وضع نظام إلكتروني للنيابة العامة يسهل على المتقاضين تسجيل شكاوهم ومتابعتها رقمياً و هذا النظام مرتبط إلكترونيا بنظام إدارة القضايا الجنائية الإلكترونية².

2- التقاضي الإلكتروني في السعودية .

تعتبر محكمة جدة أول محكمة في المملكة العربية السعودية عملت بآلية التقاضي الإلكتروني ابتداءً من تسجيل الدعوى إلكترونياً و دفع مصاريفها القضائية عن بعد إلى غاية إصدار الحكم القضائي³.

ولقد أرست وزارة العدل السعودية جملة من الإجراءات الإلكترونية أتاحت لجميع المتعاملين القضائيين سهولة متابعة قضاياهم إلكترونياً باستخدام الحواسيب و الهواتف الذكية مع تطبيق الإتصال المرئي المسموع في أزيد من أربعين محكمة⁴. كما ونصت المادة الثانية عشر من نظام المرافعات الشرعية الصادر بالمرسوم الملكي رقم 121 سنة 2000 على أنه : " يتم التبليغ بواسطة المحضرين بناءً على طلب الخصم أو إدارة المحكمة أو أمر القاضي ... و يجوز التبليغ بواسطة صاحب الدعوى إذا طلب ذلك . " و بالتالي نجد المشرع السعودي أجاز التبليغ المباشر بواسطة المدعي غير أنه لم يشترط وسيلة معينة للإعلان المباشر⁵.

¹ - لربيبي نيبية ، ضمانات المحاكمة العادلة على ضوء اعتماد تقنية الإتصال عن بعد ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ، تخصص قانون جنائي و علوم جنائية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية و جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة ، 2021/2020 ، ص 37 .

² - أحمد هندی ، المرجع السابق ، ص 65 .

³ - أمل فوزي أحمد عوض ، المرجع السابق ، ص 14 .

⁴ - عمارة عبد الحميد ، التقاضي الإلكتروني عن بعد "دراسة مقارنة" ، مجلة العلوم الإجتماعية ، جامعة الجزائر 1 ، مجلد 5 ، 2018 ، ص 587 .

⁵ - أحمد هندی ، المرجع السابق ، ص 59 .

3- التقاضي الإلكتروني في المغرب .

التقاضي الإلكتروني يستمد أساسه القانوني في التشريع المغربي من المرسوم رقم 2-20-292 المتعلق بسن مقتضيات حالة الطوارئ الصحية . بحيث تعمل الحكومة على إتخاذ متلف التدابير الإجرائية اللازمة خلال فترة إعلان حالة الطوارئ المقترنة بالظروف الصحية الناتجة عن تفشي جائحة وباء كورونا¹ .

كما أجاز قانون الإجراءات المدنية إمكانية اللجوء لاستخدام المستندات الإلكترونية في التقاضي مع إلزام كل طرف بكيفية حفظ المستند الرقمي قبل عقد أول جلسة بأربعة عشر يوماً² .

المطلب الثاني : متطلبات التقاضي الإلكتروني .

إلى جانب ضرورة وجود نصوص تشريعية تنظم التقاضي الإلكتروني فإن تطبيق هذا النظام يحتاج أيضا إلى توافر مقومات بشرية قادرة على التعامل مع التقنية التكنولوجية وكذلك المقومات التقنية التي يعتمد عليها نظام التقاضي الإلكتروني لقيامه وتجسيده في الواقع المعاش .

في هذا المطلب سنتطرق إلى المقومات التقنية (الفرع الأول) وكذا المقومات القانونية (الفرع الثاني) التي يتركز عليها في تجسيد التقاضي الإلكتروني ثم المقومات البشرية (الفرع الثالث) .

الفرع الأول : المقومات التقنية .

يقصد بها العتاد المادي و المتطلبات الفنية اللازمة لتطبيق التقاضي الإلكتروني مثل الأجهزة والمعدات الإلكترونية وشبكة الإنترنت³، إذ تمثل البنية التحتية لنظام التقاضي الإلكتروني وهي كالآتي :

¹ - حنان المنيعي . تقنية المحاكمة عن بعد : أية ضمانات لمبادئ المحاكمة العادلة . مجلة القانون و الأعمال . تاريخ الإطلاع 2022/09/10
https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:bZakE7_3V1IJ:https://www.droitentreprise.com/+&cd=1&hl=ar&ct=c

² - أحمد هندی . المرجع السابق . ص 57 .

³ - بن عيرد عبد الغني . بضيف هاجر . التقاضي الإلكتروني على ضوء أحدث التعديلات بين التطلعات والتحديات . مجلة الدراسات والبحوث القانونية . جامعة إكس مرسيليا . جامعة أبو بكر بلقايد . فرنسا . تلمسان . مجلد 6 . عدد 2 . 2021 . ص 21 .

أولا : أجهزة الحاسب الآلي .

جهاز إلكتروني يتسم بالسرعة والدقة في تنفيذ الأعمال المرادة منه . يقوم باستقبال البيانات الإلكترونية وتخزينها ومعالجتها بكيفيات دقيقة منظمة و إظهارها للمستخدم بصورة أكثر تبسيطا¹ .

بحيث لا يتصور رفع الدعوى و إيداعها أو تبادل العرائض و الأوراق القضائية اللازمة بين أطراف الخصومة القضائية بدون وجود جهاز الحاسب الآلي² .

ثانيا : إنشاء شبكة داخلية .

و هي شبكة داخلية أشبه بالإنترنت مصغر يعمل على ربط جميع أقسام و قاعات المحكمة ببعضها البعض . و يمكن جميع العاملين بالمحكمة من الإتصال ببعضهم آليا و نقل البيانات وملفات الدعاوى بينهم إلكترونيا دون مغادرة مكاتبهم³ .

تجهز قاعة المحاكمة بحاسوب رئيسي يظهر ملف الدعوى . كما وتوزع حواسيب بأماكن مختلفة بالمحكمة وتكون مرتبطة بالحاسوب الرئيسي الخاص بالقاضي الذي بواسطته يستطيع الإطلاع على ملف الدعوى وتسجيل الإجراءات المتخذة تسجيلا بصريا ويظهر ملف الدعوى على الأجهزة الموزعة داخل القاعة ولدى الحاضرين إقتراضيا خارج قاعة المحكمة⁴ .

ثالثا : إنشاء السجل الإلكتروني .

أرشفة جميع ملفات الدعاوى وما يتصل بها من أوراق قضائية وكل مراحل الدعوى من تاريخ تسجيلها إلى غاية صدور الحكم القضائي⁵ .

¹ - عيسات إيتسام . النظام القانوني للمحكمة الإلكترونية . مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر . تخصص الإدارة و المالية كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية . جامعة زيان عاشور . الجلفة . 2016/2017 . ص 21 .

² - زيان محمد . التقاضي الإلكتروني آلية إجرائية عصرية في مواجهة الظروف الطارئة " جائحة كورونا أنموذجا " . المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و السياسية . جامعة الجزائر 1 . مجلد 58 . عدد 2 . 2021 . ص 281 .

³ - زيدان محمد . المرجع نفسه . ص 281 .

⁴ - عصماني ليلى . المرجع السابق . ص 219 .

⁵ - أشرف جودة محمد محمود . المرجع السابق . ص 85 .

يتم حفظ البيانات وفق شكلين الأول يخص العرائض القضائية المتبادلة بين أطراف الدعوى والثاني يخص المحاضر الإلكترونية التي تدون جميع مراحل و إجراءات المحاكمة¹.

رابعا : إنشاء موقع للمحكمة على شبكة الإنترنت.

يعتبر الموقع الإلكتروني بوابة افتراضية للمحكمة ، إذ يتيح لكل شخص الإتصال القضائية أو الدعوى للإطلاع عليه و حضور الجلسات افتراضيا و السير في الإجراءات القضائية دون الحاجة للتنقل و التواجد الشخصي للمعني بالأمر ، كما و تتيح للمتناضي ميزة الإتصال بموظفي المحكمة وطرح إستفساراته عليهم مما يختصر عليه الوقت المال و الجهد².

خامسا : إنشاء بريد إلكتروني .

يعد البريد الإلكتروني الوسيط الرقمي الذي يعتمد عليه في تسيير إجراءات التقاضي الإلكترونية ، ذلك أنه يتيح إمكانية إرسال و إستقبال البيانات المختلفة و التي تتمثل في رسائل بالكتابة أو الصوت أو الصورة كما و تتيح إمكانية حفظ أو تحرير أو إرسال هذه الرسائل أو طباعتها ، وهذه الرسائل في مجال التقاضي الإلكتروني تتعلق بتسجيل الدعوى أو تلقي أو إرسال تبليغات قضائية أو أحكام قضائية أو عرائض و غيرها³.

سادسا : الحماية المعلوماتية للبيانات الإلكترونية .

باعتبار التقاضي الإلكتروني لا يقوم إلا بمنظومة معلوماتية تكون مستودعا افتراضيا يتضمن مختلف المعلومات المهمة فإن ، هذا السجل الإلكتروني (قاعدة البيانات) يحتاج لحماية فنية تتمثل في تفعيل التطبيقات الإلكترونية التي تعمل على تعطيل أية عملية قرصنة أو تعدي على هذه المنظومة المعلوماتية⁴.

¹ - أشرف جودة محمد محمود ، المرجع نفسه ، ص 85 .

² - حايطي فاطيمة ، المرجع السابق ، ص 142 .

³ - ترجمان نسيم ، المرجع السابق ، ص 130 .

⁴ - عطار نسيم ، رهانات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في ترقية خدمات مرفق القضاء ، مجلة الدراسات الإعلامية ، المركز الديمقراطي العربي ، ألمانيا ، عدد 6 ، 2016 ، ص 161 .

تتم الحماية المعلوماتية بتشفير بيانات المعلومات والتأكد من شخصية المرسل أو المستقبل وذلك بتزويد الأشخاص المخول لهم الدخول لهذا الموقع الإلكتروني الخاص بالمحكمة بإسم مستخدم وكلمة مرور خاصة بهم إضافة لحفظ نسخ احتياطية لهذه البيانات .

الفرع الثاني: المقومات القانونية .

المقصود بها توفير حماية قانونية متضمنة في تشريعات تجرم التعدي على هذه البيانات الافتراضية، ويتمثل هذا التعدي في مختلف الجرائم الإلكترونية التي تنتهك أمن وسرية المستندات الإلكترونية للمحكمة¹.

أولاً : جريمة الدخول إلى منظومة معلوماتية .

الدخول إلى منظومة معلوماتية هو: " عملية اختراق ودخول غير مصرح به إلى أجهزة غير وشبكاتهم الإلكترونية، ويتم هذا الاختراق بواسطة برامج متطورة يستخدمها كل من يملك خبرة في إستعمالها"² والدخول هنا لا يقصد به الدخول المادي إلى مكان تواجد الحاسوب وإنما الدخول المعنوي إلى النظام المعلوماتي بوسائل فنية، ويتحقق فعل الدخول متى ما الجاني إلى النظام كله أو جزئه كأن يتعدى الجزء المسموح له بالولوج فيه إلى جزء غير مسموح له فيه بذلك³ .

ثانياً : جريمة البقاء غير المرخص به في منظومة معلوماتية .

" يقصد بفعل البقاء غير المشروع داخل النظام المعلوماتي هو التواجد داخل هذا النظام بالمخالفة لإرادة الشخص صاحب هذا النظام أو من له السيطرة عليه"⁴، ونكون أمام هذه الجريمة عندما يجد الشخص نفسه داخل النظام المعلوماتي عن طريق الخطأ أو

¹ - عطار نسيمه، المرجع السابق، ص 168 .

² - خالد مدوح إبراهيم، أمن الجريمة الإلكترونية، الدار الجامعية، مصر، 2008، ص 84 .

³ - عمر حسين علي الدليمي، الحماية القانونية للمستند الإلكتروني دراسة مقارنة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2019، ص 50 .

⁴ - نهلا عبد القادر المومني، الجرائم المعلوماتية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 161 .

الصدفة إلا أنه يقرر البقاء داخل النظام و عدم قطع الإتصال به رغم علمه بأن بقاءه فيه غير مرخص¹ .

الفرع الثالث : المقومات البشرية .

تتمثل في الإطار البشري المكون من مجموع المتخصصين بالمجال الفني والتقني والقانوني والذين يكلفون بتطبيق التقاضي الإلكتروني. بحيث يتعين على المتعاملين مع قطاع العدالة من محامين وقضاة وغيرهم من الموظفين المعنيين أن يكونوا على دراية بكيفيات تسيير هذه الوسائل التكنولوجية والتعامل معها² .
أولا : قضاة متخصصون في مجال التقاضي الإلكتروني .

يصطلح عليه إسم "القضاة المعلوماتيون" وهم مجموعة من القضاة يباشرون إجراءات التقاضي عن بعد من خلال الموقع الإلكتروني للمحكمة. إذ يقوم القاضي المعلوماتي بتسيير الجلسة عن طريق التواصل إلكترونيا مع مجموعة من الموظفين المؤهلين في العمل الحاسوبي لتهيئة أطراف الخصومة ومباشرة المحاكمة بحيث يستمع لهم القاضي صوتا و صورة أثناء تأديتهم لمرافعتهم إلكترونيا³ .

لذلك ينبغي على القاضي في هذا الصدد أن يكون على دراية بالعلوم المعلوماتية وكيفية التعامل مع الوسائط الإلكترونية ، كما ينبغي تدريبه على إستخدامها في إطار إنشاء دورات تكوينية في هذا المجال .

ثانيا : كتبة المواقع الإلكترونية .

هم كتاب الضبط الذين خضعوا لدورات تكوينية مكثفة في البرمجة ونظم الإدارة المعلوماتية وتصميم المواقع وأبرز المهام التي تقع على عاتقهم تسجيل الدعاوى وبرمجتها في جدول مواعيد والتأكد من إبلاغ الأطراف بمواعيد الجلسات والتحقق من هويتهم⁴ .

¹ - ونوفي نبيل ، الجريمة المعلوماتية في التشريع الجزائري ، مجلة العلوم القانونية و الإجتماعية ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، مجلد 4 ، عدد 3 ، سبتمبر 2019 ، ص 134 .

² - بن عيرد عبد الغني ، بضياف هاجر ، المرجع السابق ، ص 16 .

³ - حايطي فاطيمة ، المرجع السابق ، ص 143 .

⁴ - حازم محمد الشرعة ، المرجع السابق ، ص 62 .

ثالثا : إدارة المواقع و البرمجيون .

هم مجموعة من الفنيين في مجال البرمجيات وصيانة شبكات الحاسب الآلي ويعملون على الأجهزة التقنية. يكمن دورهم في متابعة إجراءات المحاكمة و إصلاح الأعطال التي من الممكن أن تحدث للأجهزة و المعدات و كذلك إتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع حدوث الأخطاء الفنية التي تربك و تعطل العمل . إضافة إلى محاولات الدخول إلى موقع المحكمة و عمليات القرصنة و كذا تأمين النظام من الفيروسات ¹ .

رابعا : المحامي المعلوماتي .

نعني به المحامي الذي له الحق في تسجيل الدعوى والترافع في المحكمة الإلكترونية و هو ما يختلف عن كتبة الضبط أو القضاة إذ يلزمه هو الآخر أن يكون على دراية بعلوم الحاسوب و نظم الإتصال. مع ضرورة تمكنه من الوصول إلى مختلف المعدات الحاسوبية اللازمة لأداء مهامه كمحامي إلكتروني ² .

خاتمة :

لا شك أن تطبيق التقاضي الإلكتروني يشكل خطوة نحو تطبيق العدالة الإجرائية بصورة أدق و على نحو أكثر فاعلية من التقاضي في شكله التقليدي . و ذلك نتيجة لإعتماد التقاضي الإلكتروني على الدعامة الرقمية و قيامه على الإستعانة بالوسيط الإلكتروني في تسيير و أداء إجراءاته .

من خلال هذه الدراسة تتضح لنا مجموعة من النتائج هي كالآتي :

- 1- التقاضي الإلكتروني يقوم على أساس استخدام الوسيط الإلكتروني في جميع معاملاته ومراحله .
- 2- استغناء التقاضي الإلكتروني عن الدعامة الورقية واستبدالها بأخرى رقمية والإضفاء عليها حجية و حماية قانونية .

¹ - أشرف جودة محمد محمود . المرجع السابق . ص 81 .

² - ترجمان نسيم . المرجع السابق . ص 132 .

3- تحقيق العديد من المزايا من خلال التقاضي الإلكتروني أهمها سرعة وسهولة الإجراءات القضائية على نحو يختصر الوقت و الجهد على المتقاضين من جهة وعلى أفراد الجهاز القضائي من جهة أخرى .

5- يلعب التقاضي الإلكتروني دورا كبيرا في حماية الشهود والحفاظ على سرية هويتهم.

6- تجسيد التقاضي الإلكتروني يحتاج لوجود أرضية رقمية ثابتة و آمنة، دون إغفال المورد البشري الذي ينبغي أن يكون أكثر دراية باستعمال التقنية الحديثة .

التوصيات التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة تتمثل في :

1- عقد دورات تعليمية تدريبية للعاملين بقطاع العدالة للتمكن من استعمال التقنيات التكنولوجية التي يعتمد عليها التقاضي الإلكتروني في تطبيقه .

2- تضمين مادة التقاضي الإلكتروني ضمن المناهج التعليمية بشكل يجعل طلبة الحقوق أكثر دراية و خلق قاعدة أساسية يقوم عليها التقاضي الإلكتروني بإعتبارهم النواة الأساسية لمختلف الوظائف القضائية .

3- توفير بنية تحتية قوية تساعد على تفعيل التقاضي الإلكتروني من خلال تجهيز قاعات المحاكم بتقنيات حديثة ذات دقة عالية و تحسين جودة تدفق شبكة الإنترنت حتى يتمكن المواطنون من الإستفادة من الخدمات الرقمية .

5- القضاء على الأمية الإلكترونية بإدراج مادة الإعلام الآلي ضمن البرامج التعليمية بصورة تمكن الأفراد من إكتساب قاعدة أساسية للتعامل مع الخدمة الإلكترونية المقدمة .

6- العمل على سن نصوص قانونية أكثر دقة لتطبيق التقاضي الإلكتروني والسعي على أن تكون مقاربة للواقع العملي المعاش ومكملة لنقائصه ومعالجة لمشاكله.

إدارة المخاطر والأزمات المصرفية وأهميتها في المصارف التجارية العراقية دراسة تحليلية*

الباحثة

الباحثة

عموده عبيد حسين الشبلاوي

ا. د. عائده كمون

جامعة صفاقس/ كلية العلوم والتصرف

جامعة صفاقس/ كلية العلوم والتصرف

دولة تونس

دولة تونس

المستخلص

تعد المصارف أهم قطاع في جميع بلدان العالم وتلعب دورا هاما وحيويا في النشاط الاقتصادي للقطاعات المختلفة سواء الصناعية أو الخدمية أو الزراعية، إذ تعتبر هذه القطاعات المصدر الرئيس للاستقرار الاقتصادي والاجتماعي لأي دولة من دول العالم. وفي ضوء التغيرات الاقتصادية في ظل العولمة، يعتمد نجاح العمليات المصرفية بشكل مباشر على نجاحها في إدارة المخاطر المصرفية واختيار استراتيجية العمل التي تقلل من التهديدات والتحديات سواء كانت داخلية او خارجية إذ ان دارة الأزمات تعني كيفية التعامل معها والتغلب عليها بأدوات علمية مختلفة، وكذلك تجنب سلبياتها، ويقصد بذلك الاستفادة منها في المستقبل، باعتبار أن الأزمة ليست نتيجة نفسها. وقد سعت الباحثة من خلال ماتقدم الى إظهار أهمية إدارة المخاطر والأزمات المصرفية في الاقتصاد العراقي من خلال تتبع ذلك في بعض المصارف التجارية العراقية.

الكلمات المفتاحية : المخاطر المصرفية، الأهمية الاقتصادية للمصارف، المصارف التجارية العراقية.

* بحث مستل من أطروحة دكتوراه للباحث الأول.

Abstract

Banks are the most important sector in all countries of the world and play an important and vital role in the economic activity of the various sectors, whether industrial, service or agricultural, as these sectors are the main source of economic and social stability for any country in the world, and in light of economic changes in light of globalization, the success of operations depends Banking directly depends on its success in managing banking risks and choosing a work strategy that reduces threats and challenges, whether internal or external, as crisis management means how to deal with and overcome them with different scientific tools, as well as avoiding their negatives, and this is intended to benefit from them in the future, given that the crisis Not the same result, and the researcher has sought through the above to show the importance of risk management and banking crises in the Iraqi economy by tracking it in some Iraqi commercial banks.

Keywords: banking risks, the economic importance of banks, Iraqi commercial banks.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في السؤال الآتي وهو . هل ان لإدارة المخاطر والأزمات المصرفية أهمية كبيرة لزيادة الثقة في التعامل مع المصارف التجارية العراقية وتضمن تحقيق اهدافها.

فرضية البحث:

انطلاقاً من مشكلة البحث يمكن ان نفترض ان لإدارة المخاطر المصرفية أهمية كبيرة في زيادة الثقة في التعامل مع المصارف التجارية العراقية وتضمن من خلالها المصارف تطورها وتحقيق اهدافها.

أهمية البحث:

يمكن معرفة أهمية البحث من خلال العنوان العام له اذ تلعب إدارة مخاطر المصارف التجارية دوراً بارزاً في تحقيق مجموعة من الاهداف منها ما يضمن الثقة في التعامل مع تلك المصارف ومنها ما يحقق الارباح لها. فضلاً عن تحقيق الاهداف الاقتصادية للدولة من خلال ضمان ادارة منح الائتمان المصرفي للأفراد والمستثمرين .

هدف البحث

يهدف البحث الى بيان أهمية إدارة المخاطر المصرفية في تحقيق الثقة المصرفية وضمن استمرار تقديم الخدمات المصرفية الى الافراد ومدى مساهمته في تحقيق الاهداف الاقتصادية العامة للدولة

هيكلية البحث

للاوصول الى هدف البحث فقد تم تقسيم البحث على ثلاث مباحث. جاء المبحث الأول منه بالاطار النظري للمخاطر والأزمات المصرفية. اما المبحث الثاني فقد تناول الجانب العملي متضمناً تجربة مصرف المنصور في العراق. اما المبحث الثالث فقد تضمن الاستنتاجات والتوصيات التي توصلت اليها الباحثة من أجل امكانية دراستها وتطبيقها لتحقيق الاهداف المصرفية والاقتصادية.

المبحث الأول

إدارة المخاطر المصرفية مفهومها وأهميتها ومحدداتها

أولاً: مفهوم إدارة المخاطر والأزمات

1 - مفهوم إدارة المخاطر والأزمات

تعرف الأزمة بأنها وضع غير طبيعي وغير مستقر ومعقد بطبيعته يمثل تهديداً للأهداف الاستراتيجية أو سمعة أو وجود منظمة. (Haris, 2012: 1) إذ إن الأزمة حدث أكبر وغير متوقع له عواقب سلبية محتملة قد يتسبب هذا الحدث وعواقبه في إلحاق ضرر كبير بالمؤسسة وموظفيها ومنتجاتها وخدماتها وحالتها المالية وسمعتها. وتصف إدارة الأعمال في الغالب أن المخاطر والأزمة بأنها عملية تؤثر سلباً على تطور الشركة إلى حد كبير فهي تعني إما تعرض للخطر أو تجعل بقاء الشركة المتضررة أمراً مستحيلاً. (Glaesser , D. , 2004: 3) ويرى (Jia et al, 2012: 138) أن إدارة الأزمات هي تقنية لتجنب حالات الطوارئ والتخطيط للحالات غير المتوقعة ، وكذلك طريقة للتعامل معها عند حدوثها وذلك للتخفيف من عواقبها. ويبين (nderson, 2006: 1292) أن إدارة الأزمات تعني بأنه يجب على كبار المسؤولين إدارة تأثير الأزمة على أقسام مختلفة من المنظمة ، مثل أنظمة المعلومات والعمليات والموارد البشرية ، ففيما يتعلق بالموارد البشرية، يجب أن تدرك الإدارة أن موظفيها قد يتعرضون لخسارة شخصية كبيرة في مثل هذه الأوقات وأنه قد يكون هناك انخفاض في أدائهم في مكان العمل. كذلك تعرف إدارة الأزمات على أنها إجراءات واتصالات القادة التنظيميين التي تحاول تقليل احتمالية حدوث أزمة ، والعمل على تقليل الضرر الناجم عن الأزمة ، والسعي لإعادة تأسيس النظام بعد الأزمة. (Bundy, Coombs, 2017, 1663) وتشير إدارة الأزمات إلى تجنب الأزمات قبل حدوثها ، واحتواء تداعيات آثارها السلبية ، ومنع انتشارها ، والتحكم في مدى الضرر الناتج عن الأزمة ، والخروج منها بأقل الخسائر الممكنة. (Hazaa, Al- Swidi, 2021: 3) وكذلك تعرف إدارة الأزمات (CM) بأنها التنسيق الشامل لاستجابة

المنظمة للأزمة ، بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب ، بهدف تجنب أو تقليل الضرر الذي يلحق بربحية المنظمة أو سمعتها أو قدرتها على العمل، وغالباً ما تتضمن الحاجة إلى القيام بذلك قرارات سريعة على أساس معلومات غير مؤكدة أو غير كاملة. وعرف (7) : (Canyon, 2020) إدارة الأزمات على أنها التدابير والمنهجيات المستخدمة في التعرف على أضرار الأزمة والسيطرة عليها والحد منها ، و آثاره المتوقعة " . ويرى (15:2020, EUROPEAN) ان إدارة الأزمات بأنها مجموعة الإجراءات المتخذة للتعامل مع التهديدات مسبقاً أثناء وبعد الأزمة وتشير إلى مجموعة السياسات والإجراءات بهدف تقليل الآثار السلبية المباشرة لتهديد عاجل. وعرف (Glaesser, 2004: 23) ادارة الازمة على أنها الاستراتيجيات والعمليات والتدابير التي تم التخطيط لها و تدخل حيز التنفيذ لمنع حدوث المخاطر والأزمات والتعامل معها .

وترى الباحثة ان مفهوم الأزمة المالية له العديد من الأبعاد المعرفية القائمة على الجدل الفلسفي حول تفسير الأزمة المالية وتعريفها ومضمونها، نظراً لاختلاف حالات الأسواق المالية التي تعرضت لأزمات مالية واختلاف درجة مخاطر وتداعيات وأسباب كل أزمة مالية، فضلاً عن تداخل المفاهيم المعرفية المتعلقة بتفسير حالة الأسواق المالية عند تدهور نشاطها المالي

2- أهداف إدارة الازمات

الهدف العام لإدارة الأزمات هو تحقيق استجابة سريعة وفعالة للظروف المتغيرة بسرعة للأزمة ، وذلك بهدف درء أو التخفيف من إخطارها من خلال الاستعدادات اللازمة للأزمات المتوقعة وحدوثها ، وتقديم الدعم اللازم لإعادة التوازن إلى حالته الطبيعية. وتتلخص أهداف إدارة الأزمات في النقاط التالية: (الحدراوي, 2010, 200)

- توفير القدرة العلمية على استقراء وتوقع مصادر التهديد الفعلية والمحتملة والاستخدام الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة للحد من آثار الأزمة.
- تحديد دور كل من الجهات المعنية في تنظيم وإدارة الأزمة وإنشاء مركز قيادة العمليات.

- توفير الإمكانيات العلمية والمادية للتأهب والمواجهة.
- العمل على تقليل الآثار السلبية والضارة للأزمات على الأفراد والجماعات.
- حماية الأحياء والممتلكات في مكان الأزمة وتخفيف المعاناة في فترتها.
- العمل على العودة إلى حالة الحياة الطبيعية من خلال مجموعة من خطوات وإجراءات.
- وضع خطط الطوارئ وأنظمة الإنذار المبكر والتدابير الوقائية اللازمة لمحاولة منع حدوث الأزمات وتحديد خطة الاتصال مع الجهات المعنية وطرق استعادة النشاط والعودة إلى الأوضاع الطبيعية وطرق التعلم وتحليل نقاط القوة والضعف في الدولة وعملية المنع والمواجهة لتقييم أداء الأجهزة المختلفة .(السهلي، 2020: 587)
- إبعاد المنظمة عن مجرى الأزمة من خلال الأنشطة التي تهدف إلى دعم سمعة المنظمة ومصادقيتها والتي تعد من أهم العناصر المؤثرة. (الهاجري، 2020: 226)
- تجنب المفاجأة المصاحبة لحدوث المخاطر أو الأزمات من خلال المتابعة المستمرة والدقيقة لمصادر التهديد والمخاطر المحتملة واكتشاف إشارات الإنذار المبكر والتأكد من إبلاغها لصانع القرار في الوقت المناسب لاتخاذ الإجراءات المضادة. (السهلي، 2020: 587)
- لا بد من تشكيل فرق مهمات خاصة للتدخل السريع عند الحاجة ، بشرط أن تخضع هذه الفرق لتدريب خاص وعالي حسب نوع وحجم المهمة ، والاستفادة من دول أخرى لها أسبقية في هذا المجال ينبغي الاستفادة منها، ومن أهم أهداف إدارة الأزمات أيضاً: (الشوبكي ، وآخرون.2016: 19)
- العمل على منع الأزمات بإزالة أسبابها.
- تصميم نمط تنظيمي فعال لمواجهة الأزمة عند حدوثها وتقليل آثارها.
- وترى الباحثة ان تحديد دور كل من الأجهزة المعنية لتنظيم وإدارة الأزمة وقت الأمان ووقت الأزمة والعمل على عدم تكرارها، وكذلك إنشاء مركز قيادة عمليات الطوارئ

ثانياً: معوقات ادارة الازمات

تواجه إدارة الأزمات العديد من الصعوبات والمعوقات التي تمنعها من تحقيق أهدافها بالشكل المطلوب ، ويمكن تصنيف هذه المعوقات إلى ما يلي: (شرفة. بوكغان، 2018 : 27)

1. معوقات إنسانية: وهي المعوقات التي تتعلق بالطبيعة البشرية للأفراد والثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة، ومن هذه المعوقات:-

- الإيمان بالقول بأن هذا لا يمكن أن يحدث لنا، وغالباً ما يتجنب الناس التفكير في التخطيط للأزمة لأنهم يستبعدون احتمال وقوعها.
- فشل الأفراد في معرفة وفهم المخاطر.
- الاعتماد المفرط على رأي المجموعة.
- اعتقاد بعض الناس أن عملية إدارة الأزمات ليست مهمة وليست جزءاً أساسياً منها
- الإيمان بعبارة . لا يمكننا ادخار المال.

2. العوائق التنظيمية: وتتعلق هذه المعوقات بالجوانب التنظيمية ومنها:

- عدم وجود تهديد واضح للسلطة والمسئولية في المؤسسة.
- اختلاف الثقافات والخلفيات الاجتماعية بين الأفراد.
- ضعف دعم وتأييد الإدارة العليا ومحدودية فهم وفهم القادة لأساليب عملية إدارة الأزمات.

- ضعف سياسات التأهيل والتدريب في مجال إدارة الأزمات.

- عدم ضمان الصلاحيات الممنوحة للجهات المختصة للتعامل مع الأزمات.

3. معوقات تتعلق بالمعلومات والاتصال: هذه هي المعوقات المتعلقة بتوفير المعلومات

وسرعة نقلها وتسليمها بين المستويات الإدارية المختلفة في الكيان الإداري للمنظمة. ويتضح دور الاتصال في الأزمة من خلال اتباع نظام اتصال مرن وفعال في جميع مراحل الأزمة ، ويتم ذلك من خلال تحديد جودة الاتصال المستخدم ، وتحديد الغموض في قنوات الاتصال المستخدمة. واستخدام وسائل الاتصال المناسبة التي

تساعد الإدارة في تجاوز الأحداث المعقدة التي قد تظهر في مختلف مراحل الأزمة ، ويمكن تلخيص المعوقات المتعلقة بالمعلومات والاتصال في النقاط التالية: (الطيراوي ، 2008، 60)

- عدم وجود نظام اتصال متطور لتزويد العملاء بالمعلومات.
- عدم تدريب فريق إدارة الأزمات على مهارات الاتصال.
- ضعف القدرة على تشخيص دقة المعلومات ومصدرها في الظروف المرتبطة بالأزمات.

- المبالغة أو ندرة المعلومات خاصة في أوقات الأزمات.
- احتكار المعلومات للتنبؤ بالأزمات في مراكز ووجهات معينة فقط.
- محدودية استخدام أنظمة الاتصال الحديثة في معالجة الأزمات.

4. معوقات تتعلق بعملية التخطيط لإدارة الأزمة: يمكن تلخيص المعوقات التي تزيد من كفاءة عملية التخطيط على النحو التالي: (أبو عزيز ، 2010، 52)

- قلة البيانات والمعلومات لأغراض التنبؤ بالأزمات المحتملة وقلة الخبراء والمتخصصين لتحليل البيانات باستخدام الأساليب العلمية والحديثة قد يعطي مؤشرات خاطئة.
- عدم القدرة على التقاط إشارات الإنذار المبكر سواء نتيجة الإهمال أو الغموض أو عدم المراقبة مما قد يتسبب في حدوث أزمات غير متوقعة.
- الاختيار الخاطئ في تشكيل فريق الأزمة والذي لا يمثل التفاصيل اللازمة في عملية التخطيط ، وبالتالي هناك أوجه قصور في جوانب الخطة.
- التكنولوجيا الحديثة معقدة و تتطور بسرعة، وحتى يمكن مواكبتها يجب أن يكون هناك تغيير مستمر في الأسس والافتراضات التي يبنى عليها التخطيط.

- عدم وجود إمكانيات فنية وتكنولوجية للتمييز بين البدائل ووسائل الاتصال السلكية واللاسلكية التي تسهل عملية الاتصال والتنسيق مما يؤثر على عملية التخطيط.

- عدم وضوح الخطة وتضمينها العديد من التعقيدات التي تهدد قدرة الأفراد على تنفيذها ، حيث يؤدي التخطيط الفعال إلى تكلفة ووقت طويل.

- وجود بيئة تتسم بالتعقيد والتغيير المستمر، مما قد يجعل التخطيط غير مرن وقد عفا عليه الزمن قبل أن يكتمل.

5. معوقات تتعلق بوظيفة التوجيه (المشيقة . 2020 : 69)

- انخفاض الاهتمام بتطوير وتعزيز العلاقات الجيدة بين الرؤساء والمرؤوسين.

- عدم الكفاءة والفعالية في ممارسة السلطة وعدم اتباع الأساليب الصحيحة في إصدار الأوامر والتعليمات ذات الصلة.

- عدم الاهتمام ببناء ثقافة تنظيمية قوية مع ترسيخ القيم المتوافقة مع متطلبات الإدارة والتعامل مع الأزمات بكفاءة وفعالية.

- تجاهل تطوير وترسيخ أنماط القيادة الإيجابية بين القادة ومرؤوسيهم مما يشكل عقبة أمام التوجيه: . (الطيراوي . 2008 : 61)

6. معوقات تتعلق بالرقابة

- تتطلب طبيعة الإدارة الفعالة للأزمات آلية إنذار مبكر، وهذا يمثل جانباً مهماً لتوفير الوقت للتعامل مع الأزمة وإدارتها ولا شك أن الإهمال في ذلك له سلبية.

- عدم استخدام الأجهزة والمعدات الحديثة المناسبة التي تساعد على كشف الانحرافات أو الأخطاء وإمكانيات الحدود المستقبلية.

- عدم وجود قاعدة معلومات محدثة تعتمد على أجهزة الكمبيوتر وتوفير المعلومات التي تسمح بإدارة الأزمات بشكل فعال.

- عدم توفر خبرات شديدة في مجال الإشراف والمتابعة.

ثالثاً: أنماط التعامل مع الأزمات ومتطلبات إدارة الأزمات

1 - أنماط التعامل مع الأزمات

يعد أسلوب التعامل مع الأزمات من الخيارات الرئيسية التي تظهر كفاءة الإدارة وتحدد المواقف الصعبة بطريقة رائعة لدى معرفة المديرين وخبراتهم وتحدد قدراتهم على مواجهة الأحداث الصعبة وتختلف المنظمات في أسلوب التعامل مع الأزمات وفق أربعة عوامل: (استراتيجية المؤسسة وأهدافها - الهيكل التنظيمي - الثقافة التنظيمية -

النظام النفسي)، وتوضح هذه الأنماط على النحو التالي: (الزكري، 2012: 49)

- النمط الجاهز للأزمات: التنظيم بعوامله الأربعة (الإستراتيجية ، الهيكل التنظيمي ، الثقافة السائدة ، والنظام النفسي) قادر على التعامل مع الأزمات وبالتالي يقع في إدارة الأزمات.

- النمط المستهدف للأزمات: والذي يتعارض تماماً مع النمط السابق للعوامل الأربعة غير المناسبة للتعامل مع الأزمات حيث لا توجد خطط أو إستراتيجية لإدارة الأزمات ، والهيكل التنظيمي غير مناسب والنظام الثقافي والنفسي وبالتالي تقع المنظمة في منطقة الخطر .

- الأسلوب الجاهل: في هذا النوع من التنظيم نجد أن الثقافة التنظيمية والنظام النفسي مناسبان لإدارة الأزمات إلا أن المنظمة تجهل ضرورة إدارة الأزمات في المستقبل ، ولا توجد جهود رسمية لإدارة الأزمات.

- النمط البيروقراطي المساوي: يعبر هذا النمط عن المنظمات التي ليس لديها خطط أو بنية أو ثقافة تنظيمية للتعامل مع الأزمات ، لكن الإدارة العليا في هذه المنظمات مناسبة نفسياً للتعامل مع الأزمات. ومن ثم تظل هذه المنظمات منغمسة في اهتماماتها ومشاكلها على الرغم من محاولات الإدارة لتغيير اتجاهاتها.

رابعاً: متطلبات إدارة الأزمات

هناك متطلبات عديدة لإدارة الأزمات وأهمها:

1. المهارات القيادية: يجب أن يكون لدى قائد المنظمة مهارات مميزة عن غيره ، مثل

القدرة على ابتكار وسائل لمواجهة الأزمات غير المتوقعة ، وضبط النفس

والاستقرار العاطفي ، وتوظيف القدرات المادية والبشرية والتقنية اللازمة عند الحاجة ، وتوجيه وتحفيز ورفع معنويات الأفراد المرؤوسين ، والاستماع إليهم ، وترتيب الأولويات ، واستخدام الوقت المتاح لاتخاذ القرار ، ومتابعة إجراءات التعامل مع الأزمة من موقع حدوثها وقيادة فاعلة قادرة على تسيير العمل وفق ما تم التخطيط له وتحقيق الأهداف الموضوعة بأقل وقت وتكلفة. (العيسي ، واخرون ، 2019: 454).

2. دقة الهدف: ان تحديد الأهداف بدقة يساعد على رسم مسار خطة لمعالجة الأزمة بنجاح ، ويتضمن تحديد الهدف تحديد العناصر التي تسببت في الأزمة ، وتقسمها إلى عناصر أساسية وعناصر ثانوية حسب درجة تأثيرها ، وتحديد القوى الداعمة لهذه العناصر ، وتحديد الاستراتيجيات المناسبة والتوقيات المناسب للهجوم أو الاستجابة ، وردود الفعل المتوقعة للتهديدات والآثار المترتبة عليها. (بورزان ، 2021: 36).

3. نظام المعلومات: مجموعة من العناصر المترابطة فيما بينها ، والتي تقوم بجمع وفرز وتصنيف وتشغيل وتحليل وحفظ البيانات والمؤشرات والمعلومات المستخرجة منها واسترجاعها عند الحاجة ، وتزويد متخذ القرار بها في الوقت المناسب وفي الوقت المناسب وبالشكل الصحيح بالكمية والنوع المناسبين حتى يتمكن من اتخاذ قراره بدرجة مناسبة من اليقين . وفي الوقت نفسه الحرص على انسياب القدر المطلوب من المعلومات عن اتجاهات وتطورات الأزمة لترشيد قراراتها وتوجيهها لتصبح أكثر فاعلية. (العجمي ، 2011: 11).

4. رسملة المصارف : المعرفة كأصل فكري ركيزة أساسية لاستمرار نشاط المؤسسة ومصدر مهم لإدارة الأزمات في بيئة تنافسية قائمة على المعلومات والمعرفة. لذلك يجب على المؤسسات تحسين استخدام هذا العنصر والحفاظ عليه من خلال مشاريع رسملة المعرفة المتعلقة بالخبرات والأزمات السابقة التي مرت بها هذه المؤسسة أو غيرها من المؤسسات. أي تكوين قاعدة معلومات وبيانات شاملة ودقيقة

عن كافة أنشطة المؤسسة وكافة الأزمات والمخاطر التي قد تواجهها وتأثيرات وتداعيات ذلك على مجمل أنشطة المؤسسة ومواقفها. مختلف الأطراف فيما يتعلق بكل أزمة أو خطر محتمل. فالمعلومات هي المدخل الطبيعي لعملية صنع القرار في مختلف مراحل الأزمة. (الرفاعي ، عولي ، 2016 : 48)

5. تفويض السلطة: التي تعد ذات أهمية بالغة عند التعامل مع الأزمات ، فقد تضطر الأحداث إلى اتخاذ القرار المناسب بسرعة ودون انتظار الشخص المسؤول وهذا القرار يقع ضمن اختصاصه ، وتفويض السلطة في هذا المجال أمر لا مفر منه وضروري ، خاصة إذا كان حدثت الأزمة في عدة أماكن متفرقة وبعيدة. (الكعبي ، 2014 : 12)

المبحث الثاني

إدارة المخاطر والأزمات في بعض المصارف التجارية العراقية

أولاً: مصرف المنصور للاستثمار

1. نبذة تعريفية اداء مصرف المنصور للاستثمار

لقد تأسس المصرف كشركة مساهمة خاصة برأسمال مدفوع بالكامل قدره (55) ملكار دينار بموجب شهادة التأسيس المرقمة م.ش / 27520 في 13/9/2005 الصادرة عن وزارة التجارة / دائرة تسجيل الشركات ، بموجب قانون الشركات رقم (21) لسنة 1997 المعدل ، تحت اسم (شركة مصرف المنصور للاستثمار - شركة مساهمة خاصة) وحصلت موافقة البنك المركزي العراقي / المديرية العامة لمراقبة الصيرفة والائتمان ، بكتابه في العدد 9/3/368 في 20/2/2006 على منح المصرف إجازة ممارسة الصيرفة استناداً لقانون المصارف النافذ .

واستمر المصرف في ممارسة أعماله وقد تم زيادة رأسماله ليصبح في سنة 2015 بـ(250000000000)دينار وفي عام 2019 فقد شهد المصرف ركود اقتصادي شديدة وواضح شمل العديد من مفاصل الحياة الاقتصادية بمختلف أشكالها وأنواعها فكان له

الأثر السلبي الكبير على نمو القطاع المصرفي وشل قدرته على القيام بدوره الفاعل في دعم وتطوير القطاع الاقتصادي . وبالنسبة فإن تلك الظروف الاستثنائية أثرت على تحقيق عدد من الأهداف والتطلعات التي سعى المصرف الى تحقيقها ، وعلى الرغم من تلك العوامل والظروف فقد حافظ المصرف على موقعه وصدارته المتميزة والمتقدمة بين المصارف المحلية واستمر بكسب ثقة زبائنه وجمهوره ، كما حاز على ثقة ورضا العديد من الجهات الرقابية التي يخضع لها وفي مقدمتها البنك المركزي العراقي وهيئة الأوراق المالية . ولقد أثرت تلك الظروف على المؤشرات المالية لعام 2019 وفي مقدمتها الأرباح المتحققة ، حيث انخفضت الأرباح عن العام السابق لأسباب عدة منها انخفاض المداخيل بسبب تحديد سقف استثماري في البنك المركزي العراقي بعد أن كان السقف غير محدد ، وجمود الحال خلال الأشهر الثلاثة في نهاية العام بسبب الأوضاع الأمنية ورغم ذلك فقد استمر المصرف في الحفاظ على مركزه وموقعه المتقدم والتنافسي مع المصارف المحلية الأخرى التي شهدت ذات التأثير على مؤشراتهما ، وفي ذات الوقت نجد أن المصرف نجح في تحقيق العديد من الأمور ، فقد تم التوسع في الاستثمارات المالية الخارجية ، شراء السندات الدولارية الصادرة عن وزارة المالية العراقية بحدود (10) ملايين دولار أمريكي ، كما تم تطوير عدد من الجوانب التقنية و الفنية للمصرف من خلال استحداث دوائر المخاطر بمختلف أنواعها ، والموارد البشرية وتنمية الكوادر العاملة من خلال إشراكها في دورات تدريبية و تطوير السياسات والإجراءات التي تتضمن قيامهم بالعمل السليم والرصين ، وتم تعظيم التخصيصات المالية لمختلف الأنشطة المصرفية وفي مقدمتها ما يتعلق بتطبيق المعيار الدولي رقم (9) التي شمل العديد من المخاطر المصرفية ، واهتماماً منه بتطوير وتحسين الخدمات المصرفية المقدمة لزبائنه وجمهوره فقد تم عقد الاتفاقيات اللازمة لتطوير الجانب التكنولوجي للمباشرة بخدمات الصراف الآلي وبطاقات الدفع الالكتروني و أنظمة ربط المدفوعات ، بالنظام الالكتروني المصرفي الشامل.

2. وصف أنشطة المصرف بناءً على التنافس في الاداء

ان المصرف قام بما يملي عليه القوانين بموجب قانون المصارف في 24 لسنة 2004 وقانون الشركات رقم (21) لسنة 1997 المعدل وأية شروط مرفقة بتراخيصها او تصاريح الخاصة بممارسة الأعمال المصرفية الصادرة عن البنك المركزي العراقي ،

وبخاصة قبول الودائع وتوضيفها ، والقيام بجميع العمليات المالية والمصرفية وفق القوانين والأنظمة النافذة ووفقاً لأحكام النظام الأساسي ، ومن هذه الأعمال .

- تمويل العمليات التجارية ومنح القروض والسلف بجميع أنواعها بالعملة العراقية والأجنبية مقابل ضمانات عينية أو شخصية وغيرها من الضمانات التي يحددها البنك المركزي العراقي.

- فتح حسابات جارية وحسابات توفير بالعملة العراقية والأجنبية .
- تقديم خدمات الدفع والتحصيل وقبول الودائع بالدينار العراقي و العملة الأجنبية لأجل مختلفه وخصم الأوراق التجارية وسندات الأمر ، وبصورة عامة خصم جميع وثائق التسليف والسندات وإصدار أدوات الدفع بما في ذلك السحوبات المصرفية وبطاقات الدفع والائتمان والصكوك السياحية و إدارتها وفق التعليمات الصادرة عن البنك المركزي العراقي

- شراء جميع رسائل الدفع المحررة بالعملات الأجنبية وبيعها والتعامل بها في أسواق الصرف الأنية والأجنة وفقاً لأنظمة القطع النافذة والإستدانة لأجل مختلفة وقبول الكفالات بأنواعها و شراء وبيع أسهم وسندات الشركات المساهمة المطروحة اسهمها على الاكتتاب العام ، وكذلك الأوراق المالية الأخرى المسموح بتداولها في جمهورية العراق وفق الضوابط والنسب التي يحددها البنك المركزي العراقي.

- ومن اجل ادارة العمل في المصرف والعمل على تحقيق القدرة التنافسية بين المصارف فإنه يعتمد على عدد من اللجان المتخصصة للقيام بمهامه ، وهذه اللجان هي : -

أ- لجنة ادارة المخاطر.

ب- لجنة ادارة الاستثمار والموجودات والمطلوبات.

ت- لجنة تقنية المعلومات والاتصالات .

ث- لجنة الموارد البشرية.

ج- لجنة الاقراض المشتركة .

ح- لجنة المشتريات .

3. الأهداف التي سعى المصرف الى تحقيقها

لقد وضعت اهداف المصرف لعام 2020 من خلال تحليل البيئة الخارجية والبيئة الداخلية وفرص النمو المتوقعة في القطاع المصرفي والمركز التنافسي وفق استراتيجيات الذكاء الاقتصادي (والتي تم الاشارة اليها بالفصل الاول) حيث تضمنت الاهداف العامة لعام 2020 المحاور الرئيسية الاتية :-

• المحور المالي

خ- لقد سعى المصرف في ظل التنافس ورفع القدرة التنافسية الى البحث عن فرص توظيف اموال في قنوات ذات عوائد مقبولة بمخاطر منخفضة. بالإضافة الى المحافظة على جودة المحفظة الائتمانية وتعزيز المتانة الائتمانية للمصرف. وعلى حصة المصرف من الودائع و التسهيلات الائتمانية في القطاع المصرفي العراقي.

د- معالجة الديون غير المنتجة القائمة ورفع كفاءة التحصيل وتخفيض نسبة الديون غير المنتجة. بالإضافة الى زيادة الإيرادات من غير الفوائد وتحسين نشاط المصرف وحصلته السوقية من التسهيلات غير المباشرة

ذ- تحسين مؤشر الكفاءة من خلال ترشيد الإنفاق في كافة مجالات العمل في المصارف وتعزيز القاعدة الرأسمالية من خلال المحافظة على نسبة عالية من كفاية رأس المال .

• محور العملاء والسوق

ر- العمل على رفع درجة رضى العميل في المصرف من خلال تحسين مستوى الخدمة وتعميق اواصر العلاقات معهم ودراسة احتياجاتهم والعمل على تلبيتها .

ز- دراسة جدوى طرح منتجات وخدمات جديدة وفقاً لاحتياجات العملاء وبما يتناسب مع الظروف المحيطة

• محور العمليات

س- تعزيز الدور الرقابي للإدارات المعنية للتخفيض من اثر المخاطر التشغيلية.

ش- دعم وتعزيز شبكة فروع المصرف المحلية والارتقاء بمستوى اداء الفروع.

ص- تطوير خطة استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات .

• محور الموارد البشرية

ض- العمل على رفع درجة رضى الموظفين وولائهم للمصرف وتحسين عملية إنتاجيتهم من خلال توفير بيئة عمل محفزة وجاذبية للعمل . بالإضافة الى تعزيز العمل بروح الفريق الواحد وتفعيل التواصل بين مختلف الإدارات و مراكز العمل في المصرف و السرعة والمرونة في التجاوب لتنفيذ وإنجاز الأعمال المطلوبة.

ط- توفير الدورات التدريبية التي تتناسب مع الاحتياجات الفعلية للموظف والتي ترفع كفاءته بما يساهم بالارتقاء بأداء الموظفين ومهاراتهم وتحسين قدراتهم على الاتصال والتواصل بما يعزز مستوى الخدمة للعملاء.

• محور الإفصاحات

ظ- لا يوجد اعتماد على موردين محليين أو عملاء رئيسيين محلياً أو خارجياً اذ يشكلون 10 % فأكثر من إجمالي المشتريات أو الإيرادات .

ع- لا توجد أية حماية حكومية أو امتيازات يتمتع بها المصرف أو أي من منتجاته بموجب القانون والأنظمة أو غيرها كما لا توجد اختراعات أو حقوق امتياز حصل عليها المصرف .

غ- لا توجد أية قرارات صادرة عن الحكومة أو المؤسسات الدولية أو غيرها لها اثر مادي على عمل المصرف أو منتجاته أو قدرته التنافسية .

4. سياسة ادارة المخاطر والأزمات في المصرف

ان المصرف يولي أهمية كبيرة لإدارة كافة المخاطر المحتملة لا سيما في ظل تزايد الأنشطة المالية والتطور المتسارع للتكنولوجية المصرفية والتغيرات السياسية والاقتصادية التي يشهدها العالم ، حيث يقوم المصرف وبشكل مستمر بأجراء عمليات رصد وتقييم وإدارة عوامل المخاطر المحتملة التي قد تتعرض لها أعماله وذلك بهدف السيطرة عليها ضمن مستويات المخاطر المقبولة وتوفير بيئة رقابية مناسبة تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمصرف اذ يتعرض المصرف بطبيعة عمله لمجموعة من المخاطر الوارد ذكرها باختصار أدناه ، ويسعى المصرف وكهدف أساسي له لإدارة هذه المخاطر المتنوعة

بشكل حصيف و منهجي ، ولهذا السبب يوجد لدى المصرف مديرية أساسية تسمى مديرية إدارة المخاطر تنقسم إلى ثلاثة أقسام رئيسية وفقا لأنواع المخاطر كما أتت على تصنيفها توصيات بازل وهي المخاطر التشغيلية والمخاطر الائتمانية ومخاطر السوق والسيولة.

أ- المخاطر التشغيلية : وهي المخاطر الناتجة عن إدارة أعمال المصرف ومهامه اليومية والتي يمكن أن يتعرض لها المصرف سواء من داخله كاحتيايل داخلي أو أخطاء بمسار وسياسات العمل أو قصور بالتدريب للموظفين أو نتيجة مشاكل تقنية ، أو من خارجه ك الاحتمالات الخارجية و الأزمات الاقتصادية والطبيعية والسياسية ، ناهيك من مخاطر عدم الالتزام بالقوانين والتشريعات والمعايير الدولية الناضمة للعمل المصرفي والمالي ولمواجهة هذا النوع من المخاطر يقوم قسم المخاطر التشغيلية بمتابعة وتجميع وتصنيف ودراسة وتحليل هذه المخاطر التي يتعرض لها المصرف و بشكل يومي ، وعلى أساس المشاهدة المباشرة والأنظمة المتخصصة بذلك كتقييم المخاطر الذاتي والاستبيانات الدورية للوصول إلى إصدار التقارير لمجلس الإدارة مع التوصيات اللازمة للتحوط من هذه المخاطر بأنجح الطرق ، وتشير إلى انتهاج المصرف لأسلوب المؤشر الأساسي لاحتساب مخصصات المخاطر التشغيلية ، ناهيك عن المخصصات الإضافية وفقا لدراسات الجهد الدوري اللازمة.

ب- مخاطر الائتمان : ويقوم المصرف بإدارة هذا النوع من المخاطر من خلال دائرة مخاطر الائتمان المناط بها إعادة دراسة الملفات الائتمانية ووضع التوصيات اللازمة والكفيلة بتخفيف المخاطر إلى الحدود المقبولة والتي يحددها مجلس الإدارة والممارسات الفضلى ، إضافة إلى الضمانات المختارة التي تتخذ مقابل الضمانات وأخيرا من خلال إدارة جيدة المحفظة الائتمانية و مراقبة القروض وتصنيفها على أساس شهري و أخذ المخصصات اللازمة بناء على قرارات البنك المركزي العراقي .

ت- مخاطر السوق و السيولة : وهي المخاطر التي يتعرض لها المصرف نتيجة التذبذب بأسعار الفائدة أو أسعار الصرف أو اسعار الأسهم والسندات ، وقد انتهج المصرف سياسة المراجعة والمتابعة الدورية لأوضاع السوق بكافة مخرجاته الوارد ذكرها أنفا ،

وأجراء دراسات جهد شهرية من قبل قسم مختص بمخاطر السوق و يحدد فيها أثر التغيرات على رأسماله وسيولته لاتخاذ الإجراءات المناسبة لتلافيها ، و يناط بلجنة الموجودات والمطالبات مهمة دراسة هذه التقارير واتخاذ القرارات المناسبة .

5- التزام المصرف بقواعد الحوكمة والقوانين والتعليمات الصادرة من البنك المركزي

يؤمن مجلس ادارة المصرف والإدارة التنفيذية بأن تطبيق إطار الحوكمة الرشيدة اذا يعد مطلب بالغ الأهمية وأنه من أهم الأسس التي تقوم عليها أعمال المصرف من حيث التنافس ورفع القدرة التنافسية للمؤسسة المصرفية ، ولهذا يلتزم المصرف بتطبيق أفضل الممارسات ومبادئ الحوكمة ودمجها في ثقافة المصرف وممارسته . حيث ان المصرف قسم واجبات عملة وفقاً للاتي :-

✚ مجلس الإدارة :- يتمثل دور مجلس الادارة بالعمل على توفير القيادة الرائدة للمصرف في إطار من الضوابط الحكيمة والفعالة والتي تتيح له تقييم المخاطر وإدارتها ، كما يتمتع مجلس الإدارة بالسلطة الكاملة لإدارة المصرف والسعي إلى تحقيق الهدف الرئيسي المتمثل بإيجاد القيمة للمساهمين ، مع الأخذ بالاعتبار استمرارية الأعمال وتحقيق الأهداف الخاصة بالمصرف ، وعلى اعتبار أن مصرف المنصور للاستثمار هو مصرف مرتبط بمجموعة بنك قطر الوطني لذلك يكون لمجلس إدارته دور مزدوج يتعلق الأول بالإشراف على تنفيذ الاستراتيجية الخاصة بالعمليات في جمهورية العراق ويتعلق الثاني بالمنافع العادلة مع المجموعة.

✚ مسؤوليات وواجبات مجلس الإدارة

اهم المهام التي يؤديها مصرف المنصور للاستثمار هي :-

- الرؤية والاستراتيجية في التنفيذ وفق استراتيجيات التنافس المؤسسي ومراجعتها بشكل دوري .
- الإشراف على الإدارة (التخطيط - ميثاق الأخلاق - التنفيذ) عن طريق لجان متخصصة بذلك توكل لها هذه المام ترفع إليها من الإدارات الرقابية الثلاثة (إدارة الالتزام - إدارة التدقيق الداخلي- إدارة المخاطر).

- المالية والاستثمار:- حيث تسعى ادارة المصرف الى المساهمة في تدقيق ومصادقة البيانات المالية للمصرف والتوجيه بشأنها وتسهم في دراسة السياسات التمويلية والاستثمارية للمصرف وتحديد أسسها . بالإضافة الى دراسة السقوف لدى المصارف الأخرى والمصادقة عليها.
- الحوكمة ومراقبة الالتزام:- لقد سعى المصرف وبكل امكانياته من تطبيق كافة القوانين المتعلقة بالعمل والرقابية عليها وقد اعتمد المصرف على قواعد حوكمة الشركات بالنسبة للمصرف ووضع تعليمات الحوكمة للمصرف ومراجعتها . بالإضافة الى مراجعة بيانات إدارة المخاطر لاسيما الخاصة بكفاية رأس المال ومخاطر التمويل والتشغيل والتوجيه بشأنها ، إضافة إلى مراجعة الالتزام بالقوانين والتشريعات النازمة . والاطلاع على تقارير المدقق الداخلي والخارجي والاجتماع مع الأخير، والتوجيه بشأن الملاحظات وصولاً للخطوات التصحيحية . ودراسة تقارير المراقب المصرفي الداخلي وتحديد نقاط الخلل و التوجيه بالخطوات التصحيحية اللازمة مع الأخذ بعين الاعتبار منع تكرارها .
- لجان مجلس الادارة:- يضع مجلس الادارة مجموعة من اللجان وهي متخصصة ومنبثقة عنه ترفع التقارير بشكل مباشر اليه وتقوم بالواجبات والمهام الموكلة اليها بموجب دليل الحوكمة و الصلاحيات المفروضة للتأكد من تطبيق أفضل الممارسات الفنية وأكثرها كفاءة وفاعلية وهي (اللجنة التنفيذية - لجنة إدارة المخاطر- لجنة السياسات والحوكمة - لجنة المعلومات والاتصالات - لجنة الاستثمار- لجنة شراء العقارات - لجنة مراجعة الحسابات (التدقيق)- لجنة التعويضات والمكافآت)
- بيئة الضبط الداخلي في المصرف
- أ- التدقيق الداخلي :- يسعى التدقيق الداخلي في المصرف الى إضافة المزيد من القيمة إلى عمليات المصرف والارتقاء بأدائه ، بعد التدقيق من قبل لجنة التدقيق على إدارات المصرف وفروعه مع المتابعات اللازمة للجولات التدقيقية للمعالجة، وترفع النتائج إلى لجنة مراجعة الحسابات بالمجلس لاتخاذ الإجراءات والقرارات اللازمة.

ب- مراقبة الالتزام :- تسعى الى مساعدة مجلس الإدارة في الحد من مخاطر عدم الالتزام. حيث تقوم بمراقبة الاداء المؤسسي ومدى الالتزام بالقوانين والتشريعات والمعايير الناظمة للعمل المصرفي لاسيما قرارات البنك المركزي العراقي ، ومتطلبات مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب ، وتنفيذ متطلبات قانون الضرائب الامريكي ، ويتم رفع نتائج هذه التقارير إلى لجنة التدفق التي تقوم بدورها باتخاذ القرارات اللازمة .

ت- مديرية إدارة المخاطر :- تسعى الى إصدار العديد من التقارير المتنوعة التي تعالج تسليط الضوء على كل أنواع أصناف المخاطر بالمصرف (اتتمانية . تشغيلية - سوقية) وفقا لسياسة المصرف والمعايير الدولية الناظمة لهذا الشأن لا سيما معايير لجنة بازل (3) و قواعد البنك المركزي بهذا الصدد ، ورفع تقاريرها إلى الإدارة التنفيذية العليا وإلى لجنة إدارة المخاطر متضمنة التوصيات واليات التحوط و النتائج النهائية للمتابعات بكافة المجالات .

ث- التدقيق الخارجي:- حيث يقوم بمراجعة اداء المؤسسة ويقدم المدقق الخارجي تقريره إلى مجلس الإدارة و الهيئة العامة، كما يقوم المدقق الخارجي بأبلاغ مجلس الإدارة خطياً عن أي مخاطر قد يتعرض لها المصرف أو يتوقع أن يتعرض لها وعن جميع المخلفات فور تحديدها حيث يقوم مجلس الإدارة بدوره باتخاذ القرارات اللازمة.

- الإفصاح والشفافية :- تسعى الادارة الى اظهار جميع المعلومات الى المستفيدين سواء أكانت إيجابية أو سلبية أو اعتيادية.
- فروع مصرف المنصور للاستثمار :- يسعى المصرف الى خدمة زبائنه في كافة ارجاء العراق وخارجة حيث سعى المصرف الى فتح فروع متعددة له في جميع ارجاء البلد .
- مكافحة غسيل الأموال :- ان المصرف سعى الى اتخاذ الاجراءات المناسبة لمنع غسيل الاموال وتمويل الارهاب خلال كافة السنوات التي يعمل بها وفقاً لأحكام قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب رقم (29) لسنة 2015 النافذ وكذلك التقيد في تعليمات الجهة ذات العلاقة في البنك المركزي العراقي .

المبحث الثالث

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

توصلت الباحثة من خلال ماتقدم في البحث الى ما يأتي:

1. ان إدارة المخاطر والأزمات لها أهمية كبيرة في تعزيز الثقة المصرفية وتوسيع النشاط المصرفي التجاري مع العملاء وهو ما يعد إثباتاً لفرضية البحث التي انطلق منها.
2. ان إدارة المخاطر والأزمات هي تقنية لتجنب حالات الطوارئ والتخطيط للحالات غير المتوقعة ، وكذلك طريقة للتعامل معها عند حدوثها وذلك للتخفيف من عواقبها.
3. ان المخاطر والأزمات هي وضع غير طبيعي وغير مستقر ومعقد بطبيعته يمثل تهديداً للأهداف الاستراتيجية أو سمعة أو وجود المؤسسة المصرفية.
4. تواجه إدارة الأزمات العديد من الصعوبات والمعوقات التي تمنعها من تحقيق أهدافها بالشكل المطلوب ومنها معوقات إنسانية و العوائق التنظيمية و معوقات تتعلق بالمعلومات والاتصال وغيرها من المعوقات والتحديات.
5. إن الهدف العام لإدارة الأزمات هو تحقيق استجابة سريعة وفعالة للظروف المتغيرة بسرعة للأزمة ، وذلك بهدف درء أو التخفيف من إخطارها المتوقعة.

ثانياً: التوصيات.

تقدم الباحثة مجموعة من التوصيات من أجل إدارة المخاطر والأزمات في المصارف ومنها :

1. ضرورة تفويض السلطة: التي تعد ذات أهمية بالغة عند التعامل مع الأزمات ، فقد تضطر الأحداث إلى اتخاذ القرار المناسب بسرعة ودون انتظار الشخص.
2. من المهم رسملة المصارف باعتباره ركيزة أساسية لاستمرار نشاط المؤسسة ومصدر مهم لإدارة الأزمات في بيئة تنافسية قائمة على المعلومات والمعرفة.
3. تفعيل نظام المعلومات والتي تقوم بجمع وفرز وتصنيف وتشغيل وتحليل وحفظ البيانات والمؤشرات والمعلومات المستخرجة منها واسترجاعها عند الحاجة.
4. ضرورة تعزيز المهارات القيادية: يجب أن يكون لدى قائد المنظمة مهارات مميزه عن غيره ، مثل القدرة على ابتكار وسائل لمواجهة الأزمات غير المتوقعة ، وضبط النفس والاستقرار العاطفي ، وتوظيف القدرات المادية والبشرية والتقنية اللازمة عند الحاجة

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر العربية

1. الهاجري. محمد دخيل الله. (2020). "واقع إدارة الأزمات بمدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة الفروانية التعليمية بدولة الكويت من وجهة نظر المعلمين". مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد. 186، ج 3.
2. المشيقح، جوزاء محمد. (2020). "معوقات إدارة الأزمات المدرسية في المدارس الابتدائية للبنات شمال مدينة بريدة من وجهة نظر مديرات المدارس". المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلة العلوم، التربوية والنفسية - المجلد 4، العدد 43.
3. العيسي، عبدالله محسن عبدالله & الألفي، أشرف عبده حسن. (2019). "متطلبات إدارة الأزمات في مدارس محافظة القنفذة"، المجلد 35، العدد 8.
4. العجمي، ناجع محمد. (2011). "مستوى تطبيق إدارة الأزمات في شركة نقاط الخليج الكويتي"، رسالة ماجستير - جامعة الشرق الأوسط.
5. العتوم، عامر يوسف، وآخرون. (2019). "الاندماج المصرفي حقيقته وأثره على الأداء المالي للمصرف الإسلامي دراسة حالة مصرف السلام البحرين"، المجلد 46، العدد 3.
6. الطيراوي، توفيق محمد حسين. (2008). "واقع الأزمات والبدايل المقترحة لإدارتها من وجهة نظر قادة المؤسسات الأمنية والمدنية في فلسطين"، رسالة ماجستير - جامعة النجاح - فلسطين.
7. الشوبكي، وآخرون. (2016). "أثر التوجهات الإستراتيجية على وكالة إدارة الأزمات"، المؤتمر العلمي الأول لتنمية المجتمع 5-6 نوفمبر 2016، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر بغزة، فلسطين.
8. السهلي، جميل سلمان. (2020). "معوقات إدارة الأزمات في الحوادث الأمنية"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 21.

9. السلطاني وآخرون (2017). "تشخيص العلاقة بين القيادة الادارية واستراتيجيات مواجهة الازمات". دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية توزيع كهرباء بابل . مجلة جامعة كربلاء العلمية، المجلد 5، العدد 4.
10. الزكي، أحمد عبد الفتاح (2012). "درجة توافر عناصر إدارة الأزمات بالإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة الإحساء". مجلة بحوث التربية النوعية، المجلد 2012، العدد 27.
11. الرفاعي، خليل & عولي، بسمة (2016). "الوجيز في إدارة الأزمات في المؤسسة الاقتصادية". مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح)-عمان ، الطبعة الأولى.

ثانياً: المصادر الأجنبية

1. Anderson, B. A. (2006). Crisis management in the Australian tourism industry: Preparedness, personnel and postscript. Tourism Management, 27(6),p 1292
2. Marcus, G. (2000). Issues for consideration in mergers and takeovers from a regulatory perspective. BIS Review, 60.
3. Jia, Z., Shi, Y., Jia, Y., & Li, D. (2012). A framework of knowledge management systems for tourism crisis management. Procedia Engineering, 29, 138 Jia et al, 2012: 138.
4. Hazaa, Y. M. H., Almaqtari, F. A., & Al-Swidi, A. (2021). Factors Influencing Crisis Management: A systematic review and synthesis for future research. Cogent Business & Management, 8(1), 1878979.p 3.
5. Haris Hamidovic(2012) An Introduction to Crisis Management, ISACA JOURNAL Volume 5,p1.
6. EUROPEAN, COMMISSION (2020) Directorate-General for Structural Reform Support (DG REFORM),P15.
7. Christensen, T., Læg Reid, P., & Rykkja, L. H. (2016). Organizing for crisis management: Building governance

- capacity and legitimacy. Public Administration Review, 76(6), 888.
8. Canyon, D. K. (2020). Definitions in crisis management and crisis leadership. Daniel K. Inouye Asia-Pacific Center for Security Studies Honolulu United States.p7.
 9. Bundy, J., Pfarrer, M. D., Short, C. E., & Coombs, W. T. (2017). Crises and crisis management: Integration, interpretation, and research development. Journal of management, 43(6), P1663.

أثر الاعلام في تطوير ومساهمة المجتمع بالشراكة والتنمية

(دراسة ميدانية)

أشرف حامد حسين كريشان

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف أثر الإعلام في تطوير مساهمة المجتمع في الشراكة والتنمية ، ولتحقيق اهداف هذه الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وقام الباحث بتطوير استبانة تتناسب مع موضوع الدراسة وتوزيعها على عينة الدراسة ومن ثم تحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها تتنوع أدوات الإعلام التي تسهم بدور فعال في التنمية المستدامة الشراكة من مسرح وإذاعة وتلفزيون ووسائل الاتصال الجماهيري وكذلك المسرح. ويجب على وزارة التخطيط والتعاون ووزارة الإعلام أن يتوافر لديهما الدائرة أو الكادر المختص لكي يكون هناك دور واقعي وملمس لوسائل الإعلام في تحقيق التنمية والتنمية المستدامة والشراكة لمجتمعاتنا.

وقد أوصت الدراسة ضرورة العمل على حملات توعية صحية في مجال التعاون بين الأطر التنموية المختلفة في شتى المجالات، بما يحقق الخير للمواطنين والسعي إلى تحقيق الأمل في التغيير وخدمة المجتمع. وإدخال ثقافة تعليم التعامل مع الشبكة الإلكترونية وإدخالها في كل منزل وتوجيه جهود وسائل الإعلام لتعميم هذه الثقافة.

المقدمة

لقد أضحى تأثير الإعلام في واقعنا الراهن واضحاً وضوح الشمس، ولا يستطيع معه أي فرد منا وفي أي ركن من أركان الدنيا أن يتجنبه ولم يكن التطور الإعلامي المذهل الذي حدث في السنوات الأخيرة وليد المصادفة، بل أملت مجموعة من العوامل الموضوعية والذاتية التي تقدم المجتمعات الإنسانية كافة. فقد ساعدت وسائل الإعلام الالكترونية وما لحق بها من تطور على انكماش الكرة الأرضية وتقلصها في الزمان والمكان، حتى أصبحت توصف بالقرية العالمية Global Village كما سبق وأشار إليها ماكلوهان منذ أكثر من ثلاثة عقود من الزمن، غير أن هذه صورة عامة لعالم اليوم الذي نعيش فيه، عالم تمتاز فيه الذرة بالأقمار الصناعية حتى جعلته يبدوا وكأنه وحدة واحدة لا تتجزأ، تحطمت فيه الحواجز وانزاحت منه السدود وأصبحت جميع شعوب العالم تسمع وتقرأ عما يحدث في بقاع العالم الأخرى فور وقوعه بفضل التطور الذي طرأ على وسائل الإعلام، عالم لا يمكن أن تظل صورته على هذا النحو بعد ان حصلت دول العالم النامي على الحرية وأخذت تتطلع الى حياة كريمة كذلك التي تنعم بها دول العالم المتقدم، وانطلقت تناضل في سبيل التغلب على مشاكلها الاقتصادية والاجتماعية، (د. شاكر إبراهيم)، فإذا كان من حق كل شعب من الشعوب البشرية أن يطمع الى التقدم فلأن هذا الحق أقرته مختلف الشرائع الدينية والدينيوية قديماً وحديثاً، ذلك أن هذا الحق يبقى كما هو منصوص عليه في الوثائق، كما هو متعارف عليه بين البشر، مثالياً ونظرياً، لأن هنالك العديد من العوامل الموضوعية والذاتية، التي يتأثر بها هذا الشعب أو ذاك، وتشكل بالتالي، أمامه معوقات تمنعه من السير في طريق تنمية موارده الطبيعية واستغلال طاقاته الكامنة، وخاصة المهدور منها، وكثيراً ما نجد أمثلة لذلك، في كل زاوية من زوايا مجتمعات البلدان النامية. (المخدومي، 2003). ونظراً لاختلاف ظروف العالم النامي، وبخاصة الدول التي ظهرت للوجود في منتصف القرن العشرين، والتي تختلف عن الدول المتقدمة من حيث الإمكانيات المادية والاجتماعية، كان لا بد لهذه الدول من نموذج إعلامي يختلف عن كل النظريات التقليدية، وأن يناسب هذا النموذج أو النظرية الأوضاع القائمة في تلك

المجتمعات النامية، حيث يتفق اغلب علماء الاجتماع والاتصال على أهمية وسائل الاتصال الجماهيري، في إحداث التغيير الاجتماعي المقصود داخل المجتمع، والتي أصبحت تعد من الأدوات المهمة والرئيسية في مخاطبة الناس، وشرح ونقل تلك التغييرات الجديدة، التي ستحدث في المجتمع وفي بنيانه ووظائفه، حتى يعرف كل فرد دوره ومكانته، وفقاً للتغيير الذي سيطرأ على المجتمع إضافة الى دورها في تحقيق التفاعل السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي، وتنمية الإحساس بالوفاق الاجتماعي، وتحديد القواسم المشتركة في أي مجتمع كان كقضية التنمية الشاملة.

مشكلة الدراسة :

تتضح الأهمية الفعلية للإعلام المحلي عموماً، في تحقيق الشراكة والتنمية وسط المجتمعات المحلية من خلال ما تبثه من برامج ورسائل إعلامية، لما لها من ميزات مرتبطة بالبيئة المحيطة بها، وهو ما يمكن أن نسقطه عن الإعلام المحلي في الأردن، الا أن العملية التنموية والشراكة تتطلب خطاباً مبنياً على أسس واضحة ويتبنى إستراتيجية معينة، وعليه نصل الى طرح السؤال المحوري التالي :

ما هو أثر الإعلام في تطوير مساهمة المجتمع في الشراكة والتنمية من خلال مضامين الرسائل التي تبثها.

اهداف الدراسة :

إن الهدف الأساسي من وراء كل دراسة هو الاستفادة المباشرة بالعلم في خدمة المجتمع عن طريق الوصول إلى حلول المشكلات التي تواجه الأفراد والجماعات. لكن زيادة على ذلك فإن لكل دراسة أهدافها الخاصة والمتعلقة بالموضوع نفسه، والدراسة التي نحن بصددتها والتي تتناول الأبعاد التنموية للإعلام المحلي وبالتركيز على الإذاعة المحلية ترمي إلى ثلاث أهداف أساسية :

➤ أولاً وقبل أي شيء تقييم الإعلام المحلي الموجود بالأردن من خلال محتوى البرامج التي تقدمها، وذلك للتعرف على مدى إمكانية تحقيقه لأهداف التنمية

والشراكة بالنسبة للتجمعات المحلية، مما يساهم في وضع خطة للإعلام المحلي لتحقيق التنمية بالنسبة للمجتمعات المحلية.

- معرفة أي الجوانب والأبعاد التنموية يتم التركيز عليها، في الرسائل الإعلامية التي تبثها وسائل الإعلام المحلية وهل تتماشى تلك المضامين مع الواقع المتغير.
- إبراز مدى تماشي مضامين وسائل الإعلام المحلية بالنظر إلى الطريقة التي ظهرت بها، والبيئة التي تعمل فيها أم توجهات السياسة الإعلامية، وتعليمات الإدارة المركزية.

أهمية الدراسة :

إذا سلمنا جدلاً بأهمية البحث العلمي في مجال الإعلام وأبعاده التنموية في الدول المتقدمة، فإن أهميته تزداد وضوحاً في الدول النامية حيث يزداد العبء الملقى على وسائل الإعلام للقيام بدورها في تنمية المجتمع. وأن النظرة إلى المجتمع في الدول النامية تبين أن هذا المجتمع مجتمع تقليدي يتكون في الغالب من جماعات في لكل جماعة منها عاداتها وتقاليدها وظروفها الاجتماعية والمعيشية التي هي وليدة ظروفهم البيئية، ومحاولة تطوير هذا المجتمع إلى مجتمع عصري في محاولة للخروج بهذه الجماعات إلى رحابة العصر بتطوير أفكارها وشعورها وأفرادها مهمة موكلة إلى الإعلام المحلي بشكل خاص لما له من ارتباط بتلك المجتمعات. فالدول النامية التي تريد الاستفادة من إمكانيات وسائل إعلامها المحلية في التنمية عليها تأمين المادة العلمية عن مضمون الرسالة الإعلامية والقيم والمعايير وأنماط السلوك والاتجاهات التي تنطوي عليها، وستكون هذه الدراسة العلمية الأكاديمية إسهاماً من الطالبة في مجال الإعلام التنموي خاصة على المستوى المحلي.

منهجية الدراسة :

إن المنهج الذي اتبعه الباحث هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الموضوع من خلال الاطلاع على الأدبيات والمراجع والمصادر لموضوع البحث ثم تحليل العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل (الإعلام) والمتغير التابع (الشراكة والتنمية

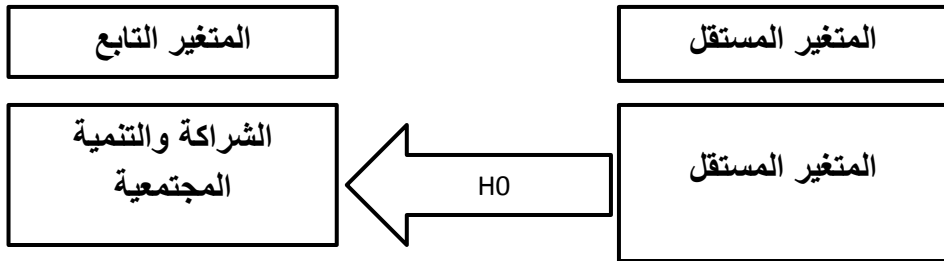
المجتمعية) في محاولة التعرف على الأثر الذي أحدثته المتغير المستقل في المتغير التابع وحجم هذا الأثر. وذلك تم تطوير استبانة تغطي كل محاور الموضوع وقد تم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاقتصادية والاجتماعية SPSS وصولاً الى اختبار الفرضيات وصولاً الى النتائج وتفسيرها وتحليلها.

فرضيات الدراسة :

من خلال مشكلة البحث وأسئلته تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية :

H_0 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha > 0.05$) للإعلام في تطوير ومساهمة المجتمع بالشراكة والتنمية.

أنموذج الدراسة :



المصدر: من إعداد الباحث

الإطار النظري والدراسات السابقة :

من المؤكد بأن وسائل الإعلام ليست هي القوة الوحيدة التي تؤدي إلى فاعلية التحول والتغير الاجتماعي المجتمعات، إنما تعد عوامل مساعدة بجانب قوة وتأثير الاتصال الشخصي المباشر، الذي يكفل نجاح التنمية وخاصة في الدول والمجتمعات التي تسعى إلى التقدم والنمو حيث إن الترابط بين كل من الاتصال الشخصي ووسائل الإعلام يُعدان أحد أسباب النجاح في تحقيق الإقناع والتأثير المطلوبين في أي عملية تغيير مجتمعي، كما أن وجود صحف ووسائل إعلام مرئية ومسموعة محلية وإقليمية تصل إلى الجمهور يُعد دافعاً لتحقيق هذا الارتباط وتدعيمه أيضاً (الشناوي، 1982 م، ص90).

وبنظرة تطويرية لدور الاعلام في التنمية يمكن القول أنه لم يُعد دور وسائل الإعلام قاصر على معالجة القضايا والموضوعات ذات الطابع من العلمي أو القومي كما كان قديماً؛ ولكن ومع بداية الثمانينيات قرن العشرين بدأ الاهتمام بالإعلام التنموي والمتخصص في شتى المجالات العلمية والتطبيقية، وحظيت الصحف والمجلات والإذاعات والتقنوات التليفزيونية بنصيب كبير من هذه الاهتمامات على المستوى القومي والدولي واهتمامات مماثلة من منظمات المجتمع المدني والهيئات والمؤسسات الدولية، وذلك بهدف مخاطبة الأفراد الذين يعيشون في المجتمعات الصغيرة وذات السمات والخصائص المميزة، والتي تعاني من مشكلات قد تختلف عن المجتمع كله حتى أصبح لهذه النوعية من وسائل الإعلام دور مهم وأساسي في مراحل التنمية المختلفة وخاصة في البلدان التي تتجه نحو تحقيق التنمية المستدامة على أرضها (عسران، 2000م، ص275).

ومما يدل على أهمية الإعلام من خلال أدواته الاتصالية في التنمية بصورة عامة تقرير لوكالة التنمية الأمريكية حول دور وسائل الاتصال في عملية التنمية أن المذيع المحلي مهم في عملية التنمية فقد ثبتت فعاليته في المكسيك في التعليم البيئي والاتصال الريفي. وثبت كذلك نجاحه في التدريب المهني في هندوراس (أبوسعيد، ولبد، 2009م، ص233).

ومن هنا يمكن القول: إن الإعلام التنموي المتخصص والفعال عنصر ضروري وأساسي في تطو المجتمع وتنميته، وتحديدًا في ظل مفهوم التنمية المستدامة، فالإعلام التنموي هو عين الحقيقة التي يجب أن يرى فيها المواطنون ما يحدث من حولهم ويؤثر على مصيرهم وحتى لا تتحول ثروات الأمة والمواطنين أنفسهم الى سلع يُتاجر بها لذا فإن هناك خطوات يجب الاستناد عليها لتحقيق التنمية المستدامة عن طريق الإعلام وخاصة الإعلام التنموي وهو ما ستركز عليه الدراسة الحالية بشيء من التفصيل.

أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبحت إحدى القوى الاقتصادية وطنيا أو دوليا حيث تمثل في الدول الصناعية نسبة متزايدة الأهمية من الناتج القومي الإجمالي، وتشكل قطاعا ديناميكيًا، يتيح آفاقا كبيرة للنمو وإمكانات جديدة للعمالة، وذلك بعد أن

أصبح الإعلام والاتصال النشاط الرئيسي في الدول الصناعية المتقدمة، حيث يعمل ما يزيد عن نصف السكان بصورة مباشرة أو غير مباشرة في إنتاج المعلومات ومعالجتها وتوزيعها، ومن المتوقع أن تزيد مجموعة المعاملات في صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في هذه الدول الصناعية المتقدمة إلى عدة أضعاف في السنوات القادمة، فتوجد حالياً في بريطانيا برامج بحوث وطنية حول تقنيات الإعلام والاتصال الحديثة.

الدراسات السابقة :

وفي موضوع بحثنا والذي يربط أساساً بين الاعلام وخاصة المحلية منها وعملية التنمية والشراكة، تم الاعتماد على الدراسات التالية على الرغم من قلة الدراسات التي تحدثت عن هذا الموضوع.

1. رسالة ماجستير بعنوان " تجربة الإعلام المحلي في الجزائر - الإذاعات المحلية نموذج"، للطالبة (جودي مسعودة، 2003). اعتمدت الباحثة على طرح مجموعة من التساؤلات استخرجت من خلالها مجموع المتغيرات المتحركة في الظاهرة محل الدراسة، كما اعتمدت على منهج المسح الوصفي بغية وصف طبيعة وظروف تجربة الاعلام المحلي المسموع في الجزائر في وضعها الفعلي من خلال دراسة الإذاعات المحلية المتواجدة على الساحة الإعلامية أثناء إجراء الدراسة وكذا طبيعة المتغيرات المتحركة في هذا التواجد. من اهم النتائج التي توصلت اليها الباحثة أن هذه الإذاعات وجدت بقرار إداري اتسم بالأحادية وتم تطبيقه بارتجالية مطلقة كونه تعلق فيما بعد برغبة الولاية في امتلاك اذاعات محلية.

2. رسالة ماجستير بعنوان " دور الإذاعة الوطنية في التنمية الثقافية - القناة الأولى نموذجا" للطالبة ليندة ضيف، (2006/2007). وهي عبارة عن دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة الجزائر، وقد تمكنت الباحثة من الوصول إلى مجموعة من النتائج أهمها أن القناة الأولى للإذاعة الوطنية لها دور متوسط في عملية التنمية الثقافية، إذ لا يعد هذا الدور أساسيا من حيث مستوى تأثيره على المبحوثين. وأن البرامج الثقافية بالقناة الأولى مازالت بحاجة إلى تطوير

والتحسين أكثر حتى تلقى الاهتمام الأكبر من طرف الأفراد المستمعين من ثم التأثير في السلوك و حدوث التنمية الثقافية.

3. دراسة الطيب بلواض (2017) بعنوان "الإعلام والمشاركة المجتمعية لتطوير عمل الجماعات المحلية (التجربة الجزائرية)"

هدفت هذه الدراسة للبحث عن الدور الذي يمكن للمجتمع المدني أن يقوم به في تسيير وترقية المرفق المحلي وصناعة القرار الإداري ومراقبته من خلال آلية الحق في الإعلام، كما تبحث في مدى نجاعة هذه الآلية في تحقيق تنمية محلية راشدة. ففكرة التشاركية للمجتمع المدني لا تتجسد إلا في مجتمع ديمقراطي من خلال مؤسسات وسيطة تمثل مصالحه، ولا يتسنى للإدارة المحلية التسيير المحكم دون تفعيل دور مؤسسة المجتمع المحلي لتحقيق شراكة حقيقية من خلال إضفاء الشفافية على النشاط الإداري حتى لا تكون الجماعة المحلية في منأى عن الرقابة. والتجربة الجزائرية أقرت إطاراً داعماً لشفافية عمل الجماعات المحلية، وسبيلاً لمشاركة المجتمع المدني في إدارة المرفق المحلي بطريق غير مباشر لتحقيق التنمية المحلية وتطويرها.

النتائج والتوصيات:

1. لكي يقوم الإعلام بدوره في التنمية بصورة عامة والتنمية المستدامة والشراكة بصورة خاصة يجب أن يكون إعلام حر.
2. تتنوع أدوات الإعلام التي تسهم بدور فعال في التنمية المستدامة الشراكة من مسرح وإذاعة وتلفزيون ووسائل الاتصال الجماهيري وكذلك المسرح.
3. كلما ركزت الرسالة الإعلامية على موضوعات ترتبط بالتنمية المستدامة والشراكة كلما زاد الاهتمام أو الانتباه وأن عدم الاهتمام بالرسالة الإعلامية يؤدي إلى عدم الاقتناع بها.
4. نحتاج إلى خطط وبرامج تنموية وسياسات إعلامية ناجحة نضمن من خلالها التوعية والتثقيف لجميع شرائح المجتمع.
5. يجب على وزارة التخطيط والتعاون ووزارة الإعلام أن يتوافر لديهما الدائرة أو الكادر المختص لكي يكون هناك دور واقعي وملمس لوسائل الإعلام في تحقيق التنمية والتنمية المستدامة والشراكة لمجتمعاتنا.
6. يجب على وزارة التخطيط والتعاون الدولي وهي تقوم بإعداد خطط التنمية وبرامجها أن تمتلك السياسات الإعلامية أو التنسيق الفعال في مجال الإعلام التنموي مع مؤسسات الدولة ذات العلاقة.
7. يجب الاهتمام بالقدر الكافي بدور وسائل الإعلام خاصة الحديثة منها بإعداد وتقديم بعض البرامج التي يمكن تصنيفها بصورة عامة ضمن مجال الإعلام التنموي، وأن تتسم بالاستمرارية والأهداف التي يمكن من خلالها المساهمة في دعم عملية التنمية المتواصلة.
8. استحداث دوائر متخصصة في مجال الإعلام التنموي لدى وزارات ومؤسسات الحكومة في الأردن في مجال التنمية والإعلام، وتحديدًا لدى وزارة الإعلام ووزارة التخطيط وأن تكون هناك آلية للاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي في هذا الصدد .

9. نشر ثقافة التنمية لدى المجتمع باعتبار ذلك جزءاً من عملية التنمية الشاملة، ولما لها من أهمية في تعزيز القيم الحميدة.

10. ضرورة العمل على إيجاد سياسة إعلامية تتضمن تنفيذ حملات إعلامية جماهيرية متعددة النوعيات وطويلة النفس، وعميقة المدى مثل:

- حملات توعية بمفاهيم وقيم متطلبات التنمية والشاركة.
- حملات توعية صحية في مجال التعاون بين الأطر التنموية المختلفة في شتى المجالات، بما يحقق الخير للمواطنين والسعي إلى تحقيق الأمل في التغيير وخدمة المجتمع .
- حملات التربية الغذائية والصحية ومحو الأمية لإيجاد مجتمع متعلم مثقف.
- حملات توعية المرأة وتنقيفها بمساهمة وسائل الإعلام باعتبار أن تنميتها مدخل للتنمية الشاملة والشاركة المجتمعية.
- إدخال ثقافة تعليم التعامل مع الشبكة الإلكترونية وإدخالها في كل منزل وتوجيه جهود وسائل الإعلام لتعميم هذه الثقافة.
- إفراح وسائل الإعلام مساحات كافية ومناسبة لعرض إنجازات الحركات الفكرية والتنموية وإبداعاتها في المجالات الصناعية والزراعية والثقافية كافة.
- الاهتمام ببرامج التنمية المستدامة والشاركة ومنها قضايا الاهتمام بالبيئة.

المراجع

1. د. أحمد أبو السعيد، & د. عماد سعيد لبد. (2009). دور الإعلام في دعم عملية التنمية في الأراضي الفلسطينية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، (16).
2. الطيب بلواضح. (2017). الإعلام والمشاركة المجتمعية لتطوير عمل الجماعات المحلية (التجربة الجزائرية). مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2(42).
3. الشناوي فرج (1982م). الإعلام في خدمة التنمية، مجلة الدراسات الإعلامية، العدد 27 يونيو.
4. د. شاكرا إبراهيم، الإعلام ودوره في التنمية، المنشأة الشعبية للنشر والتوزيع والطباعة.
5. د. عبد القادر رزيق المخادمي، الإعلام والتنمية؛ قضايا وطموحات، دار هومة، 2003، الجزائر.
6. عسران، صابر (2000م). الاتجاهات العالمية الحديثة في استخدام الإذاعة في التوعية الريفيه، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.
7. مسعودة جودي، تجربة الإعلام المحلي في الجزائر: الإذاعات المحلية نموذجا، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2003/2002.

مدى اعتماد المستشفيات الحكومية على تحديد الاحتياجات التدريبية للكادر التمريضي وأثرها على كفاءة الأداء المؤسسي في المستشفيات السعودية

اعداد

فوزيه عواض المطيري	مها طراد العنزي
مريم محمد المطيري	ريم محمد المطيري
عواطف صبر العنزي	حميده احمد العنزي

محمد مطلق سهو المطيري

أحمد عواد العنزي

ضيف الله خلف العنزي

نوره خلف العنزي

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى اعتماد المستشفيات الحكومية على تحديد الاحتياجات التدريبية للكادر التمريضي وأثرها على كفاءة الأداء المؤسسي في المستشفيات السعودية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الاستقرائي، للوقوف في مفهوم كل من الاحتياجات التدريبية والأداء المؤسسي في المؤسسات الصحية، وذلك استناداً على البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وتحليلها للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر إيجابي وعلاقة طردية بين التدريب وأداء العاملين في الكادر التمريضي في المستشفيات السعودية الحكومية وبالتالي أداء المؤسسة. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية إيجابية بين تحديد الاحتياجات التدريبية وفترة التدريب ومحتوى التدريب، وبين أداء العاملين في الكادر التمريضي في المستشفيات السعودية الحكومية والأداء المؤسسي. وأوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيد من البحوث العلمية المتعلقة بالتدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية في المجال الصحي بما لها من أهمية في فاعلية وجودة الخدمات المقدمة في المستشفيات. الكلمات المفتاحية: تحديد الاحتياجات التدريبية، الأداء المؤسسي، المستشفيات الحكومية السعودية.

Abstract

The study aimed to identify the extent to which government hospitals depend on identifying the training needs of the nursing staff and its impact on the efficiency of institutional performance in Saudi hospitals. The study relied on the inductive descriptive approach to understand the concept of both training needs and institutional performance in health institutions, based on previous research and studies related to the subject of the study, and analyzed to reach results. The study results showed that there is a positive effect and a positive relationship between training and the performance of the nursing staff in Saudi government hospitals, and thus the performance of the institution. The results also showed that there is a positive direct relationship between identifying training needs, training period and training content, and between the performance of nursing staff in Saudi government hospitals and institutional performance. The study recommended the need to conduct more scientific research related to identifying training needs in the health field.

Keywords: identifying training needs, institutional performance, Saudi government hospitals.

مقدمة :

حظيت الاحتياجات التدريبية باهتمام كبير من الباحثين، لا سيما في مجالات الإدارة الصحية، لما لها من دور بارز في حل مختلف المشكلات لدى العاملين في المجال الصحي والمجال التمريضي وتنمية قدراتهم في الرعاية الصحية وتعزيز أدائهم لتقديم رعاية صحية تتسم بالجودة والكفاءة (الريبيعي، 2023).

ومما لا شك فيه أن التدريب ذو أثر كبير في تغيير أداء العاملين نحو الأفضل، وتعزيز كفاءاتهم وتطويرهم، كما أن من الأمور الواضحة والهامة في المؤسسات بشكل عام، والمؤسسات بشكل خاص، أن العنصر البشري هو العنصر الرئيسي والفعال، فكلما امتلك العنصر البشري (العلم والمعرفة) التي تتفق مع طبيعة العمل لديه كلما زادت كفاءة أدائه وجودة خدماته، حيث يمكن للعنصر البشري تعزيز العلم والمعرفة لديه من خلال التدريب، لذى من الضروري على المؤسسات الاهتمام بالاحتياجات التدريبية للعاملين فيها لما لها من دور بارز في امداد العاملين بالمهارات الملائمة والإرادة القوية وتنميتها وتطويرها (قادري، 2022).

ووفقاً لـ (Bae & Roh, 2019)، فإن تحديد احتياجات التدريب يوفر الأساس لتطوير الأداء المهني المستمر، ويشير تحديد الاحتياجات التدريبية إلى العملية تمر بها المنظمة من أجل تحديد كل التدريب الذي يجب إكماله في فترة معينة للسماح لفريقهم بإكمال وظيفتهم بأكبر قدر ممكن من الفعالية، بالإضافة إلى التقدم والنمو في أداء المنظمة والعاملين.

وبشكل عام، فقد بدأت عديد المؤسسات، لاسيما المؤسسات الصحية، بتطوير وتنمية الموارد البشرية منذ فترة الزمن من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية لتلك الموارد، بالإضافة الى أنه قد تم إصدار مختلف الكتب والأدلة حول طرق التدريب للعاملين في المجالات الصحية، وعملية تحديد الاحتياجات التدريبية خطوة هامة في اعداد

البرامج التدريبية للمؤسسات الصحية والمستشفيات من أجل تعزيز وتنمية كفاءة الأداء المؤسسي لديها (عطابي وترزولت، 2018).

ومن جهة أخرى، أكدت كثير من الدراسات على أهمية الأداء المؤسسي وتطويره لكونه يعد من أكثر الموضوعات حداثة وأهمية في مجال الإدارة، خاصة في ظل التحديات العالمية الجديدة وازدياد التبادل الهائل للمعرفة والمعلومات (عبد النبي وعبد الصادق، 2023).

ووفقاً لإبراهيم (2023)، وفي ظل العديد من المشكلات التي تواجه المؤسسات، أصبح من اللازم على إدارة تلك المؤسسات من تقييم أداء المؤسسة سعياً لتعزيز كفاءة ذلك الأداء، إذ أن يرتبط نجاح تلك المؤسسات بقدرتها على مواجهة المتغيرات والتطورات الحاصلة في زماننا الحالي، لذا يساهم التعرف على الأداء المؤسسي في تطوير أداء المؤسسة وتعزيز معدلات الأداء، ويأتي ذلك من خلال الدور المستمر للتدريب والتعلم.

لذلك، فقد جاءت الدراسة الحالية للتعرف على مدى اعتماد المستشفيات الحكومية على تحديد الاحتياجات التدريبية للكادر التمريضي وأثرها على كفاءة الأداء المؤسسي في المستشفيات السعودية.

مشكلة الدراسة :

سعت المملكة العربية السعودية بشكل كبير نحو تطوير خدمات الرعاية الصحية، وتجلّى ذلك بشكل واضح في رؤية المملكة 2030، كما تسعى المؤسسات الصحية لتحقيق كفاءة الأداء الذي يعتبر من أهم الأهداف التي تسعى إليها تلك المؤسسات.

وتعتبر خدمات الرعاية الصحية العنصر الحاسم في حياة الإنسان، وله أثر بعيد المدى على تقدم المجتمع السعودي وتطوره، كما أنه يرتبط بشكل قوي بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية في المملكة، ولتطوير الخدمة الصحية يتطلب توافر مؤسسات صحية قادرة على مواكبة التطور العلمي والتقني وقادرة على التنافسية مع المستشفيات

الحديثة التي دخلت السوق السعودي، وذلك يتطلب الاهتمام بالعنصر البشري الذي هو أهم عنصر من عناصر إنتاجية تلك المؤسسات من خلال تدريبه وتطويره، فكان لزاماً على المستشفيات السعودية تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين فيها، لاسيما العاملين في قسم التمريض، الأمر الذي قد يؤدي بدوره في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي في المستشفيات السعودية (المطيري، 2020).

وتبلورت مشكلة الدراسة في أن العديد من المؤسسات الصحية، ولاسيما الحكومية، بالرغم من امتلاكها مقدّرات ومؤهلات كبيرة، وإخضاعها لكادرها الطبي والتمريضي لدورات تدريبية متطورة، إلا أنها تعاني من مشكلات تتمثل في تدني مستوى الأداء، وعدم فاعلية البرامج التدريبية في تحسين الخلل في مهارات الكادر التمريضي، وقد يعود السبب في ذلك الى عدم تحديد مواطن الخلل من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية للكادر التمريضي، وعدم بناء برامج تدريبية متخصصة في المهارات المطلوب تنميتها مما يؤدي الى إيجاد عشوائية في البرامج التدريبية، الامر الذي يؤدي بدوره الى تقليل مستوى كفاءة أداء المؤسسات، ونظراً لأهمية الكفاءة في الأداء المؤسسي في المؤسسات الصحية السعودية ومنها المستشفيات الحكومية، فإن مشكلة الدراسة الحالية تتمحور في التساؤل التالي:

ما مدى اعتماد المستشفيات الحكومية على تحديد الاحتياجات التدريبية للكادر

التمريضي وأثرها على كفاءة الأداء المؤسسي في المستشفيات السعودية؟

أهمية الدراسة:

لدراسة الحالية أهميتين الأولى أهمية علمية والثانية أهمية تطبيقية على

النحو الآتي:

الأهمية العلمية: هناك قلة في عدد الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة

الحالية ومتغيراتها، فالدراسة الحالية تفيد الدارسين بمادة علمية هامة في تدريب

وتطوير الموارد البشرية وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي.

الأهمية التطبيقية: تفيد الدراسة الحالية الإدارات في المؤسسات الصحية السعودية في توجيه اهتمامها لأهمية الكادر الطبي والتمريضي فيها، وطرق تطويرها وتدريبها من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية الأمر الذي يعمل بدوره على تعزيز مستوى كفاءة الأداء المؤسسي، كما تفيد الدراسة الحالية الكوادر التمريضية في المؤسسات الصحية والمستشفيات السعودية في تنمية المهارات التي يحتاجونها مما يرفع مستوى أدائهم وبالتالي الأداء المؤسسي.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية الى تحقيق الأهداف التالية:

- أ. بيان مدى اعتماد المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية على تحديد الاحتياجات التدريبية.
- ب. التعرف على كفاءة الأداء المؤسسي في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- ج. معرفة أثر تحديد الاحتياجات التدريبية على الأداء المؤسسي في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

منهج الدراسة:

في ضوء مشكل البحث ومن أجل دراسة الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي الاستقرائي للوقوف في مفهوم كل من الاحتياجات التدريبية والأداء المؤسسي في المؤسسات الصحية، وذلك استنادا على البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

التدريب: "يقصد بالتدريب تلك الجهود الهادفة الى تزويد الموظف بالمعلومات والمعارف التي تكسبه مهارة في أداء العمل وتطوير ما لديه من مهارات ومعارف وخبرات بما

يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي او يعده لأداء وتطويره بمستوى أعلى في المستقبل القريب" (الكعبي، 2022، ص164).

الاحتياجات التدريبية: هي "جميع التغيرات المطلوب احداثها في الفرد بواسطة التدريب والمتعلقة بمعارفه، ومهاراته واتجاهاته، ومستوى أدائه، والتي تجعله قادراً على أداء مهامه الوظيفية بأعلى درجات الكفاءة والفعالية" (شرف، 2018، ص276).

الكفاءة: الكفاءة مفهوم نسبي، يتم قياسه من خلال مقارنة الإنتاجية المحققة مع المعيار أو الهدف أو المعيار المطلوب، كما يتم أيضاً مقارنة كمية وجودة المخرجات التي تم تحقيقها ومستوى الخدمة المقدمة بالأهداف أو المعايير المرجوة (Poldrack, 2015).

الأداء المؤسسي: يعرف الأداء المؤسسي على أنه "قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بكفاءة عالية وحصولها على مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها" (منصور، 2023، ص95).

الدراسات السابقة:

أولاً، الدراسات العربية:

دراسة الجارث (2022) بعنوان "تحليل الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات بالملكة العربية السعودية (دراسة ميدانية مطبقه على عينة من مستشفيات المنطقة الشرقية)"

هدفت الدراسة إلى تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات من خلال تحليل الاحتياجات التدريبية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وزع على عينة مكونة من (50) أخصائي وأخصائية من الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها تم تحديد الاحتياجات التدريبية المعرفية في

المستشفيات السعودية، ومن أهمها: معرفة بالنماذج والنظريات العلمية التي يعمل في إطارها في حل مشكلات العملاء داخل المستشفى، ومعرفة العمليات المهنية للعمل مع كل حالة من المرضى. كما تم تحديد الاحتياجات التدريبية المهنية في المستشفيات السعودية، ومن أهمها المهارة في تحليل المواقف الاجتماعية للمرضى وأسره، ومهارة توفير المعونة النفسية للمريض، ومهارة حل الخلافات والنزاعات، ومهارة الاتصال والتفاعل مع المرضى وأسره. كما تم تحديد الاحتياجات التدريبية القيمية في المستشفيات، ومن أهمها: التعاون واحترام الزملاء في العمل من أجل صالح المرضى، وعدم مشاركة الآخرين بأسرار موثقة كشفها المرضى بدون موافقتهم، والمسئولية نحو إثراء المعرفة الخاصة بالمهنة من خلال الممارسة المهنية داخل المستشفى. وتم تحديد المهارات الضرورية خلال العمل بالمستشفى، ومن أهمها: مهارة اختيار المدخل النظري المناسب للعمل بالنسبة لكل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية داخل المستشفى، ومهارة التسجيل، ومهارة الإنهاء لعملية المساعدة مع المرضى.

دراسة موسي (2019) بعنوان "أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة"

هدفت الدراسة للتعرف على أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية بمستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة نموذجا. طبقت الدراسة على عينة مكونة من الأطباء ومدراء الإدارات والكوادر الطبية المساعدة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم استبانة لجمع بيانات الدراسة من مجتمعها وقد تم توزيع 70 استبانة، كما تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية في الدراسة للتوصل إلى النتائج. وأثبتت نتائج التحليل عدم مراعاة تطبيق التجديد والتطوير في أنشطة التدريب وأساليبه، كما أثبتت عدم توفر الاختصاصات الطبية

اللازمة. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة التدريب تنعكس إيجابيا على جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفى، وقد أكد المدربون والمتدربون أن التدريب أدى إلى تحسين جودة الخدمات التي يقدمونها في المستشفى. كما بينت الدراسة أن أساليب التدريب السائدة في المستشفى متنوعة وحديثة. وأوصت الدراسة الاهتمام بتحديد الاحتياجات التدريبية على نحو علمي. وإعداد البرامج التدريبية والتثقيفية حول مفاهيم الجودة والجودة الشاملة وإجراء مزيد من البحوث العلمية المتعلقة بالتدريب في قطاعات خدمية أخرى بما لها من أهمية في فاعلية وجودة الخدمات المقدمة في المستشفيات. وربط العملية التدريبية بعوامل تحفيزية مادية ومعنوية.

دراسة عباس (2018) بعنوان "أثر تحديد الاحتياجات التدريبية ومحتوى التدريب ومدته في أداء العاملين"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تحديد الاحتياجات التدريبية ومدة محتوى التدريب في أداء العاملين في الجامعة السورية الخاصة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (85) عاملا في الجامعة السورية الخاصة، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر إيجابي وعلاقة طردية بين التدريب وأداء العاملين وبالتالي أداء المؤسسة، كما وجدت الدراسة علاقة طردية إيجابية بين تحديد الاحتياجات التدريبية وفترة التدريب ومحتوى التدريب، وبين أداء العاملين والأداء المؤسسي. كما أشارت الدراسة إلى أن غياب خطة واستراتيجية تدريب واضحة وعدم استخدام المعايير العلمية لتقييم نتائج التدريب يؤدي إلى ضعف أداء العاملين وبالتالي ضعف الأداء المؤسسي العام. وأوصت الدراسة بضرورة وضع خطة تدريبية تراعي الخطوات العلمية والعملية المعمول بها في المؤسسات تعتمد على تحديد الاحتياجات التدريبية، كما أوصت الدراسة بضرورة اختيار أوقات تدريب مناسبة والاهتمام بالمحتوى

التدريبي لتفادي صرف الأموال والجهد دون تحقيق الفائدة. كما أوصت الدراسة بالاعتماد على معايير علمية ونماذج مستخدمة عالمياً لتقييم نتائج التدريب. كما أوصت الدراسة بضرورة التعرف على مستوى المتدربين قبل البدء في العملية التدريبية بأجراء اختبارات لهم لتقييم مستواهم ليسهل بعد ذلك تحديد الاحتياجات التدريبية لهم. دراسة شرف (2018) بعنوان "الاحتياجات التدريبية اللازمة لرفع كفاءة مديري المدارس في ضوء الفكر الإداري المعاصر من وجهة نظرهم"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية الضرورية من أجل رفع كفاءة مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظرهم، إضافة إلى تحديد المعوقات التي تعيق من عقد البرامج التدريبية الضرورية من أجل رفع كفاءة مديري المدارس في ضوء الفكر الإداري المعاصر. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لتحليل النتائج وزعت على عينة مكونة من (121) مدير في بعض الإدارات التعليمية بمحافظة الدقهلية في جمهورية مصر العربية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها وجود احتياج كبير لمديري المدارس الابتدائية للتدريب على المهارات الذاتية والفتية والإنسانية والإدارية والتنظيمية، كما توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري المدارس في احتياجاتهم التدريبية تعزى إلى المؤهل العلمي والخبرة. وقد لخصت الدراسة عدة توصيات أهمها التخطيط الجيد للبرامج التدريبية بما يتناسب مع الاحتياجات الحقيقية لمديري المدارس وفقاً للاحتياجات التدريبية التي أسفرت عنها الدراسة.

ثانياً، الدراسات الأجنبية :

دراسة (Ludwikowska, 2018) بعنوان " The effectiveness of training " needs analysis and its relation to employee efficiency

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة مرحلة تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية وفعاليتها في تعزيز كفاءة الموظفين في مؤسسة الخدمة الاجتماعية

في بولندا. اعتمدت الدراسة اسلوب الإحصاء الوصفي وتحليل الارتباط، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي أقسام المركز المحلي للخدمة الاجتماعية في بولندا، بينما تكونت الدراسة من (157) موظفاً. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية بين تحديد الاحتياجات التدريبية وكفاءة الموظف وبالتالي كفاءة المؤسسة محل الدراسة. وأوصت الدراسة بضرورة تصميم برامج تدريبية كجزء من التطوير المهني المستمر والذي يعد أمراً ضرورياً في تحقيق كفاءة الموظفين، ومن ثم أداء المؤسسة.

دراسة (Laban et al, 2017) بعنوان " Effect of Training Needs Assessment on Organizational Performance in the Counties in Kenya a Case Study of City County of Nairobi "

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير تقييم احتياجات التدريب على الأداء التنظيمي في مقاطعة مدينة نيروبي، كينيا. اعتمدت الدراسة على منهج تصميم بحث مقطعي، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لها وزعت على عينة مكونة من (161) موظف، حيث تم تقديم البيانات باستخدام الجداول والرسوم البيانية للإشارة وكتابة التقارير. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن تقييم الاحتياجات التدريبية يؤثر على أداء المنظمة، حيث كان تقييم الاحتياجات الفردية الأكثر تأثيراً في تقييم الاحتياجات التدريبية. كما توصلت الدراسة إلى أنه يتضمن تقييم الاحتياجات التدريبية الفردية مراعاة كل من احتياجات الأفراد، وأيضاً أي شيء يمكن أن يساعد القسم/ المنظمة على العمل بأكبر قدر ممكن من الفعالية. لخصت الدراسة عدة توصيات أهمها ضرورة أن يفحص تقييم الاحتياجات التدريبية المهارات والمعرفة والقدرات المطلوبة للضئات المهنية المتأثرة.

دراسة (Engetou, 2017) بعنوان " The impact of training and development on organizational performance "

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تدريب الموظفين وتطويرهم على الأداء التنظيمي للانتماء المالي الوطني في بنك كومبا في الكاميرون. اعتمدت الدراسة على المنهج

الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة وزعت على عينة مكونة من (30) موظف في البنك، حيث تم تحليل البيانات، بالإضافة الى أنه تم اجراء المقابلات عليهم. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن التدريب والتطوير ضروريان في كل شركة خاصة للموظفين غير المهرة أو الأقل خبرة، كما توصلت إلى أنه تم تحسين مساهمة عمل الموظفين بشكل كبير بسبب أساليب التدريب والأدوات التي تستخدمها الشركة، وبالتالي، فقد أدى إلى تأثير إيجابي على أداء الموظف وتحسين مهاراتهم وكفاءتهم الوظيفية.

دراسة (Hartoyo et al, 2017) بعنوان " Development of training needs analysis in organization "

هدفت الدراسة إلى البحث في مكونات أنظمة التدريب وتخطيط الاحتياجات التدريبية داخل المؤسسات التي تستخدم أنظمة التدريب، وتقييم دور الأنظمة في تدريب وتنمية الموارد البشرية. اتبعت الدراسة أسلوب البحث النوعي الذي يعتمد على المنهج الوصفي التحليلي. واعتمدت الدراسة على المصادر الثانوية والأدب النظري في جمع البيانات. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن وجود نظام للتخطيط المستمر للتدريب والتطوير يعد طريقة فعالة في تحديد المهارات والمعارف اللازمة والتنبؤ بها في المستقبل، وهو من أهم العوامل للحصول على ميزة تنافسية ورفع أداء المنظمات. الاحتياجات التدريبية

يحتل التدريب مكانة بارزة بين الأنشطة الإدارية الهادفة من أجل تزويد الأشخاص بمعلومات ومعارف مهنية متخصصة مرتبطة بأعمالهم، وأساليب الأداء الأمثل لها وصقل المهارات والقدرات التي يتمتعون بها بما يجعلهم يستطيعون استثمار الطاقات التي يكتسبونها ولم تجد طريقها للاستغلال الفعلي، بالإضافة إلى تعديل السلوك وتطوير أساليب الأداء التي تصدر عن الأشخاص لإتاحة الفرص والمزيد من التحسين والتطوير في العمل وتأمين الوصول إلى الأهداف (صديني وعصماوي، 2016).

ووفقا لقادة وعبد الهادي (2018)، فإن التدريب يعد استجابة لمتغيرات عديدة وإعادة التنظيم بما يتضمن تعديل الاختصاصات أو جذب أنشطة جديدة، أو استجابة لتعديل في سياسات وإجراءات العمل أو تجهيزاته أي ما يتعلق بالتطوير التكنولوجي، إضافة إلى ذلك فإنه يقوم على علاج ظواهر سلبية كزيادة الغياب وحوادث وإصابات العمل، وإضافة إلى تزايد أعطال التجهيزات، ومواجهة شكاوى وظواهر أخرى قد ثبتت قدرة التدريب على علاجها.

كما يساهم التدريب في تطوير أداء الموظفين، وتكمن أهميته البالغة بصفته مدخل أساسي من أجل تنمية الموظفين وتأهيلهم بما يقابل متطلبات الأداء الجيد في ظروف المنافسة والتكنولوجيا المتطورة بشكل مستمر، كما أن هدفه هو تزويد المتدربين بمعلومات ومهارات وتكنولوجيا وأساليب عديدة متجددة تقوم على تغير اتجاهاتهم وسلوكهم للأفضل، بما يعود بالنفع على المؤسسة وكفاءة الأداء المؤسسي (قريشي وخالدي، 2020).

لذلك، تسعى المؤسسات جاهدة لتحديد الاحتياجات التدريبية لموظفيها ومواردها البشرية، حيث أشار الغامدي (2022) إلى أن نجاح التدريب يستند بشكل رئيسي على الاحتياجات التدريبية، وتحديد الاحتياجات التدريبية تعتبر خطوة أولى لأي عملية تدريبية، كما تساهم الاحتياجات التدريبية في تجنب الأخطاء الشائعة في عملية التدريب كإضاعة الكثير من الوقت في تناول بعض الموضوعات المعقدة والغير هامة.

مفهوم التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية :

تعددت مفاهيم التدريب مع اختلاف معرفتها من الباحثين في هذا المجال، حيث يعرف التدريب على أنه أحد أبرز أنشطة الموارد البشرية والذي يهدف إلى تطوير وتنمية مهارات وقدرات الموظفين داخل المؤسسة، وإبقائهم على دراية ومعرفة بأحدث التطورات العلمية في مجال تخصصاتهم وأعمالهم الوظيفية (جبر، 2021).

ووفقا للطنطاوي ومتولي (2021) فإن التدريب يشمل جميع خبرات التعلم التي يزود بها الموظفون لإحداث تغيير في السلوك يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة، ومنه يتضح أن التدريب ما هو الا عملية للتعلم، أي أنه يشير الى عملية نقل للخبرات على مستوى الموارد البشرية بغرض المواءمة بين السلوك الفعلي والسلوك الذي تهدف اليه المؤسسة بما يؤدي إلى تحقيق أهدافها، ومنه فإن التدريب ينطوي على عملية تعلم السلوكيات الملائمة.

وتدريب الموظفين هو عبارة عن مجموعة مخططة من الأنشطة لنقل المعرفة للموظفين، بحيث يؤدي إلى نمو في المهارات الوظيفية المطلوبة لتعزيز الكفاءة في الأداء والنمو المؤسسي (BasuMallick, 2020).

وفيما يتعلق بالاحتياجات التدريبية، فقد عرف (Gladys, 2022) تقييم أو تحديد الاحتياجات التدريبية بأنها عملية مستمرة تسعى إلى معرفة ما إذا كانت هناك حاجة للتدريب لتمكين المؤسسة من تحقيق أهدافها.

وأشار (Symonds, 2022) إلى أن تحليل أو تحديد احتياجات التدريب تعتبر أداة أساسية لإدارة الموارد البشرية، حيث تساعد عملية تحديد الاحتياجات التدريبية على تحديد مجالات التعلم والتطوير التي يحتاج الموظف إلى التركيز عليها من أجل تحسين مهاراته ومعرفته وقدراته، وباستخدام البيانات التي يتم الحصول عليها نتيجة تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية، يمكن بعدها لإدارة المؤسسة من بناء أساس متين لتطوير برامج تدريبية ناجحة تساعد المؤسسة على النمو والتطور وتعزيز كفاءة الأداء. والاحتياجات التدريبية هي "مجموعة التغيرات المطلوب إحداثها في الفرد الذي يشغل وظيفة معينة؛ لكي يؤدي مهام الوظيفة من خلال عملية التوازن بين ما تتطلبه الوظيفة حاليا والمهارات والقدرات التي تتوفر فعليا في الفرد الذي يشغلها" (راوه، 2022، ص89).

وبشكل عام، فإن الاحتياجات التدريبية هي "مجموعة التغييرات والتطورات المطلوب إحداثها في معلومات العاملين ومهاراتهم وسلوكهم لرفع كفاءتهم بناء على احتياجات لازمة وظاهرة يتطلبها العمل لتحقيق هدف معين، والتغلب على المشاكل التي تعترض سير العمل في المؤسسة وبالتالي تعرقل تنفيذ السياسة العامة في مجالات الإنتاج والخدمات" (زكرياء وباي كريمة، 2022، ص48).

أهمية التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية:

أصبحت عملية تدريب وتطوير العاملين من أكثر العمليات التي تحتل مركز في تفكير المؤسسات المعاصرة بوصفها عملية تطوير مبرمجة لسلوكيات العنصر البشري، فاستراتيجية تدريب العاملين تكون موجهة في تطوير المهارات وتحقيق أداء متميز في ظل الضرورات والتحديات التي تواجه المؤسسات (الموسوي والشبلاوي، 2016).

وتكمن أهمية تدريب العاملين في النقاط التالية (تعامرة، 2018):

- أ. توفير المناخ المناسب من أجل زيادة إنتاج العاملين.
- ب. العمل على إخراج القوى التي تحفز العاملين من أجل تحقيق ذاتهم.
- ج. المساعدة على إشباع احتياجات العاملين الأساسية، مما يجعلهم يرغبون في إيجاد الأعمال التي تتحدى قدراتهم.
- د. معرفة الفروق الفردية لدى العاملين، مما يساعد على الاستفادة من ذلك الأمر في إتمام المهام، من خلال التكاليفات التي تتناسب مع تلك الفروق.
- هـ. تنمية وتطوير العاملين، مما يساعد على زيادة قدرتهم ورغبتهم في تحمل المسؤوليات.

وأشارت عبد القادر (2017) الى أن للتدريب فوائد عديدة منها أولاً، تنمية مهارات وقدرات التفكير لدى الموظفين، وتنمية قدراتهم البحثية عن طريق المشاغل أو بحوث العمل أو الدورات التدريبية. ثانياً، إيجاد فئة مؤهلة يمكن منحها المزيد من

المسؤولية لتحل محل الشخصيات القيادية التي تنتقل الى أماكن أخرى أو تتقاعد، أو الاعتماد عليها في عملية تفويض السلطة. ثالثاً، المساهمة في إعادة التوازن العددي والنوعي الى هيكل العمالة، فإن حدثت زيادة في معدل العمالة في قطاع أو تخصص محدد، يمكن بواسطة التدريب التحويلي تجهيزهم وتأهيلهم لتخصصات أخرى تسد العجز بهم.

تعمل المؤسسات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، مما يتطلب أن تكون العملية التدريبية واحدة من العمليات الأساسية والهامة داخل المؤسسة، باعتبارها الطريقة الرئيسية التي تساعد على إدارتها، ويعتمد أساس التدريب الناجح على نجاح عملية تحديد الاحتياجات التدريبية التي تشكل العمود الفقري للعملية التدريبية، وتؤدي إلى نجاح البرامج التدريبية التي تنعكس بشكل إيجابي على عمل المنظمة وموظفي المؤسسة (Alnidawy, 2015).

وتكم أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية في ثلاث نقاط أساسية، إذ أن لتحديد وتلبية الاحتياجات التدريبية أهمية كبير للمؤسسات والعاملين فيها، حيث تتمثل أبرز تلك النقاط فيما يلي (فارس، 2022) :

أولاً، الوقاية: حيث تتيح الاحتياجات التدريبية وسيلة وقائية تمنع حدوث المشكلات العملية الناتجة عن نقص المهارات، إذ من الممكن اتباع خطوات استباقية تساهم في حل الأخطاء قبل تحولها إلى مشكلات عن طريق إتاحة برامج تلبية الاحتياجات التدريبية.

ثانياً، تحديد مسار التدريب: إن تحديد وتحليل الاحتياجات التدريبية يساهم في الكشف عن الحاجات التدريبية وتقديمها للعاملين بما يتيح التطور المطلوب في مجال العمل، وذلك عن طريق التركيز على تطوير المهارات اللازمة مما ينتج عنه التحكم بالعوامل المعيقة للعمل ومنع ظهورها وإتاحة الوقت، إذ أن العملية التدريبية دون توافر حاجات

وفجوات حقيقة بين المهارات والمعرفة الحالية وبين الناتجة عن التدريب يسبب هدرا للوقت والجهد والمال.

ثالثا، إنجاز غايات العمل: تعتبر تلبية الاحتياجات التدريبية سببا في تحقيق غايات العمل عن طريق تسليح العاملين بالمعرفة والمهارات التي تقوم على تقليل نسبة الوقوع في الخطأ، وتساعدتهم على تحقيق النجاح، والتطور على المستوى الشخصي والعام. وبشكل عام، فإن لتحديد الاحتياجات التدريبية أهمية واضحة في نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها، حيث أنها تعتبر العامل الرئيس في رفع كفاءة العاملين لتأدية الأعمال الموكلة إليهم، وهي تعتبر الأساس الذي يقوم عليه النشاط التدريبي، كما أنها تعتبر العامل الذي يقوم على توجيه التدريب إلى الاتجاهات الصحيحة والمناسبة، إضافة الى ذلك، فهي العامل الرئيس الذي يقوم بتوجيه الإمكانيات المتاحة للتدريب إلى الاتجاه الصحيح (الصديق، 2015).

خصائص وتصنيفات الاحتياجات التدريبية :

قبل التعرف على تصنيفات الاحتياجات التدريبية، نتطرق أولا إلى أهم سماتها وخصائصها، إذ تعبر الاحتياجات التدريبية عن مجموعة من الخصائص أهمها (المخلفي، 2022) :

- أ. معلومات واتجاهات ومهارات وقدرات معينة (فنية أو سلوكية) يراد تعزيزها وتطويرها أو تغييرها وتعديلها.
- ب. تمثل جوانب ضعف أو نقص فنية أو إنسانية، حالية أو محتملة في قدرات العاملين أو معلوماتهم أو اتجاهاتهم أو مشكلات محددة يراد حلها.
- ج. عملية مستمرة نتيجة للتغيرات والتطورات العديدة سواء التنظيمية أو التكنولوجية أو الإنسانية، أو نتيجة الترقيات أو التنقلات، أو التوسعات، أو

عمليات التطوير، أو نتيجة بعض المشكلات غير المتوقعة وغيرها من الظروف التي تحتاج إعداد وتدريب مناسب ومستمر لإجابتها.

د. تواجد النضج والتقييم والتأمل الذاتي.

هـ. تعتبر بشكل عام أهداف للتدريب التي تحاول المؤسسة إنجازها، فالتدريب يبنى على الاحتياجات التدريبية.

ويمكن أن تتخذ الاحتياجات التدريبية في المؤسسة عديد التصنيفات، ويشير الجدول التالي إلى أهم تلك التصنيفات (عبد الله، 2022):

الجدول (1) تصنيفات الاحتياجات التدريبية في المؤسسة

تصنيف الاحتياجات التدريبية في المؤسسة	وصف الاحتياجات التدريبية
احتياجات غير تقليدية	ويعني بذلك أن المؤسسة ما عادت تواكب التطورات المطلوبة أو أن المؤسسة لم تعد تعمل بالكفاءة المطلوبة، لذلك ينبغي إجراء عملية التدريب والتطوير لمواكبة التطورات والتغيرات المستمرة
احتياجات عادية	ليس بالضرورة أن يرتبط هذا التصنيف بوجود مشكلة أو قصور، إنما يشير المصطلح للتدريبات العادية التي تقوم بها المؤسسة للموظفين الجدد أو الموظفين المراد تطويرهم
احتياجات إيجابية أوجه الضعف	ويختص هذا التصنيف من الاحتياجات التدريبية بوجود مشكلة معينة أو قصور في أداء الأفراد أو المجموعات، أو مشكلة متوقعة.

طرق وأساليب تحديد الاحتياجات التدريبية :

هنالك العديد من الطرق التي يتم اتباعها من أجل تحديد الاحتياجات التدريبية باختلاف الموقع التنظيمي للشخص في المؤسسة، إلا أن معظم الدراسات تتفق تقريبا على أن أفضل الطرق العلمية التي يمكن الاعتماد عليها للكشف عن الاحتياجات التدريبية للعاملين كما يلي (الربيعي، 2023):

– التحليل المؤسسي: يتضمن دراسة مجموعة الأهداف والموارد المتاحة وطريقة توزيع تلك الموارد من أجل تحقيق الأهداف، والتركيز على القسم أو الفرع

الذي يتطلب التدريب اللازم من أجل معالجة المشاكل التي تعاني منها المؤسسة لتعزيز كفاءة أداؤها.

- تحليل العمل: يتضمن تحليل المهام الموكلة للعاملين في المؤسسة، أو ما يسمى بمعايير الأداء النموذجية للمهنة لتحديد نوع التدريب المطلوب لها.
- تحليل العمليات: يتضمن دراسة مختلف المهام والاعمال التي تقوم بها المؤسسة وتحليل محتويات الوظائف المختلفة وتحديد نوع المهارات والمعلومات والسمات المطلوبة من أجل أداء العمل بطريقة فعالة وتحدد الشروط الضروري تواجدها في الفرد من أجل دخول البرنامج التدريبي الملائم.
- تحليل أداء العاملين: يتضمن دراسة العاملين من أجل تحديد ما إن كان أداءهم الفعلي أقل من المعايير المعمول بها وما إن كان العاملون في الوقت الحالي مؤهلين للتدريب أم لا، والتدريب الملائم لهم، وما إن كان هناك تحسن في أداء العاملين عن طريق التدريب الملائم أم أنه من الأنسب نقلهم لوظائف ومهام أخرى أكثر ملاءمة.

الأداء المؤسسي

يعتبر الأداء المؤسسي من المواضيع الهامة التي تظهر أهميتها في المؤسسات الاقتصادية لما تناله به من مكانة كبيرة في بيئة الأعمال. وهذا من منطلق تداخل المتغيرات وتسارعها سرعة انتشار المعلومات من جهة، وكذا لدور عملية تقييم الأداء التي تهدف إلى تحقيق الكفاءة باستخدام الموارد المتاحة، والحكم على مدى نجاحه في تحقيق الأهداف المخططة من جهة أخرى (العابدي وبوجلال، 2016).

وقد أشار المدهون (2014) الى أن الأداء المؤسسي هو القاسم المشترك لكافة جهود الإدارة والعاملين في إطار المؤسسات، ومنه فإن الأداء يعتبر مصطلح جوهرى لكافة المؤسسات، وهو الظاهرة الشمولية لجميع فروع وحقوق المعرفة الإدارية. وترتبط كفاءة

الأداء المؤسسي بالاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية المتاحة في المؤسسة وذلك باستخدام الأساليب الملائمة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وبالتالي فهي مبنية على أهداف واضحة وموضوعية قابلة لتحقيق أفضل مستوى للأداء.

مفهوم الأداء المؤسسي:

يرتبط مفهوم الأداء في المؤسسات بنتائج سلوك الأفراد والعاملين في المؤسسة ضمن الإجراءات والتقنيات والموارد المتاحة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، ويعتبر مقياس لنجاح الموظف في تحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل (قلبو، 2015).

ويشير مفهوم الأداء المؤسسي إلى الهدف النهائي لكافة الجهود المبذولة داخل المؤسسة من قبل الموظفين والأفراد والأنشطة التطويرية التي تقوم بها الإدارات، وكذلك نتائج كافة القرارات التي يتم اتخاذها في مختلف مستويات المؤسسة (مصطفى وآخرون، 2022).

كما يتمثل مفهوم الأداء في المؤسسة مدى جودة الخدمات التي تقدمها لعملائها، باعتباره منظومة متكاملة من تفاعل عناصر بيئة المؤسسة ككل مع بعضها لإنتاج أعمال وأنشطة المؤسسة وتحقيق أهدافها (عيد واسماعيل، 2021).

كما يشير مفهوم الأداء المؤسسي إلى تجسيد نتيجة العلاقة المتداخلة بين إدراك الفرد لدوره في المؤسسة وجهده وقدراته في القيام بهذا الدور، حيث تتمثل هذه النتيجة في الأثر الصافي لجهود الفرد والتطابق بين المخرجات والأهداف وربط المخرجات بالمدخلات (Broms, 2022).

كما يشير مفهوم الأداء المؤسسي إلى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة لعملائها بتفاعل المؤسسة مع عناصر بيئتها المختلفة من أجل إنتاج أعمال المؤسسة من خلال جهود وأدوار العاملين فيها على اختلاف مستوياتهم ومهامهم (السنوسي، 2020).

ويتمثل مفهوم الأداء المؤسسي في النتائج التي تتحقق من ممارسة العمل وإنجازه، وذلك ببذل الجهود البدنية والذهنية وتبادل المعلومات والأفكار بين أفراد المؤسسة لتحقيق النتائج والأهداف المرجوة ضمن أي مستوى من مستويات المؤسسة (Hidayah et al., 2020).

ويتحدد مفهوم الأداء المؤسسي من خلال ثلاثة أبعاد هي: أداء الأفراد والموظفين في إطار وحداتهم التنظيمية، وأداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة، وأداء المؤسسة في إطار البيئة المحيطة بها وجوانبها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (إبراهيم، 2023).

ويشكل مفهوم الأداء المؤسسي مقياس للحكم على مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها والحفاظ على استمراريته وتنافسيته من خلال استخدام مواردها المادية والبشرية بأفضل صورة (دياب، 2021).

ويشير (Doz (2020 إلى مفهوم الأداء المؤسسي بأنه سلوكيات ومهارات الإدارات والقادة في المؤسسة في اتخاذ وتنفيذ الإجراءات الإستراتيجية، وكذلك الممارسات الإدارية والسلوكيات والمهارات والقيم والمعتقدات التي تحرك الإدارة العليا للمؤسسة من أجل الوصول إلى النتائج والأهداف المنشودة.

كما يشير مفهوم الأداء المؤسسي إلى الوسيلة التي تسعى المؤسسة من خلالها إلى تحقيق أهدافها عبر سلوكيات وجهود العاملين من خلال تحديد مهام ووظائف كل فرد من العاملين فيها (أبو جمعة والمغربي، 2021).

بناءً على ما سبق، يمكن الإشارة لمفهوم الأداء المؤسسي بأنه استغلال المؤسسة لجهود العاملين وتوجيه سلوكياتهم وأنشطتهم داخل المؤسسة والاستفادة من الموارد المتاحة لديها بما يحقق أهدافها ويحافظ على استمراريته وتنافسيته.

أهمية الأداء المؤسسي:

تتمثل أهمية الأداء المؤسسي في القدرة على الحفاظ على استمرار عمل المؤسسة ودعم بقائها وتعزيز تنافسياتها ودفعها نحو التقدم وتحقيق الأهداف، كما يوفر للمؤسسة المرونة والديناميكية في التعامل مع التحديات والتغيرات التي تتعرض لها المؤسسة والقدرة على تجاوزها (منصور، 2022).

كما تتمثل أهمية أداء العاملين في اتباع أفضل الطرق والأساليب لإنجاز العمل وتحقيق الأهداف، وارتباطه بمؤشر الفعالية الذي يعبر عن العلاقة بين النتائج الفعلية والأهداف المخططة مسبقاً، حيث يُشير الأداء المؤسسي إلى العلاقة بين المدخلات والمخرجات والقدرة على تحقيق الأهداف (الخوالدة، 2017).

ويشير زلط (2022) إلى أن أهمية الأداء المؤسسي تتمثل فيما يلي: توفير الخبرات والتجارب التراكمية التي تمنح المؤسسة القدرة على الحفاظ على استمرارية العمل وثباته حتى في ظل غياب القيادات، توجيه المؤسسة نحو الاعتماد على إشراك الأفراد والمختصين والخبراء في عمليات اتخاذ القرار، إضافة إلى توجيه جهود العاملين في المؤسسة نحو تطوير وتنمية المؤسسة وتعزيز تنافسياتها والسعي لتحقيق أهدافها.

كما تبرز أهمية الأداء المؤسسي من خلال توافر تواصل فعال بين الأفراد العاملين في المؤسسة والمساعدة في تمكين العاملين، وكذلك اختيار أفضل الأساليب والنظريات الإدارية التي تحقق تفوقاً للمؤسسة، وتعزيز دافعية العاملين للعمل بجهد والنظر للمؤسسة على أنها للجميع ونجاحها من نجاحهم، ما يعزز ولائهم وانتمائهم إليها والسعي لتطويرها ونموها (الذبياني، 2020).

وتتمثل أهمية الأداء المؤسسي في ارتباطه بجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة كلما كان الأداء أفضل كانت جودة الخدمة أفضل والعكس صحيح، الأمر الذي ينعكس على رضا العملاء وبالتالي ما يعني تحقيق المؤسسة لأهدافها (نصيرات، 2007).

من جهة أخرى، تتمثل أهمية الأداء في كونه محدد داخل المؤسسة ونظام يهدف لتحقيق الربط بين جهود كافة الأفراد العاملين بتطوير قدراتهم ومهاراتهم ما يساعدهم في إتمام واجباتهم ومهامهم بفاعلية في المؤسسة لتحسين الجودة وكسب رضا العملاء (الرواحنة، 2013).

إضافة إلى ما يوفره الأداء المؤسسي من المعارف العامة، والمهارات المهنية حول كل ما يتعلق بالوظيفة والمهام التي يقوم بها، كما يساعد الموظف في تحمل مسؤولية العمل الذي يقوم به وإنجاز الأعمال الموكلة إليه في أوقاتها المحددة، وكذلك مساعدة العاملين في تحديد وقياس مقدار العمل الذي أنجزوه ومدى حاجتهم لتطوير وتنمية أدائهم (خلاف، 2022).

وترتكز أهمية الأداء المؤسسي على إرضاء وإشباع حاجات العميل وتلبيةها، وذلك من خلال السعي للتطوير المستمر للعمليات والمنتجات وجميع نشاطات المؤسسة، وكذلك مساعدة المؤسسة في التقليل من الإسراف والتكاليف (الرشيدي وإسماعيل، 2022).

كما تتمثل أهمية الأداء المؤسسي في مدى قدرة المؤسسة على التفاعل الفعال مع بيئتها الخارجية وعكس هذا التفاعل بشكل إيجابي على بيئتها الداخلية وعملائها، ما يؤدي إلى تحقيق متطلبات التميز لها اجتماعياً وسياسياً وثقافياً واقتصادياً (مغاوري، 2022).

ويوضح الغنام (2017) أن أهمية الأداء المؤسسي تتمثل في أنه ينقل العمل إلى الجماعية والتشارك والتفاعل بين العاملين، ومن العفوية إلى التخطيط والتنظيم وتحديد الأولويات وترتيبها، كما يساعد المؤسسة في توسيع مواردها ومصادرها، وكذلك زيادة تأقيرها وفعاليتها في بيئة المنافسة، إضافة إلى السعي الدائم للنمو والتطور وإيجاد الأفكار الجديدة، ما يساعد المؤسسة في توقع التحديات والاستعداد لمواجهةها واستغلال الفرص.

أبعاد ومحددات الأداء المؤسسي:

هناك مجموعة من الأبعاد التي تساعد المؤسسة في تحديد درجة أداء العاملين لديها، وأبرز هذه الأبعاد بحسب عباسي وشيبوط (2020) ما يلي:

البعد التنظيمي: يتمثل في وجود معايير لقياس فاعلية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء من خلال الإجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمدها المؤسسة لتحقيق أهدافها.

البعد الاجتماعي: يركز على مستوى رضى العاملين كمؤشر على ولاء الأفراد لمؤسساتهم ومدى تلبية احتياجات العملاء، ويتمثل في مدى تحقيق الرضى لدى أفراد المنظمة على اختلاف مستوياتهم، وكذلك يتمثل في المناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة وكل ما له علاقة بطبيعة العلاقات الاجتماعية فيها كالصراعات والأزمات والخلافات.

البعد الاقتصادي: يتمثل بقياس أداء العاملين بالاستعانة بالقوائم المالية، وذلك بهدف إشباع رغبات الزبائن والموردين وكسب ثقتهم.

وهناك مجموعة أخرى من أبعاد الأداء المؤسسي تتمثل فيما يلي بحسب كل من إسماعيل وهديب (2022):

الكفاءة: تتمثل في العلاقة بين المخرجات والمدخلات من خلال قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بشكل يساعدها في تقديم خدماتها ومنتجاتها.

الفاعلية: تتمثل في قدرة المؤسسة على البقاء والاستمرارية وتحكمها في البيئة الداخلية والخارجية لها، وإدارة أنشطتها وعملياتها بشكل يساعدها في تحقيق أهدافها.

الابتكار: يتمثل في التطبيق الناجح للأفكار الجديدة من العاملين في المؤسسة سواء على المستوى الفردي أو الجماعي أو الإداري.

كما يُعتبر أداء العاملين في المؤسسة نتيجة لمجموعة من المحددات تتمثل في: أولاً جهد وطاقة الفرد الجسدية والذهنية التي يقوم ببذلها لأداء مهامه وإدارة علاقاته مع

زملائه؛ ثانياً القدرات والخصائص الشخصية للعامل والتي يستخدمها لأداء مهامه وأعماله، التي تشكل بالتالي جزءاً من الدور الذي يقوم به في إتمام عمله؛ ثالثاً إدراك الدور والاتجاه والأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله (قريمس وعبد الله، 2016).

وباعتبار الأداء نتائج لجهودات العاملين والإداريين داخل المؤسسة، فإنه يرتبط بمجموعة عوامل تحدد مدى جودة الأداء، وأبرز هذه العوامل: المؤهلات العلمية تأهيل عملي تطبيقي والميول والمؤهلات والتفويض الإداري، حيث تساعد هذه العوامل في تصميم الوظائف وتحديد الخبرات والمؤهلات اللازمة لها (بوقليع، 2011).

ويشير كل من مرزوق وخطاب (2020) إلى أن الأداء المؤسسي يتحدد من خلال رضا العاملين عن عملهم ودرجة التأثير المرتبط بالعمل، حيث تتأثر هذه المحددات بمجموعة عوامل منها: القبول والاستقلال الذاتي، والعلاقات الإيجابية مع الآخرين، والإلتقان البيئي.

كما تعتبر الدافعية والرغبة الفردية للفرد في العمل من العوامل الهامة في تحديد درجة وجودة الأداء في المؤسسة، حيث تساهم الدافعية والرغبة في تحفيز العامل نحو السعي لتطوير تنمية مهاراته وقدراته بما يخدم تحقيق أهداف المؤسسة (بن مارني والبوسعيد، 2019).

من جهة أخرى، يتحقق تكامل الأداء من خلال تكامل مجموعة من المراحل والعمليات التي تحدث داخل المؤسسة، وهذه المراحل والعمليات هي: أولاً تحديد الأهداف والاستراتيجيات التنظيمية، ثانياً توفير المعارف والمهارات والقدرات لكل عامل بحسب موقعه ومهامه، ثالثاً تقييم الأداء، رابعاً تحسين وتطوير الأداء، خامساً دمج الأداء الفردي مع أداء المؤسسة ككل كوحدة واحدة (خليفة، 2023).

النتائج والتوصيات

الخلاصة :

تعتبر خدمات الرعاية الصحية العنصر الحاسم في حياة الإنسان، وله أثر بعيد المدى على تقدم المجتمع السعودي وتطوره، كما أنه يرتبط بشكل قوي بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية في المملكة، ولتطوير الخدمة الصحية يتطلب توافر مؤسسات صحية قادرة على مواكبة التطور العلمي والتقني وقادرة على التنافسية مع المستشفيات الحديثة التي دخلت السوق السعودي، وذلك يتطلب الاهتمام بالعنصر البشري الذي هو أهم عنصر من عناصر إنتاجية تلك المؤسسات من خلال تدريبه وتطويره، فكان لزاماً على المستشفيات السعودية تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين فيها، لاسيما العاملين في قسم التمريض، الأمر الذي قد يؤدي بدوره في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي في المستشفيات السعودية.

وتسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى اعتماد المستشفيات الحكومية على تحديد الاحتياجات التدريبية للكادر التمريضي وأثرها على كفاءة الأداء المؤسسي في المستشفيات السعودية، وذلك اعتماداً على المنهج الوصفي الاستقرائي، اعتماداً على البحوث والدراسات السابقة، وبناء عليها خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج والتوصيات.

نتائج الدراسة :

اعتماداً على البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات تتمثل في النقاط التالية :

- يعبر تحديد الاحتياجات التدريبية في المستشفيات عن معرفة النماذج والنظريات العلمية التي يعمل في إطارها في حل مشكلات العملاء داخل المستشفى، ومعرفة العمليات المهنية للعمل مع كل حالة من المرضى.

- تم تحديد الاحتياجات التدريبية المهنية في المستشفيات السعودية الحكومية، ومن أهمها المهارة في تحليل المواقف الاجتماعية للمرضى وأسره، ومهارة توفير المعونة النفسية للمريض، ومهارة حل الخلافات والنزاعات، ومهارة الاتصال والتفاعل مع المرضى وأسره.
- تم تحديد الاحتياجات التدريبية القيمة في المستشفيات السعودية الحكومية، ومن أهمها التعاون واحترام الزملاء في العمل من أجل صالح المرضى، وعدم مشاركة الآخرين بأسرار موثقة كشفها المرضى بدون موافقتهم، والمسئولية نحو إثراء المعرفة الخاصة بالمهنة من خلال الممارسة المهنية داخل المستشفى.
- تم تحديد المهارات الضرورية خلال العمل بالمستشفيات السعودية الحكومية، ومن أهمها مهارة اختيار المدخل النظري المناسب للعمل بالنسبة لكل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية داخل المستشفى، ومهارة التسجيل، ومهارة الإنهاء لعملية المساعدة مع المرضى.
- أظهرت نتائج الدراسة أن جودة التدريب تنعكس إيجابيا على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات السعودية الحكومية، حيث أن تحديد الاحتياجات التدريبية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات التي يقدمها الكادر الطبي في المستشفيات السعودية الحكومية، وبالتالي تعزيز كفاءة أداء المستشفيات السعودية الحكومية.
- كما وجدت الدراسة علاقة طردية إيجابية بين تحديد الاحتياجات التدريبية وفترة التدريب ومحتوى التدريب، وبين أداء العاملين في الكادر التمريضي في المستشفيات السعودية الحكومية والأداء المؤسسي.

توصيات الدراسة :

اعتمادا على البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية،

فقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها ما يلي:

أ. ضرورة إجراء مزيد من البحوث العلمية المتعلقة بالتدريب والاحتياجات

التدريبية في المجال الصحي بما لها من أهمية في فاعلية وجودة الخدمات

المقدمة في المستشفيات.

ب. ضرورة التعرف على مستوى المتدربين قبل البدء في العملية التدريبية

بإجراء اختبارات لهم لتقييم مستواهم ليسهل بعد ذلك تحديد الاحتياجات

التدريبية لهم.

ج. التخطيط الجيد للبرامج التدريبية بما يتناسب مع الاحتياجات الحقيقية

للممرضين في المستشفيات السعودية الحكومية وفقاً للاحتياجات التدريبية

لهم.

د. ضرورة تصميم برامج تدريبية كجزء من التطوير المهني المستمر والذي يعد

أمراً ضرورياً في تحقيق كفاءة العاملين في الكادر التمريضي في المستشفيات

السعودية الحكومية، ومن ثم كفاءة أداء المؤسسة.

قائمة المراجع

المراجع العربية :

- إبراهيم، طه (2023)، أثر التخطيط الاستراتيجي علي الأداء المؤسسي (بالتطبيق على بنك النيلين)، رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- إبراهيم، طه عبد الله (2023). أثر التخطيط الاستراتيجي على الأداء المؤسسي. رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية في السودان.
- أبو جمعة، محمود والمغربي، دينا (2021)، أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في الشركات الصناعية "دراسة حالة الشركة الوطنية لصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائية المساهمة العامة-الأردن"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 29(4).
- إسماعيل، عمار وهديب، يوسف (2022)، دور السعادة الوظيفية في تحسين الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية)، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 14(1).
- بن مارني، نور والبوسعيد، حمد (2019)، أثر أبعاد الذكاء الاستراتيجي على أداء العاملين " حالة دراسية بنك أبوظبي التجاري"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 12.
- بوقليع، محمد (2011)، العدالة التنظيمية وأثرها في تحسين أداء العاملين "دراسة حالة الشركة الجزائرية للمحروقات - سوناطراك"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- تعامرة، يارا (2018). تعريف تنمية الموارد البشرية. تم استخلاصه بتاريخ 2023/2/26 من خلال الموقع الالكتروني <https://mawdoo3.com>.
- جبر، رضوى سعد الدين (2021). تأثير التدريب المزدوج على الأمان الوظيفي. مجلة البحوث المالية والتجارية، 22(1)، 139-177.

- الحارث، عبد الله ظافر (2022). تحليل الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات بالملكة العربية السعودية (دراسة ميدانية مطبقه على عينة من مستشفيات المنطقة الشرقية). *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*، 26(1)، 331-344.
- خلاف، شيماء صبحي (2022). رأس المال الفكري كآلية لتطوير الأداء المؤسسي في الجامعات المصرية. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية*، 2(59).
- خليفة، عامر (2023)، أثر إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي بالمستشفيات السودانية بالتطبيق علي مستشفى مكة لطب العيون الفترة من 2011-2021، أطروحة دكتوراه، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- الخوالدة، فالح (2017)، اثر تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين "دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية بالأردن"، *المجلة العلمية للتجارة والتمويل*، المجلد 37، العدد 2.
- دياب، غادة (2021)، أثر أبعاد الجداريات الوظيفية علي الأداء المؤسسي "دراسة تطبيقية على شركات إنتاج الدواء"، *مجلة البحوث التجارية*، 43(3).
- الذبياني، منى سليمان (2020). الرقابة التنظيمية مدخل لتحسين الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية. *مجلة كلية التربية بجامعة المنصورة*، 1(84).
- راوه، إسراء عبد الملك (2022). الاحتياجات التدريبية اللازمة لمعلمات المرحلة الثانوية لتصميم الاختبارات الالكترونية في مدينة مكة المكرمة. *مجلة الفنون والأدب وعلوم الانسانيات والاجتماع*، 1(78)، 85-103.

- الربيعي، فرح محمد (2023). الاحتياجات التدريبية اللازمة لمدرسي الفيزياء من وجهة نظر المشرفين الاختصاص في ضوء متطلبات سلسلة مناهج الفيزياء المحدث للمرحلة الثانوية. *مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية*، 31(2)، 53-73.
- الرشيدي، عبد الإله وإسماعيل، عمار (2022). أبعاد الاتصالات الإدارية وأثرها على تحسين جودة الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية)، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، 13(6).
- الرواحنة، عبد الله (2013)، أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية E-HRM على كفاءة أداء العاملين "دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية/أورانج"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- زكرياء، بليلة، وباي كريمة، ناصر (2022). دور تقييم أداء الموارد البشرية في تحديد الاحتياجات التدريبية في المنشآت الرياضية. *مجلة التميز*، 4(1)، 46-55.
- زلط، محمد (2022)، أثر التسويق الأخضر على تحسين الأداء المؤسسي في المنظمات، *المجلة العلمية للتجارة والتمويل*، 2(3).
- السنوسي، إسراء (2020)، أثر التدريب على أداء العاملين بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي السوداني الفترة من 2019م إلى 2020م، رسالة ماجستير، جامعة العلوم والتقانة، السودان.
- شرف، عليا محمد (2018). الاحتياجات التدريبية اللازمة لرفع كفاءة مديري المدارس في ضوء الفكر الإداري المعاصر من وجهة نظرهم. *المجلة الدولية للدراسات النفسية التربوية*، 3(2)، 269-291.
- شرف، عليا محمد (2018). الاحتياجات التدريبية اللازمة لرفع كفاءة مديري المدارس في ضوء الفكر الإداري المعاصر من وجهة نظرهم. *المجلة الدولية للدراسات النفسية التربوية*، 3(2)، 269-291.

- الصادق، بخوش (2015). تحديد الاحتياجات التدريبية وانعكاسه على تنمية الموارد البشرية. المؤتمر الدولي الأول للإدارة والتدريب والتنمية البشرية، كوالا لامبور ماليزيا المنعقد خلال الفترة 9-10 مايو 2015.
- صديني، عبد الرحمن، وعصماوي، هواري (2016). فعالية تدريب الموارد البشرية في المؤسسات الصحية. رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر.
- الطنطاوي، حازم شوقي، ومتولي، أحمد إمام (2021). فعالية التدريب باستخدام المحاولات المنفصلة في تحسن بعض المهارات الاجتماعية لدى عينة من أطفال الأوتيزم. المجلة المصرية للدراسات النفسية، 31(110)، 259-308.
- العابدي، جميلة، وبوجلal، عائشة (2016). دور إدارة التغيير التنظيمي في تحسين الأداء المؤسسي. رسالة ماجستير، جامعة بونعامة، الجزائر.
- عبّاس، منير (2018). أثر تحديد الاحتياجات التدريبية ومحتوى التدريب ومدته في أداء العاملين دراسة حالة "الجامعة السوريّة الخاصّة". مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، 34(1).
- عباسي، وسام وشيبوط، سميرة (2020)، العنف الإداري وأداء العاملين "دراسة ميدانية بمديرية الصيد البحري والموارد الصيدية لولاية جيجل"، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر.
- عبد القادر، إسماء (2017). أهداف التدريب ومراحل تقييمه. تم استخلاصه بتاريخ 2023/2/26 من خلال الموقع الإلكتروني <https://mawdoo3.com>.
- عبد الله، سناء (2022). أنواع الاحتياجات التدريبية. تم استخلاصه بتاريخ 2023/2/26 من خلال الموقع الإلكتروني <https://mawdoo3.com>.

- عبد النبي، سعاد بسيوني، وعبد الصادق، أمينة عبد الخالق (2023). تطوير الأداء المؤسسي بمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات التحول الرقمي. *مجلة العلوم التربوية بالغردقة*، 6(1)، 212-271.
- عطاوي، عصام، وترزولت، عمروني حورية (2018). مفهوم الإحتياجات التدريبية وأساليب وأسس تحديدها في المنظمات. *مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية*، (35)، 843-854.
- عيد، أيمن وإسماعيل، فاطمة (2021)، دور سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين الأداء المؤسسي، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، 13(1).
- الغامدي، حافظ عبد الله (2022). الإحتياجات التدريبية لمعلمي ومعلمات اللغة العربية في ضوء المعايير المهنية لهيئة تقويم التعليم والتدريب. *الآداب للدراسات النفسية والتربوية*، 1(16)، 198-233.
- الغنام، محمد (2017)، *أبعاد المنظومة الأخلاقية ودورها في تحسين جودة الأداء المؤسسي في المستشفيات الفلسطينية*، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة.
- الفارس، آلاء (2022). مفهوم الإحتياجات التدريبية. تم استخلاصه بتاريخ 2023/2/26 من خلال الموقع الإلكتروني <https://mawdoo3.com>.
- قادة، بومدين، وعبد الهادي، قاسم (2018). دراسة مقارنة بين التدريب الفتري طويل المدة والتدريب الفتري قصير المدة في تطوير السرعة الهوائية القصوى VMA للاعبي كرة القدم. *الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية* 1(2)، 195-223.
- قادري، بندر هادي (2022). أثر التدريب في رفع كفاءة أداء الموظفين بإدارة الموارد البشرية بالقطاع الغربي للرعاية الصحية الأولية. *مجلة البحوث التجارية بجامعة النزقاوي*، 44(4)، 332-362.

- قريشي، شهرة، وخالدي، سعدية (2020). دور التدريب في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الاقتصادية. رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر.
- قريش، أمال وعبد الله، فطيمة (2016)، حوادث العمل وأداء العاملين "دراسة ميدانية بمؤسسة ميناء جن جن بالطاهير - جيجل"، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر.
- قلبو، حسينة (2015)، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي "دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة"، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- الكعبي، ميثم حميد (2022). التخطيط الاستراتيجي وانعكاسه على تدريب الموارد البشرية وتطويرها: دراسة حالة في الوزارة الخارجية العراقية. مجلة الريادة للمال والاعمال، 1(2)، 160-174.
- المخلفي، تركي بن منور (2022). الاحتياجات التدريبية لدى طلبة الدراسات العليا في كلية التربية لمهارات البحث العلمي في جامعة القصيم. مجلة القراءة والمعرفة، 22(251)، 93-142.
- المدھون، محمود عطا (2014). عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي. رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسية للدراسات العليا، غزة.
- مرزوق، عبد العزيز وخطاب، إنعام (2020)، أثر رفاھية العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 1(2).
- مصطفى، أمل، سعفان، محمد والبربري، محمد (2022)، فعالية البرمجة اللغوية العصبية في تجويد الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية العامة بمصر، مجلة البحث التربوي، 21(41).

- المطيري، عبد الله سعود (2020). أثر البرامج التدريبية للموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع الصحي. *المجلة العربية للنشر العلمي*، 2(15)، 19-38.
- مغاوري، هالة (2022). متطلبات تطوير الأداء المؤسسي بالجامعات المصرية على ضوء أبعاد استراتيجية المحيط الأزرق، *دراسات في التعليم الجامعي*، 57.
- منصور، محمود عبد الله (2022). الرقابة الاستراتيجية كمدخل لتطوير الأداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي، *دراسات في الخدمة الاجتماعية*، 57(1).
- منصور، منصور عبد القادر (2023). دور المرونة الاستراتيجية في تحقيق تميز الأداء المؤسسي وفقاً للنموذج الأوروبي EFQM. *المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، 41(4)، 89-114.
- الموسوي، صبيحة قاسم، والشبلاوي، عباس مزهر (2016). استراتيجي تطوير الموارد البشرية وانعكاسها على جودة الخدمات. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، 22(92)، 35-65.
- موسي، عبد الرحيم عباس (2019). أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 3(5)، 20-40.
- نصيرات، فريد (2007)، الجودة الشاملة والأداء المؤسسي "دراسة استطلاعية لآراء الإداريين في بعض مستشفيات القطاع الخاص في منطقة العاصمة عمان/الأردن"، *دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 34، العدد 2*.

المراجع الأجنبية:

- Alnidawy, A. (2015). The Effect of Identifying Training Needs on the Effectiveness of the Training Process and Improving the Individual and Organizational Performance: Applied Study in the Jordanian Health Sector. *International Journal of Business Administration*, 6(4), 48-56.
- Bae, K. S., & Roh, Y. S. (2019). Training needs analysis of Korean nurses' neurological assessment competency. *Nursing & Health Sciences*, 22(1), 99-107.
- BasuMallick, C. (2020). *What Is Employee Training? Definition, Program Types, Best Practices, and Examples*. From the website <https://www.spiceworks.com/> (Accessed in 26/2/2023).
- Broms, R. (2022), Good riddance to bad government? Institutional performance voting in Swedish municipalities, *Journal of Public Policy*, 42(1).
- Doz, Y. (2020). Fostering strategic agility: How individual executives and human resource practices contribute. *Human Resource Management Review*, 30(1), 100693.
- Engetou, E. (2017). *The impact of training and development on organizational performance*. MA Thesis, Centria University Of Applied Sciences.
- Gladys, M. (2022). Training Needs of Domestic Workers and their Employers: A Case of Nairobi Metropolitan Area, Kenya. *African Multidisciplinary Journal of Research*, 7(1), 44-62.
- Hartoyo, R., Efendy, H., & Utama, T. M. (2017). Development of training needs analysis in organization. *Journal of Management Research*, 9(4), 140-159.
- Hidayah, N., Dewi, A., & Listiowati, E. (2020). Remuneration as a strategy to improve service quality, cost-effectiveness, and

- organizational performance of private hospitals. *Enfermería Clínica*, 30, 179-182.
- Laban, J. M., Thuo, A., & Mutegi, D. (2017). Effect of Training Needs Assessment on Organizational Performance in the Counties in Kenya a Case Study of City County of Nairobi. *International Journal of Current Aspects in Human Resource Management (IJCAHRM)*, 1(1), 44-59.
- Ludwikowska, K. (2018). The effectiveness of training needs analysis and its relation to employee efficiency. *Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej. Organizacja i Zarządzanie*, (77), 179-193.
- Poldrack, R. A. (2015). Is “efficiency” a useful concept in cognitive neuroscience?. *Developmental cognitive neuroscience*, 11, 12-17.
- Symonds, C. (2022). *How to Conduct a Training Needs Analysis (with examples)*. From the website <https://factorialhr.com/> (Accessed in 26/2/2023).

أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري: دراسة ميدانية

على الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية

The Impact of an Artificial Intelligence Techniques on Management Accountant's Tasks: An empirical study on industrial companies in Saudi Arabia

هيفاء صالح العقل

د. منال محمد حمودة

باحثة ماجستير

أستاذ مشارك

قسم المحاسبة | كلية الاقتصاد الإدارة | جامعة الملك عبد العزيز | جدة |

المملكة العربية السعودية

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في الشركات الصناعية السعودية. ولجمع البيانات، تم الحصول على (112) استبانة صالحة للتحليل. واعتمدت الدراسة على المنهج الإحصائي الوصفي والمنهج الإحصائي الاستدلالي، لاختبار الفرضيات وتحليل البيانات. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تقنيات الذكاء الاصطناعي لها تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بنسبة 16.8% على مهام المحاسب الإداري في ظل وجود المتغير الضابط المتمثل في عدد العمال في الشركة. وأن تقنيات الذكاء الاصطناعي لها تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بنسبة 8.2% على مهام المحاسب الإداري الروتينية. كما توصلت الدراسة إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي لها تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بنسبة 13.6% على مهام المحاسب

الإداري في تحليل المعلومات وتفسيرها في ظل وجود المتغير الضابط المتمثل في عدد العمال في الشركة. بالإضافة إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي لها تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بنسبة 18.7% على مهام المحاسب الإداري في عمليات دعم اتخاذ القرار في ظل وجود المتغيرات الضابطة المتمثلة في نوع القطاع الذي تنتمي إليه الشركة ثم عدد العمال في الشركة. ومن أبرز التوصيات التي توصلت إليها الدراسة في ضوء نتائجها، هو ضرورة تهيئة البيئة التقنية التي تدعم تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، مما يساعد المحاسب الإداري في أداء مهامه بكفاءة عالية. ومن أهم الآفاق المستقبلية التي خرجت بها الدراسة، إجراء دراسات مستقبلية تقيس أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في ظل وجود متغيرات ضابطة أخرى، كالبيانات الديموغرافية للمحاسب الإداري، مثل: الخبرة التقنية للمحاسب الإداري والخبرة المهنية للمحاسب الإداري.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، المهام الروتينية، تحليل المعلومات وتفسيرها، دعم اتخاذ القرار، المصانع السعودية.

Abstract

This study aimed to find out the impact of artificial intelligence techniques on the tasks of the management accountant in the Saudi industrial companies. For data collection, (112) valid questionnaires were obtained. The study relied on the descriptive statistical approach and the inferential statistical approach to test the hypotheses and analyze the data. The findings demonstrated that artificial intelligence techniques have a positive impact with a statistical significance of 16.8% on the management accountant's tasks in the presence of the control variable that is represented in the number of workers in the company, and that artificial intelligence techniques have a positive impact with a statistical significance of 8.2% on the routine tasks of the management accountant. The study also found that artificial intelligence techniques have a positive, statistically significant effect of 13.6% on the management accountant's tasks in analyzing and interpreting information in the presence of the control variable represented in the number of workers in the company. In addition, artificial intelligence techniques have a positive impact with a statistical significance of 18.7% on the management accountant's tasks in decision-making support operations in the presence of the control variables represented in the factor of the sector to which the company belongs and then the number of workers in the company. Among the most prominent recommendations of the study, according to its results, is the need to create a technical environment that supports the application of artificial intelligence techniques, which helps the management accountant to perform his duties with high efficiency. One of the most important future prospects that the study came out with is to conduct future studies that measure the impact of artificial intelligence techniques on the tasks of the management accountant in the presence of other controlling variables, such as the demographic data of the managerial accountant, the technical experience and the professional experience of the management accountant.

Keywords: Artificial Intelligence, Routine Tasks, Information Analysis and Interpretation, Decision-Making Support, Saudi Industries.

1- الإطار العام للدراسة

1/1 المقدمة :

أحدثت الثورة التقنية الكبيرة في مجال تقنية المعلومات تطبيقات وبرامج مبتكرة ومتنوعة، مما أدى إلى زيادة حدة المنافسة في السوق العالمي، والتوجه إلى تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؛ لأداء المهام وخصوصاً في عالم المال والأعمال (عثمانية، 2020).

وظهر الذكاء الاصطناعي للمرة الأولى في عام 1956م، عندما تم عقد مؤتمر في جامعة Dartmouth College في الولايات المتحدة الأمريكية، قام فيه John McCarthy بإطلاق مصطلح الذكاء الاصطناعي على الحواسيب الآلية القادرة على أداء وظائف الدماغ البشري (اللوزي، 2012). ومنذ عشرين عاماً مضت، ساهم هذا البرنامج في تطور العديد من الوظائف التي تؤديها تقنيات الذكاء الاصطناعي، حيث قام العلماء بتطوير الحواسيب والأجهزة الإلكترونية؛ لتصبح أكثر فعالية وكفاءة، والذي أعطى فرصة كبيرة للمحاسبين في توفير الجهد والوقت عند تأدية مهامهم، وأصبح استخدام هذه التقنية ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها (Giles, 2019). كما حقق الذكاء الاصطناعي نجاحاً هائلاً في السنوات الأخيرة؛ إذ أنه يلعب دوراً أساسياً في نجاح الأعمال التجارية، كما أن له دور في كل ما نقوم به من مهام روتينية، وعلى الرغم من أنه لا يُضاهي الذكاء البشري، إلا أن مخرجاته أكثر اتساقاً ودقة من الأداء البشري، فالعالم يحتاج إلى تحديد نقاط القوة والضعف في الذكاء الاصطناعي ومن ثم محاولة التوفيق بين الأداء البشري والاصطناعي للعمل معاً في تحقيق الكفاءة (ICAEW, 2017).

وأدت رقمنة العمليات الاقتصادية إلى زيادة كفاءة أداء مهام المحاسب الإداري، حيث إن الذكاء الاصطناعي وبالرغم من كونه في مرحلة مبكرة من استخدامه في المحاسبة الإدارية، أدى إلى تبسيط العمليات المحاسبية وتقليل الجهد المبذول، بالإضافة إلى أتمتة

وتسهيل عمليات اتخاذ القرار على نطاق واسع بسبب التعقيد الذي سببه الحجم الهائل للمعلومات، كما توفر الرقمنة زيادة في سرعة جمع البيانات ومعالجتها وتفسير المعلومات وتحليلها، مما قد يكون له تأثير في تقليل جودة المعلومات بسبب الافتقار إلى المصادقية في غياب مراقبة العامل البشري. وعلى العكس من ذلك، يمكن أن يكون تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في عمليات المحاسبة الإدارية فرصة، لأنه يقلل من أنشطة جمع البيانات الروتينية ومعالجتها، مما يوفر الوقت اللازم للتحقق من صحة المعلومات الناتجة واستدامة عملية اتخاذ القرار. كما أن الذكاء الاصطناعي في المحاسبة الإدارية بإمكانه تقديم ميزة تنافسية كبيرة من خلال تحسين جودة القرارات (Varzaru, 2022).

وبفضل الذكاء الاصطناعي، أصبح هناك برنامج ونظام متكامل يتمكن من خلاله المحاسب الإداري من التحرر من هذا الكم الهائل في التكرار وتوفير الوقت لمهام أخرى لا يمكن أدائها بواسطة الذكاء الاصطناعي (Li, Haohao and Ming, 2020). وعند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن الاعتماد عليها كأداة دعم للمحاسبة الإدارية، وذلك من خلال الاستفادة من قدراتها الكبيرة في التخزين والتنبؤ والتوجيه وتوفير المعلومات الضرورية (Mirzaey, Jamshidi and Hojatpour, 2017). ومما سبق يتضح أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في المحاسبة سيعزز التنمية والابتكار في المهنة، بالإضافة إلى زيادة القدرة التنافسية للشركات، وهو أمر ذو أهمية كبيرة (Luo, 2018). لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في الشركات الصناعية السعودية.

2/1 مشكلة الدراسة :

في ظل وجود الذكاء الاصطناعي ضمن التطورات التقنية الهائلة والمحملة بالتحويلات والتحديات، كان لا بد من امتلاك المهارات التكنولوجية اللازمة؛ لمواجهة حدة المنافسة في السوق العالمي، وخصوصاً في عالم المال والأعمال. وانطلاقاً من حرص المملكة

العربية السعودية على تحقيق السبق والريادة في كافة المجالات، حرصت على تنمية وتطوير الكفاءات المتخصصة في مجال الثورة التكنولوجية، وتفعيل الذكاء الاصطناعي في جميع قطاعاتها الاقتصادية الإنتاجية والخدمية، ولأهمية مهام المحاسب الإداري تحاول الدراسة الحالية معرفة مدى مساهمة تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء مهام المحاسب الإداري الروتينية، وتعزيز إبداعه، ودوره في تحليل المعلومات وتفسيرها، وكذلك تحاول معرفة مدى دعم تقنيات الذكاء الاصطناعي للإدارة في اتخاذ قرارات يصعب اتخاذها دون استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي؛ وذلك بسبب القدرة الكبيرة التي تمتلكها تلك التقنيات على تكوين قاعدة ضخمة من البيانات والمعلومات، ومن ثم استخراج العديد من الحلول والبدائل الممكنة.

وبمراجعة الأدبيات السابقة حول هذا الموضوع، تم ملاحظة أن العديد من الدراسات قامت باختبار أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهنة المحاسبة وفروعها بشكل عام (Noordin, Hussainey & Hayek, 2022, Ezenwa and Nkem, 2021، أميرهم، 2022، الجابر، 2020) وعلى مهنة المحاسبة الإدارية بشكل خاص (Varzaru, 2022, Qiu, 2021، عبدالحليم، 2022، فراج، 2021)، لذلك تحاول الدراسة الحالية سد هذه الفجوة، من خلال التركيز على مهام المحاسب الإداري فقط.

كما اتضح أن الدراسة المُطبقة في المملكة العربية السعودية، اقتصر المجتمع فيها على قطاع الاتصالات (عبدالحليم، 2022)، ولمعالجة هذا القصور، كان لا بد من دراسة أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على أداء مهام المحاسب الإداري في القطاع الصناعي؛ باعتبار أن قطاع الصناعة يعتبر من القطاعات الاقتصادية الرئيسية الهامة على مستوى المملكة، حيث تتجه الدولة السعودية الرشيدة بقوة لتفعيل سياسة تنويع مصادر الدخل، وبالتالي فإن هذا القطاع يؤثر على مكانة الدولة الاقتصادية والذي يتطلب رفق هذا

القطاع الحيوي المهم بمخرجات الثورة الصناعية الرابعة وأبرزها تقنيات الذكاء الاصطناعي (الذكاء الاصطناعي، 2021، ص6).

وفي ضوء ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في إثارة السؤال الرئيس التالي:

- ما هو أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في الشركات الصناعية السعودية؟

3/1 أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في محاولة التعرف على أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في الشركات الصناعية السعودية.

وينبثق من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

1- التعرف على مدى تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في الشركات الصناعية السعودية.

2- التعرف على أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري الروتينية في الشركات الصناعية السعودية.

3- التعرف على أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في تحليل المعلومات وتفسيرها في الشركات الصناعية السعودية.

4- التعرف على أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في عمليات دعم اتخاذ القرار في الشركات الصناعية السعودية.

4/1 أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من حداثة موضوع الذكاء الاصطناعي وما يقوم به من دور كبير في إحداث التغييرات على مختلف المهن والصناعات، الأمر الذي أدى إلى زيادة حرص المملكة العربية السعودية واهتمامها من خلال رؤية المملكة 2030 على تبني تقنيات

الذكاء الاصطناعي والمُضي بها قدماً نحو مستقبلٍ واعد عن طريق استحداث تخصصات جديدة في هذا المجال وتعليمه والاستفادة من خدماته.

ولأهمية الذكاء الاصطناعي واهتمام الدول وحرصها على الاستفادة من مميزاتا، فقد احتل المركز الحادي عشر في ركانز رؤية المملكة العربية السعودية 2030، كما أنه أصبح ضرورياً في جميع المجالات والعلوم بمختلف توجهاتها وتخصصاتها (العضياتي، 2021)، وتعد مهنة المحاسبة من أكثر المهن المتوقعة تأثرها بهذه التقنيات، خصوصاً في ظل التطورات الكبيرة والمتسارعة التي طرأت على عالم المال والأعمال. وتبرز أهمية الدراسة من جانبين:

الجانب النظري:

تستمد الدراسة أهميتها النظرية في إثراء المكتبة العربية بما تقدمه من نتائج وتوصيات حول أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري، حيث لم يسبق -على حد علم الباحثين- دراسة أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية.

الجانب الميداني:

في هذا الجانب، تسعى الباحثتان للوصول إلى نتائج حول أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري من وجهة نظر المحاسبين الإداريين في الشركات الصناعية السعودية.

5/1 فرضيات الدراسة:

تختبر الدراسة الفرضية الرئيسية، وهي: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في الشركات الصناعية السعودية.

ومن هذه الفرضية، تنبثق الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري الروتينية في الشركات الصناعية السعودية.
- 2- لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في تحليل المعلومات وتفسيرها في الشركات الصناعية السعودية.
- 3- لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في عمليات دعم اتخاذ القرار في الشركات الصناعية السعودية.

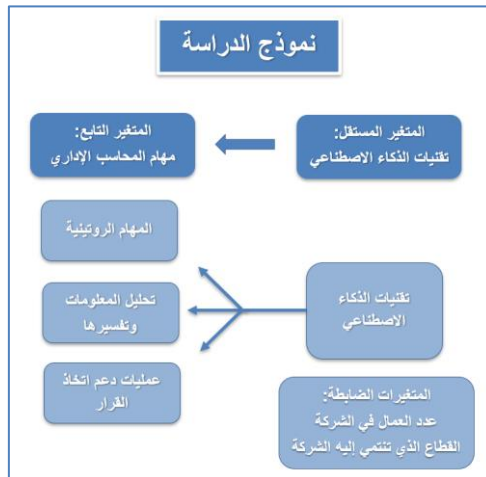
6/1 نطاق الدراسة :

يتمحور موضوع الدراسة حول أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في الشركات الصناعية السعودية، وقد تم إجراء الدراسة خلال عام 1444 هـ.

7/1 نموذج الدراسة :

تم وضع متغيرات الدراسة الحالية - المستقلة والتابعة والضابطة - في النموذج الموضح بالشكل رقم (1-1) التالي :

الشكل (1-1) : نموذج الدراسة



من تصميم الباحثين.

2- أدبيات الدراسة

1/2 الدراسات السابقة :

حظي موضوع تقنيات الذكاء الاصطناعي باهتمام واسع بين الباحثين والأكاديميين، كما أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت أثر هذه التقنيات على المحاسبة عمومًا وعلى المحاسبة الإدارية بشكل خاص. وفيما يلي تقدم الباحثان أهم الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، وذلك من خلال تقسيم هذه الدراسات إلى محورين كالتالي:

1/1/2 المحور الأول: دراسات تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي وأثره على المحاسبة الإدارية

1- دراسة عبدالحليم (2022): هدفت هذه الدراسة إلى تقييم استخدام شركات قطاع الاتصالات لتقنيات الذكاء الاصطناعي في المحاسبة الإدارية وأثر هذه التقنيات على الأداء المحاسبي في المملكة العربية السعودية. ولتحقيق الهدف، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة لجمع البيانات. وتكوّن مجتمع الدراسة من المحاسبين والمديرين الماليين في شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وتم اختيار 430 فردًا منهم كعينة للدراسة. وتمت معالجة البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومن أهمها أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ما زال ضعيفًا في الشركات السعودية بقطاع الاتصالات بالرغم من اقتناع تلك الشركات بإيجابيات تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل عام. كما أن تلك التقنيات اقتصر استخدامها في المجال المحاسبي على تطبيقات ذكاء الأعمال (BI) الذي يساعد في تحليل البيانات لكنها لا تستطيع أداء عملية اتخاذ القرار بدون تدخل الإنسان. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بعدد من

التوصيات، وكان أبرزها ضرورة تصميم خطط استراتيجية للشركات السعودية تهدف إلى تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في المجال المحاسبي.

2- دراسة Varzaru (2022): هدفت هذه الدراسة إلى تقييم درجة قبول المحاسبين لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في المنظمات الرومانية في ظل التطورات التقنية التي تشهدها المحاسبة الإدارية. ولتحقيق الهدف، اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، وعلى الاستبانة لجمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من المتخصصين في المحاسبة الإدارية في رومانيا، وتم اختيار 396 محاسباً منهم كعينة للدراسة. وتمت معالجة البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة باستخدام أسلوب النمذجة البنائية (SEM) لقياس العلاقة بين المتغيرات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومن أهمها أن تنفيذ حلول الذكاء الاصطناعي في المحاسبة الإدارية يوفر خيارات متعددة للمديرين من خلال عمليات الابتكار وتقصير العمليات، ويحسن استخدام المعلومات المحاسبية، كما أنه سهل الاستخدام نسبياً، نظراً للدرجة العالية من الأتمتة والتخصيص.

3- دراسة Marques (2021): هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الرقمنة بأبعادها (البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء) على مهنة المحاسبة الإدارية، ومهام المحاسبين الإداريين بأبعادها (المهام الروتينية، ودعم اتخاذ القرار)، ولتحقيق الهدف، اعتمدت الدراسة على المنهج الاستكشافي، وعلى الاستبانة والمقابلة الشخصية لجمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة المستهدف من المتخصصين في المحاسبة وفي تكنولوجيا المعلومات في البرتغال والبرازيل، أما عينة الدراسة، فقد تم اختيار 131 متخصصاً لتعبئة الاستبانة، بالإضافة إلى 18 متخصص لإجراء المقابلة الشخصية معهم. وتمت معالجة البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة والمقابلة الشخصية باستخدام برنامج تحليل البيانات النوعية والكمية والمختلطة

(MAXQDA). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومن أهمها أن البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي لديهما القدرة على خلق قيمة إضافية في مهام المحاسبين الإداريين، مثل: زيادة الكفاءة والإنتاجية المعتمدة على التقنية الحديثة، بالإضافة إلى تخفيض التكلفة وتوفير الوقت. كما وجدت الدراسة أن ثقة المحاسبين الإداريين في قيمة تقنيات الذكاء الاصطناعي تساهم في استخدامهم لهذه التقنيات أثناء أداء مهامهم الروتينية، كما أن الأنظمة الذكية سيكون لها تأثير كبير في مجال المحاسبة الإدارية.

4- دراسة فراج (2021): هدفت هذه الدراسة إلى تحديد آثار استخدام النظم الرقمية (والتي تتمثل في: إنترنت الأشياء، والحوسبة السحابية، والروبوتات، والبيانات الضخمة، وأساليب التصنيع المعتمدة على الإنترنت، والذكاء الاصطناعي) في مهنة المحاسبة الإدارية، ومعرفة دور المحاسبين الإداريين والتحديات التي تقابلهم في ظل النظم الرقمية، ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي والاستنباطي، كما اعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من المحاسبين الإداريين ومهندسين الإنتاج والأكاديميين في الجامعات المصرية وخبراء البيانات الضخمة في الشركات التي تستخدم النظم الرقمية، وتكونت العينة من 200 مستهدف من مجتمع الدراسة. وتمت معالجة البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومن أهمها أن استخدام النظم الرقمية ينعكس بشكل إيجابي على تطوير المحاسبة الإدارية في بيئتها الداخلية والخارجية. كما أن المحاسبة الإدارية التقليدية لا تفي باحتياجات البيئة الرقمية، مما يتطلب ضرورة تطويرها. بالإضافة إلى أن البيانات الضخمة كأحد النظم الرقمية في تساعد تحسين أداء المحاسبة الإدارية عند اتخاذ القرارات الإدارية. وفي

ضوء النتائج، أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، وكان أبرزها ضرورة الاهتمام بإبراز دور النظم الرقمية في مجال المحاسبة الإدارية، وذلك عن طريق إقامة الدورات والمؤتمرات والمحاضرات.

5- دراسة Qiu (2021): هدفت هذه الدراسة إلى تحليل معلومات المحاسبة الإدارية القائمة على الذكاء الاصطناعي ومدى تحقيق هدف حوسبة المحاسبة، حيث تم تطبيق الذكاء الاصطناعي في الأنظمة الخبيرة في مجال تحليل معلومات المحاسبة الإدارية التقليدية، وتطبيق مجموعة الأنظمة الفرعية في بناء نظام ويب للمعلومات المحاسبية القائمة على الذكاء الاصطناعي، ومن ثم المقارنة بين معلومات المحاسبة الإدارية التقليدية والقائمة على الذكاء الاصطناعي. ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي، وتكون مجتمع وعينة الدراسة من الشركات الاقتصادية في الصين. وتمت معالجة البيانات التي تم جمعها من خلال قواعد المعرفة للشركات باستخدام برنامج التحليل المقارن. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومن أهمها أن النظام حقق طفرة في النظرية والتقنية، مما يساهم في تسريع تدفق جميع المعلومات، كما تم تحسين دقة وسرعة النظام بشكل كبير، حيث تم تحسين الدقة بنسبة 6% والتأخير 11.17 مللي ثانية فقط، مما يحسن من مستوى الإدارة العامة للشركة بشكل أكبر، كما أنه أدى إلى توسع نطاق المنافسة بين الشركات بشكل أكبر، بالإضافة إلى تخفيض التكاليف. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، وكان أبرزها محاولة الجمع بين نظام دعم القرار ونظام خبير لتصميم نظام دعم القرار الذكي، ونظام المعلومات المحاسبية التفاعلية (IAIS).

2/1/2 المحور الثاني: دراسات تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي وأثره على فروع المحاسبة الأخرى ومهنة المحاسبة بشكل عام.

1- دراسة أميرهم (2022): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإطار المفاهيمي لتقنيات الذكاء الاصطناعي، ومن ثم تحديد أثر استخدامها على مستقبل مهنة المحاسبة والمراجعة، بالإضافة إلى دراسة آراء المهتمين بمستقبل مهنة المحاسبة والمراجعة في ظل تقنيات الذكاء الاصطناعي. ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي والاستنباطي، وعلى الاستبانة لجمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من مسؤولي المحاسبة والمراجعة والمحاسبين والمراجعين في الجهاز المركزي للمحاسبات وكبار مكاتب المحاسبة والمراجعة في مصر، وتكونت عينة الدراسة من 165 محاسباً ومراجعاً. وتمت معالجة البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومن أهمها أن غالبية المحاسبين يدركون العلاقة بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي واستراتيجية وتقنيات مهنة المحاسبة والمراجعة، كما أنه لا يمكن لأي شركة الاستغناء عن تقنيات الذكاء الاصطناعي وذلك لمواكبة التطورات التقنية والقدرة على المنافسة بشكل مستمر، بالإضافة إلى إدراك المحاسبين لمدى سرعة وكفاءة ودقة تقنيات الذكاء الاصطناعي التي لا يمكن التغلب عليها. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، وكان أبرزها ضرورة تحفيز المحاسبين على الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي من خلال إقامة الدورات وورش العمل لتهيئة المحاسبين على استخدام تلك التقنيات وتعظيم فائدتها.

2- دراسة الخريسات (2022): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تخفيض التكاليف لدى الشركات الصناعية الأردنية. ولتحقيق الهدف، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من شركات القطاع الصناعي المدرجة في بورصة

عمان، وعددها 56 شركة، أما عينة الدراسة تكونت من 31 شركة من إجمالي عدد الشركات. وتمت معالجة البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومن أهمها أن هناك أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، الشبكة العصبية الاصطناعية، الوكلاء الأذكياء، الخوارزميات الجينية، والتعلم التلقائي) في تخفيض التكاليف، وأظهرت النتائج أن الأثر الأكبر من بين هذه الأبعاد كان للنظم الخبيرة، أما الأقل تأثيراً فهو لبعد التعلم التلقائي. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، وكان أبرزها ضرورة الاهتمام بالبنية التحتية للذكاء الاصطناعي ومحاولة تطبيق أحدث التقنيات للمساهمة في دعم الابتكار والابداع التقني.

3- دراسة أبو زينة (2022): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المراجعة الداخلية للبنوك التجارية الأردنية. ولتحقيق الهدف، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في أقسام المحاسبة والمراجعة وتكنولوجيا المعلومات في البنوك الأردنية، أما عينة الدراسة فقد تكونت من 240 موظف. وتمت معالجة البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومن أهمها أن مستوى تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في البنوك التجارية الأردنية متوسطاً، وأظهرت النتائج ارتفاع مستوى جودة المراجعة الداخلية في تلك البنوك، كما أن هناك أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتقنيات لذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المراجعة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية. وفي ضوء النتائج، أوصت

الدراسة بعدد من التوصيات، وكان أبرزها محاولة الاستفادة من دور النظم الخبيرة في عمليات التفكير المنطقي للمساهمة في تكوين صورة حقيقة للوضع الحالي للشركة، والحصول على معلومات مناسبة، ومساهمة في حل المشكلات.

4- دراسة Noordin, Hussainey & Hayek (2022): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي تحسين جودة المراجعة من وجهة نظر المراجعين الخارجيين في الإمارات العربية المتحدة، بالإضافة إلى تحديد نسبة الفرق بين وجهات نظر المراجعين الخارجيين في الشركات المحلية والدولية تجاه مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المراجعة. ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة لجمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من المراجعين الخارجيين في شركات المراجعة في الإمارات العربية المتحدة، أما عينة الدراسة فقد تكونت من 63 مراجعاً. وتمت معالجة البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومن أهمها أن تقنيات الذكاء الاصطناعي تساهم في تحسين جودة المراجعة من وجهة نظر المراجعين الخارجيين، كما أنه لا يوجد فرق كبير بين وجهات نظر المراجعين الخارجيين في شركات المراجعة المحلية والدولية. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، وكان أبرزها أنه على المديرين في القطاع العام والخاص إعادة النظر في أهمية وقيمة تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين سرعة العمل وجودته.

5- دراسة Ezenwa and Nkem (2021): هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهنة المحاسبة. ولتحقيق الهدف، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة لجمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة

من الموظفين في الأقسام المحاسبية والمالية في 176 شركة في مدينتي نيوي واوڤيتشا في ولاية أنامبرا شرق نيجيريا، فيما تكونت عينة الدراسة من الموظفين في الأقسام المحاسبية والمالية في 122 شركة. وتمت معالجة البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومن أهمها أن الذكاء الاصطناعي له تأثير إيجابي على مهنة المحاسبة، وأنه لا بد من دمجها مع عمل المحاسب في سبيل تعظيم الإنتاج المهني، وهذا ينال الاعتقاد بأن تقنيات الذكاء الاصطناعي ستتولى عمل المحاسب بشكل كامل. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، وكان أبرزها أنه لا بد أن يسعى المحاسبون وشركات المحاسبة إلى تحسين معرفتهم بالذكاء الاصطناعي حيث سيساعد ذلك في تحسين أدائهم في وظائف المحاسبة المختلفة، وبالتالي محاولة تخفيض التكاليف المحاسبية غير الضرورية.

3/1/2 التعليق على الدراسات السابقة :

بناءً على ما سبق، تسعى الباحثتان إلى أن تكون هذه الدراسة امتداد لما سبقها من الدراسات التي بحثت في تقنيات الذكاء الاصطناعي، والذي أصبح مؤخراً من أهم مجالات البحث وخصوصاً في المملكة العربية السعودية، حيث حرصت على تطبيق أحدث التقنيات والتكنولوجيا في مسيرتها الاقتصادية، وسعت إلى مواكبة التطور السريع والهائل في عصرنا الحالي، مما يؤدي إلى تغييرات في طبيعة المهن المختلفة، وخصوصاً مهنة المحاسبة التي تعتبر من أكثر المهن تأثراً بهذا التطور، وتعد هذه الدراسة من أوائل الدراسات في المملكة العربية السعودية التي هدفت إلى معرفة أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي في المحاسبة، كما أنها من أوائل الدراسات التي بحثت في أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على

المحاسبة الإدارية، وعلى وجه الخصوص، على مهام المحاسب الإداري في المملكة العربية السعودية - على حد علم الباحثين-.

ولما اقتصر المجتمع في الدراسة التي تم تطبيقها في المملكة العربية السعودية على قطاع الاتصالات (عبدالحليم، 2022)، كان لابد من معالجة القصور من خلال دراسة أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في القطاع الصناعي. حيث يُعد القطاع الصناعي أحد أهم قطاعات الدولة التي تؤثر في مكانتها الاقتصادية.

2/2 الإطار النظري للدراسة

1/2/2 تقنيات الذكاء الاصطناعي

1/1/2/2 مفهوم الذكاء الاصطناعي:

أبرز Bush في عام 1945م فكرة أن الآلات يمكن أن تقوم بمهام تتطلب ذكاءً عالياً، كما اقترح نظام يمكن أن يزيد من قدرة الآلات في الاكتشاف والفهم، وبعد خمس سنوات قام Alan Turing بالبحث حول مفهوم الآلات التي تحاكي المهام البشرية ولها القدرة بأداء أمور تتطلب ذكاءً عالياً كلعب الشطرنج مثلاً. وفيما بعد، تمت صياغة مصطلح الذكاء الاصطناعي لأول مرة في عام 1956م، عن طريق عالم الحاسوب الأمريكي John McCarthy وذلك في مؤتمر عُقد في جامعة Dartmouth (شناوة، والبكري، 2018).

واختلف الفلاسفة والعلماء في تعريف مفهوم الذكاء بحد ذاته، إلا أنهم أجمعوا على تحديد مفهوم الذكاء الاصطناعي، حيث ورد مفهوم الذكاء الاصطناعي منذ ظهور أوائل البحوث والدراسات التي تخصصت في هذا الموضوع في بداية الخمسينيات من القرن الماضي (كايف، وآكلي، 2019). وتأسيساً على ذلك، عرف أشهر الباحثين في حقل الذكاء الاصطناعي وهو Kurzweil الذكاء الاصطناعي بأنه: "فن يهتم بصناعة آلات قادرة على أداء مهام يؤديها الإنسان بذكاء" (الفضلي، 2018).

كما عُرّف الذكاء الاصطناعي على أنه: "قدرة الأنظمة على تسجيل البيانات الخارجية، ومن ثم تفسيرها تفسيراً منطقياً، والتعلم منها في أداء مهام مطلوبة من خلال الاستفادة من تلك الدروس" (Kaplan and Haenlein, 2019). وعرفه كل من بوزرب وسحنون (2019) على أنه: "فرع من فروع المعلوماتية التي تبحث في إنشاء وتطوير تقنيات وتطبيقات تمتلك أسلوباً ذكياً في أداء المهام وفي حل المشكلات باستخدام الأجهزة الحاسوبية والروبوتات الذكية".

وبناءً على ما سبق من تعريفات، ترى الباحثتان أن الذكاء الاصطناعي هو: "نظام متطور وقادر على محاكاة الفكر البشري في القيام بأعمال معقدة تتطلب مستوى عالي من الذكاء وبطريقة تماثل طريقة أداء الإنسان"، وهذا يعني أن الذكاء الاصطناعي يهدف إلى فهم تركيبة العقل البشري وترجمتها واستخدامها في إنتاج آلات وأجهزة تؤدي أكبر عدد من العمليات المعقدة والروتينية.

2/1/2/2 أهمية الذكاء الاصطناعي؛

يتضح جلياً في عصرنا الحاضر دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تغيير طبيعة ووظائف مختلف الصناعات والمهن؛ لما لها من أهمية في إحداث فرق جوهري في طريقة أداء المهام وحل المشكلات اليومية وغيرها من الوظائف التي يؤديها الإنسان بشكل روتيني أثناء تأدية عمله. ويمكن تلخيص دوافع الاهتمام بالذكاء الاصطناعي على النحو التالي (Rashwan and Alhelou, 2020؛ كافي، وآكلي، 2019)؛

- 1- استمرارية أداء الأعمال على كل حال بلا توقف باستخدام الأجهزة الحاسوبية الذكية والعالم الرقمي.
- 2- القدرة على معالجة وتخزين كميات هائلة من البيانات، وتقصير دورة المعالجة.
- 3- تقليل فرصة حدوث الأخطاء من خلال استبدال العمليات البشرية بعمليات آلية يمكنها تكرار العمل من خلال تقنيات الذكاء الاصطناعي؛ توفيراً للوقت، وبدقة تتجاوز الدقة البشرية.

4- القدرة على تحليل البيانات، والتنبؤ بدرجة عالية من الدقة، والموثوقية.

5- الحفاظ على الخبرات البشرية السابقة، والاستفادة منها في مواجهة المواقف اليومية.

ومن خلال النقاط السابقة، نجد أن تقنيات الذكاء الاصطناعي لها دور كبير في توفير الوقت والجهد، وتحقيق درجة عالية من الدقة والموضوعية، كما أنها تساهم في تحقيق الاستدامة كونها تؤدي أدواراً مهمة وصعبة وبشكل مستمر، مما يجعلها محط اهتمام جميع الشركات بمختلف القطاعات التي تحرص على توفير سبل الاستمرارية بأفضل الطرق الممكنة.

3/1/2/2 تقنيات الذكاء الاصطناعي:

تتعدد وتتنوع تقنيات الذكاء الاصطناعي بحسب أهدافها، وخصائصها، ومجالات استخدامها، وتتمثل أهم تقنيات الذكاء الاصطناعي فيما يلي:

1- النظم الخبيرة:

تعد النظم الخبيرة أحد أهم تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تحاكي الموظف البشري في القيام بعمله، حيث تتميز بقدرتها الكبيرة في حل المشاكل المعقدة التي تتطلب مستوى عالي من الذكاء، بالإضافة إلى سرعتها الكبيرة ودقتها في مواجهة المواقف والمشاكل المختلفة.

2- الشبكات العصبية الاصطناعية:

تعد الشبكات العصبية الاصطناعية من المجالات الهامة في الذكاء الاصطناعي، وذلك لكونها تحاكي طريقة التفكير البشري عن طريق تطبيقات وتقنيات حاسوبية تساهم في أداء المهام بنتائج تماثل نتائج العمل البشري.

3- الخوارزميات الجينية:

تعد الخوارزميات الجينية أحد أنواع الذكاء الاصطناعي التي تستخدم في حل المشاكل المعقدة، وذلك لكونها توفر عدد هائل من البدائل والحلول التقريبية والبديلة

للحل الأمثل للمشكلة (الحبيب، ونجا، 2014)، وتعتمد الخوارزميات الجينية على أسلوب متميز ومختلف عن الأساليب التقليدية في محاولة إيجاد الحلول للمشكلة، حيث توفر الأخيرة حل واحد فقط عند استخدام الخطوات الرياضية، بينما تتبع الخوارزميات الجينية أسلوباً عشوائياً في توفير الحلول المختلفة (بخيت، ومكي، 2021).

4/1/2/2 الذكاء الاصطناعي والحاسبة :

يعد النمو المتسارع للتقنيات الجديدة المدعوم بالعدد المتزايد من الأجهزة والخدمات المحمولة واللاسلكية، وحاجة العملاء إلى الاستجابة في الوقت المناسب وفقاً لطلباتهم، مجال استكشاف واسع للذكاء الاصطناعي للمنشآت الاقتصادية الحالية والمستقبلية، في جميع أنحاء العالم، متوسطة الحجم، أو صغيرة. وأصبح الذكاء الاصطناعي أداة قوية ذات تأثير حاسم على الوظائف المالية وسير العمل لإعادة تشكيل أقسام الحاسبة وربطها بالأمن السيبراني من منظور ذكاء جديد وهو: الحاسبة الإلكترونية (Schwab, 2019).

ونظراً لما يوفره الذكاء الاصطناعي من منصات لشركات الحاسبة بهدف استكشاف وفهم أحدث الجوانب التقنية، وذكر Gusai (2019) بعض من مهام الحاسبة المفيدة التي يؤديها الذكاء الاصطناعي، وهي:

- مساعدة الشركات في الحصول على البيانات من مصادر متعددة، ومختلفة، ودمجها، مما يوفر وقتهم ويساعدهم على التخطيط لأهدافهم بشكل أفضل وأكثر فعالية.
- يساعد الذكاء الاصطناعي في البحث عن الملفات الرقمية، والوصول إليها بسهولة، مما يزيد من دقة المراجعة التي تم إجراؤها بحيث يمكن الوصول بسهولة إلى المعاملات المالية للشركة.
- يساعد الذكاء الاصطناعي في مراجعة الفواتير، والمصروفات، وتحديد ما إذا كان هناك أي تجاوز للسياسات، والإجراءات المحاسبية.

- يساعد في حل استفسارات العملاء، وتتبع أرصدة حساباتهم، والفواتير المتعلقة وما إلى ذلك.

وأخيراً، يمكننا القول بأن تقنيات الذكاء الاصطناعي أحدثت تغييراً جوهرياً في طبيعة الوظائف المختلفة وخصوصاً الوظائف الحاسوبية، فهي إن لم تؤدي إلى الاستغناء عن الموظف البشري في مهام معينة، فقد تؤدي إلى تغيير طريقة أداء الموظف في هذه المهام، حيث يمكنها أن تتكفل بأداء مهام روتينية بدون تدخل بشري ولكنها قد تحتاج إلى العقل البشري في مهام أخرى أكثر تعقيداً، وهذا ما وصلت إليه تقنيات الذكاء الاصطناعي حتى الآن، ولكن يبقى التساؤل المطروح في ظل التطورات التقنية الهائلة، هل يمكن للشركات الاستغناء عن الموظفين البشريين في السنوات القادمة والاستعاضة عنهم بالروبوتات وتقنيات الذكاء الاصطناعي؟

2/2/2 مهام المحاسب الإداري

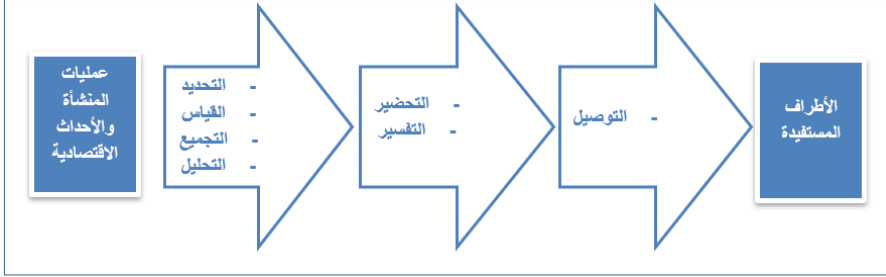
تتمثل عادةً عمليات المحاسبة الإدارية التي يقوم بها المحاسب الإداري في عدة مهام، وهي كما ذكرها الحمداني والبكري (2010):

- 1- التحديد: وهي عملية تمييز وتقييم عمليات الشركة والأحداث الاقتصادية بهدف معالجتها محاسبياً.
- 2- القياس: وهي عملية قياس وتقدير عمليات الشركة والأحداث الاقتصادية التي حدثت أو يمكن حدوثها.
- 3- التجميع: وهي عملية تسجيل وتبويب عمليات الشركة والأحداث الاقتصادية.
- 4- التحليل: وهي عملية تحديد الأسباب ونوع العلاقة بين عمليات الشركة والأحداث الاقتصادية.
- 5- التحضير والتفسير: وتتمثل هذه المهمة في تنسيق البيانات الحاسوبية بهدف تقديم المعلومات بصيغة منطقية والتي يمكن أن تتضمن استنتاجات منها إذا كان ذلك ملائماً.

6- التوصيل: وتتمثل في توصيل المعلومات للأطراف المستفيدة كالإدارة وغيرها بهدف استعمالها داخل الشركة أو خارجها.

ويمكن تمثيل مهام المحاسب الإداري في الشركة في الشكل رقم (2) التالي:

الشكل (2) مهام المحاسب الإداري



من تصميم الباحثين.

ويتضح جلياً من خلال الأنشطة الرئيسية التي يؤديها المحاسب الإداري دوره الهام في متابعة سير عمليات الشركة من البداية وحتى النهاية، كما نلاحظ أن المحاسب الإداري ملزم بمتابعة أي أحداث اقتصادية تقع في داخل وخارج الشركة لجمع البيانات، وتحليلها، واستخراج المعلومات المطلوبة لأي من الأطراف المستفيدة، الأمر الذي يساهم في دعم ترشيد القرارات والتي تعد من أهم وظائف المحاسب الإداري، كونها عملية مهمة وتتطلب دراسات، وتحليلات عميقة، ومؤثرة في وضع الشركة في البيئة المحيطة.

1/2/2/2 الذكاء الاصطناعي ومهام المحاسب الإداري الروتينية:

في حين أننا ما زلنا بعيدين عن السيناريو الذي يسمح فيه الذكاء الاصطناعي لأجهزة الحاسوب بالتفكير بنفسها، وذلك لأن الخوارزميات والرموز لا يزال البشر يقومون بكتابتها، فإن الذكاء الاصطناعي قادر بالفعل على أتمتة المهام المتكررة، كما يمكنه أيضاً إبراز الاتجاهات المخفية في كتلة البيانات، وزيادة دقة وكفاءة الإجراءات التي يتم تنفيذها، ويمكنه معرفة المسارات التي تؤدي إلى أفضل النتائج أو حتى تنزيل المستندات

تلقائياً وفهم البيانات المدخلة وتصنيفها في رموز المحاسبة الصحيحة، الذكاء الاصطناعي لا ينام أبداً، ولا ينفذ أبداً، ولا يرتكب أخطاء (Billerot, 2020).

وفي مهنة المحاسبة الإدارية، يقوم الموظفون عادة بمهام روتينية متكررة، ويمكن استخدام الذكاء الاصطناعي كبديل أفضل للقدرات البشرية، وأي مهام أو تحليلات يتم إجراؤها بواسطة الذكاء الاصطناعي تؤدي إلى مخرجات فورية تقريباً، وهذا يضمن الحصول على المعلومات في أفضل وقت وزيادة الإنتاجية. ولأغراض الدقة، إذا كان الذكاء الاصطناعي مدرباً تدريباً جيداً، أي أنه مبرمج بطريقة تطبق المبادئ بشكل صحيح عند استخدامها، فإن المعلومات ستكون مستخرجة بدقة وتناسب أكبر. وبالرغم من وجود العديد من الدراسات التي تقدر أثر تكامل الأنظمة الذكية على إنتاجية الشركات وتتنبأ بمستقبل مهنة المحاسبة الإدارية، إلا أنه لا توجد دراسات توضح التأثير الحقيقي للأنظمة الذكية في المهام اليومية للمحاسبين الإداريين وكيف يمكن لهذه التقنيات أن تؤثر على مستويات إنتاجيتهم وكفاءتهم، حيث تحدثت معظم الدراسات الموجودة عن الاحتمالات، وما هو محتمل الحدوث، ولكن ليس عن الحالات الملموسة والنتائج ذات الصلة (Marques, 2021).

وترى الباحثان أنه من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي أصبح الوقت بقبضة يد المحاسب الإداري، فالوقت الذي يقضيه المحاسب الإداري في أداء مهام روتينية معقدة ومتكررة بشكل مستمر يمكن أن يؤدي فيه أموراً أكثر ضرورة وأهمية بالنسبة للشركة، كالمهام التي تتطلب تفكيراً تفوق قدرة تقنيات الذكاء الاصطناعي في التفكير، وهذا ما يؤكد قدرة الذكاء الاصطناعي على تغيير طبيعة الوظائف التي يؤديها المحاسب الإداري أثناء عمله، وخلق قيمة أكبر له وللشركة.

2/2/2/2 الذكاء الاصطناعي ومهام المحاسب الإداري في تحليل المعلومات وتفسيرها:

تعد البيانات من صميم عمل المحاسب الإداري، فهي مرتبطة به ارتباطاً وثيقاً، ولما شهد العصر الحالي ثورة في عالم البيانات تسببت في تغييرات كبيرة في طبيعتها، أدى ذلك

إلى تغيير في طبيعة مهنة المحاسبة الإدارية بذاتها، وكانت تلك التغييرات التقنية أحد التحديات الكبيرة التي واجهت المحاسب الإداري في مهامه، فالواجب على المحاسب الإداري أن ينظر إلى هذا التحدي على أنه فرصة لتطوير دوره وأدائه وليست تهديداً له. وطبقاً لتلك التغييرات، أصبح المحاسب الإداري أكثر تحرراً من المهام الروتينية، مما يقدم له مزيداً من الوقت في تقييم المعلومات وتفسيرها وتحليلها، ومما يعني أنه سيكون أكثر تركيزاً على دعم عمليات اتخاذ القرار في ظل البيانات المتوفرة بشكل أفضل وأكثر من السابق (زامل، 2021).

وتساهم هذه التغييرات في تمكين الشركة من استخدام أساليب تحليلية متطورة، الأمر الذي يؤدي إلى حرص الشركة على تعزيز قدراتها التحليلية في تقييم الأداء وصياغة استراتيجيات الشركة وتنفيذها، ومن ثم الحصول على فوائد عديدة من خلالها مما يدعم استمرار الشركة ونجاحها، ولتحقيق هذه الأهداف، ينبغي على المحاسب الإداري استخدام أفضل الأساليب التحليلية وأكثرها تطوراً، فقد كان دور المحاسب الإداري في السابق يقتصر على تقديم تحليلات وإحصائيات وصفية (للأحداث الاقتصادية التي حدثت) وتشخيصية (لأسباب التي أدت إلى حدوثها)، أما في الوقت الحاضر، فأصبح من الواجب عليه أيضاً تقديم تحليلات تنبؤية (تصف ما سيحدث) وتوجيهية (تصف ما الذي يجب إنجازه) وتكيفية (تصف كيف يمكن إنجازه) (Lawson, 2019).

ومن وجهة نظر الباحثين أن التغييرات التقنية ساهمت بشكل كبير في تطور أداء المحاسب الإداري وتعزيز دوره في تحليل المعلومات وتفسيرها عن طريق ابتكار حلول وأساليب جديدة، حيث مكنته من استخدام أساليب تحليلية شاملة لما كان من الأحداث ولما سيكون أيضاً، مما يعطي فرصة أكبر لجميع العاملين في الشركة في تطوير سياساتها ومتابعة سير عملياتها بشكل مستمر ومعالجة الأخطاء فوراً ووصولاً إلى تحقيق أهدافها وضمان استمراريتها.

3/2/2 الذكاء الاصطناعي ومهام المحاسب الإداري في دعم اتخاذ القرار:

أصبح من الممكن باستخدام الذكاء الاصطناعي تقليل الخطأ البشري، وتحسين الأداء، وكسب رضا العملاء، واتخاذ قرارات سريعة، ودقيقة، وقابلة للتكرار، ومنخفضة التكلفة، مع اقتراب الجودة من الذكاء الشبيه بالبشر. وبالرغم من ذلك، من المحتمل أن نفقد شيئاً ما عن طريق الأتمتة من خلال الذكاء الاصطناعي، وهو أننا لا نستطيع حتى الآن التواصل مع أنظمة الذكاء الاصطناعي بالطريقة التي نتواصل بها مع البشر، ولا تستطيع أنظمة الذكاء الاصطناعي تفسير أسباب عملياتها وسلوكها بالطريقة التي يستطيع بها البشر، حيث تتمثل مشكلة المخرجات الرئيسية لخوارزميات الذكاء الاصطناعي في أن العديد من هذه الخوارزميات تصنف ثنائياً (نعم / لا) دون تقديم تفسير إضافي، بالإضافة إلى عدم القدرة على إجراء حوار مع الخوارزمية حول المنطق الكامن وراء التصنيف. وقامت العديد من الأبحاث بدراسة خصائص اتخاذ القرار القائمة على الإنسان والذكاء الاصطناعي وفقاً لخمسة شروط رئيسية، وهي: خصوصية مساحة البحث في مجال القرار، وقابلية تفسير عملية اتخاذ القرار والنتائج، وعدد القرارات البديلة، وسرعة اتخاذ القرار، وإمكانية تكرار القرار (Marques, 2021).

وقامت كل من (Shrestha, Ben-Menahem and Von Krogh 2019;) و (Bolander, 2019) بتحليل كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار من خلال مقارنة خصائص كلاهما في ظروف مختلفة. وخلصت الدراستان إلى أن الذكاء البشري والذكاء الاصطناعي لديهما مجموعة مختلفة جداً من نقاط الضعف. ومع ذلك، لا توجد دراسات تحلل احتمالية قيام الشركات بتطبيق الذكاء الاصطناعي في عملية اتخاذ القرار في المحاسبة الإدارية في المستقبل القريب.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول بأن الذكاء الاصطناعي ساهم في زيادة نسبة نجاح القرار، وذلك بسبب امكانياته في جمع ومعالجة البيانات ومن ثم استخراج المعلومات

المالية وغير المالية التي تدعم اختيار الحل الأمثل والقرار الرشيد، وهذا لا يعني أن الذكاء الاصطناعي وحده قادراً على اتخاذ القرار على الأقل في الوقت الحالي. وبطبيعة الحال، مما يزيد من فعالية الذكاء الاصطناعي في دعم المحاسب الإداري في دوره، أن يتعامل المحاسب الإداري مع تقنيات الذكاء الاصطناعي جنباً إلى جنب، في سبيل الحصول على أفضل قرار يمكن اتخاذه بأقل جهد ووقت وبأعلى كفاءة ممكنة.

3- الدراسة الميدانية

1/3 منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، قامت الدراسة بالاعتماد على المصادر الأولية (Primary Source) وذلك بتصميم استبانة، وتوزيعها على العينة؛ لجمع البيانات النوعية (البيانات الديموغرافية) والكمية (Likert scale)، ومن ثم تفرغ بياناتها، ومعالجتها إحصائياً باستخدام المنهج الإحصائي الوصفي والمنهج الإحصائي الاستدلالي. كما اعتمدت الباحثتان أيضاً على المصادر الثانوية (Secondary Source)، مثل: الكتب ورسائل الماجستير والأبحاث العلمية المنشورة وما تحويه الشبكة العنكبوتية من مصادر إلكترونية.

ومن خلال الدراسات والأبحاث السابقة المتخصصة في المحاسبة الإدارية، فقد تم اختيار أكثر الموضوعات الشائعة في الوقت الحالي وهي تقنيات الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل.

أما بالنسبة للمتغير التابع والذي يتمثل في مهام المحاسب الإداري، فقد تم اختيار أكثر الأبعاد دراسة وأكثرها تأثيراً بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي من وجهة نظر الباحثتين، وهي: مهام المحاسب الإداري الروتينية، ومهامه في تحليل المعلومات وتفسيرها، وفي عمليات دعم اتخاذ القرار.

ويوضح الجدول رقم (3-1) متغيرات الدراسة.

الجدول (3-1): متغيرات الدراسة

المتغير	المرجع
المتغير المستقل: تقنيات الذكاء الاصطناعي	(Akinadewo, 2021)، (الجابري، 2020)، (وعثمانية، 2019)
المتغير التابع: مهام المحاسب الإداري	المهام الروتينية (Marques, 2021)، و(عبدالحميد، 2013)
	تحليل المعلومات وتفسيرها (Qiu, 2021)، و(Jalonen, 2019)، (وعبدالحميد، 2013)
	عمليات دعم اتخاذ القرار (Marques, 2021)، و(Jalonen, 2019)، (وعبدالحميد، 2013)

من إعداد الباحثين.

2/3 مجتمع الدراسة وعينتها:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الشركات الصناعية السعودية المدرجة وغير المدرجة في سوق الأسهم السعودي (تداول) خلال العام 1444 هـ، في حين بلغ حجم العينة من (112) محاسب إداري في الشركات الصناعية السعودية. ويعتبر حجم عينة الدراسة كبيراً؛ لأنه يلائم نوع بيانات الدراسة الكمية، والتي يجب أن يكون فيها حجم العينة (30) فأكثر (عبد الفتاح، 2013، ص.157).

3/3 وصف أداة الدراسة:

عمدت الباحثان إلى استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات، وذلك نظراً لمناسبتها لأهداف الدراسة، والعينة المختارة، كما يُفضل المهتمون بالبحث العلمي استخدام المصادر الأولية لجمع البيانات كالاستبانة؛ لأنها تقود إلى معلومات أكثر دقة وواقعية مقارنة بمصادر البيانات الثانوية (النجار، النجار والزعبي، 2020). وتكونت الاستبانة من محورين كالتالي:

المحور الأول: يتكون من 17 عبارة تهدف إلى معرفة مدى فعالية تقنيات الذكاء الاصطناعي في الشركات الصناعية السعودية.

المحور الثاني: يتكون من 15 عبارة مقسمة إلى 3 أبعاد، وتهدف إلى معرفة طبيعة مهام المحاسب الإداري في الشركات الصناعية السعودية. وقد كانت إجابات كل عبارة في محاور الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي. حيث يعتبر أفضل أساليب قياس الاتجاهات لسهولة فهم عينة الدراسة لهذا المقياس. بالإضافة إلى عدم شعور العينة بالملل عند الإجابة على أسئلة الاستبانة، وبالتالي ضمان الحصول على إجابات صحيحة.

4/3 اختبار صدق وثبات الاستبانة

1/4/3 الصدق الظاهري لأداة الدراسة:

لاختبار صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه، قامت الباحثتان بعرض الاستبانة على ثلاثة محكمين من أعضاء هيئة التدريس في عدد من الجامعات السعودية المختلفة تخصص محاسبة إدارية، وعضو هيئة تدريس تخصص ذكاء اصطناعي، وعضو هيئة تدريس تخصص إحصاء، بالإضافة إلى محكم غير أكاديمي وهو محاسب إداري في أحد الشركات الصناعية السعودية، واستجابات الباحثتان لملاحظات المحكمين.

2/4/3 صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)؛ للتعرف على درجة ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور التابعة له.

أولاً: صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول:

يوضح الجدول رقم (1) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول (تقنيات الذكاء الاصطناعي) والدرجة الكلية لعبارات هذا المحور.

الجدول (1) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور

المحور الأول: تقنيات الذكاء الاصطناعي			
رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
1	0.529	10	0.711
2	0.583	11	0.623
3	0.371	12	0.606
4	0.515	13	0.644
5	0.406	14	0.524
6	0.587	15	0.538
7	0.650	16	0.551
8	0.568	17	0.641
9	0.582	-	-

❖ دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة، ودالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الأول، ومناسبتها لقياس ما أعدت لقياسه.

ثانيًا: صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني:

يوضح الجدول رقم (2) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني (مهام المحاسب الإداري) والدرجة الكلية لعبارات هذا المحور.

الجدول (2) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للبعد

المحور الثاني: مهام المحاسب الإداري				
الْبُعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالْبُعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالْبُعد
المهام الروتينية	1	0.653	4	0.819
	2	0.779	5	0.814
	3	0.791	-	-
تحليل المعلومات وتفسيرها	1	0.748	4	0.840
	2	0.815	5	0.856

المحور الثاني: مهام المحاسب الإداري				
المُبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمُبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمُبعد
	3	0.823	–	–
دعم اتخاذ القرار	1	0.775	4	0.834
	2	0.838	5	0.858
	3	0.842	–	–

❖ دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع بُعدها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثاني، ومناسبتها لقياس ما أعدت لقياسه.

3/4/3 صدق الاتساق البنائي لمحاور الاستبانة:

يقيس صدق الاتساق البنائي مدى تحقق أهداف الدراسة التي تسعى الأداة للوصول إليها، وذلك من خلال حساب مدى ارتباط كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبانة بأكملها.

وللتحقق من صدق الاتساق البنائي للاستبانة، تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، يوضح الجدول رقم (3) درجة ارتباط كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبانة.

الجدول (3) معاملات ارتباط بيرسون لمحاور الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة

المحور / المُبعد		معامل الارتباط بالاستبانة
تقنيات الذكاء الاصطناعي		❖❖0.769
مهام المحاسب الإداري	المهام الروتينية	❖❖0.869
	تحليل المعلومات وتفسيرها	❖❖0.772
	دعم اتخاذ القرار	❖❖0.802

❖ علاقة دالة إحصائياً عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من محور أو بُعد مع الدرجة الكلية للاستبانة موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق البنائي بين محاور وأبعاد الاستبانة، ومناسبتها لقياس ما أعدت لقياسه.

4/4/3 ثبات أداة الدراسة؛

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (معادلة ألفا كرونباخ) (α Cronbach's Alpha)، ويوضح الجدول رقم (4) قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة، بالإضافة إلى قيم معاملات الصدق (Validity)، عن طريق حساب جذر معامل الثبات، وهو ما يعرف بصدق المحك.

الجدول (4) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

المحور	البُعد	عدد العبارات	ثبات المحور/البُعد	معامل الصدق
تقنيات الذكاء الاصطناعي				
مهام المحاسب الإداري	المهام الروتينية	5	0.827	0.910
	تحليل المعلومات وتفسيرها	5	0.874	0.935
	دعم اتخاذ القرار	5	0.885	0.941
الثبات العام			0.913	0.956

من إعداد الباحثين.

وبما أن الحد الأدنى لقيم معامل الثبات ألفا كرونباخ أكبر من 0.80 بالنسبة لجميع المحاور فهي قيم جيدة جداً، كما يتضح أيضاً أن محور تقنيات الذكاء الاصطناعي له ثبات عالي تبلغ قيمته (0.868) وهو ثبات جيد جداً، أما محور مهام المحاسب الإداري فله ثبات ممتاز تبلغ قيمته (0.930).

ويتضح من الجدول رقم (4) أن معامل الثبات العام عالٍ حيث بلغ (0.913)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليها في التطبيق

الميداني للدراسة، وأنه في حال تم جمع بيانات أخرى سوف تعطي تقريباً نفس النتائج لدينا.

وبذلك تؤكد قيم الثبات استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة. كما أن قيمة الصدق تؤكد أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه بما لا يقل عن (0.91).

5/3 أساليب المعالجة الإحصائية :

لتحقيق أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة هي كالتالي :

- 1- اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون.
- 2- اختبار صدق الاتساق البنائي لمجاور الاستبانة، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون.
- 3- اختبار الثبات والصدق لأسئلة الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات، وذلك باستخدام معامل "ألفا كرونباخ" للعينة النهائية.
- 4- اختبار الانحدار الخطي المتعدد بطريقة الانحدار التدريجي، وذلك لاختبار فرضيات الدراسة.

6/3 اختبار فرضيات الدراسة :

لاختبار فرضيات الدراسة، تم استخدام الأسلوب الإحصائي المتمثل في تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) بطريقة الانحدار التدريجي (Stepwise).

1/6/3 اختبار الفرضية الرئيسية:

"لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في الشركات الصناعية السعودية". وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (5) التالي:

الجدول (5) نتائج اختبار وجود أثر إيجابي لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام

المحاسب الإداري

R ²	R	F test		t test		معامل الانحدار (B)	المتغير المستقل
		احتمال المنوية	F	احتمال المنوية	t		
0.168	0.409	0.000	859.8	0.000	547.9	429.3	(Constant)
				0.000	658.3	344.0	تقنيات الذكاء الاصطناعي
				0.022	327.2-	140.0-	عدد العمال في الشركة

من إعداد الباحثين.

يتضح من اختبار "F" أن تقنيات الذكاء الاصطناعي لها تأثير ذو دلالة إحصائية على مهام المحاسب الإداري في ظل وجود المتغير الضابط المتمثل في عدد العمال في الشركة. حيث إن قيمة اختبار "F" تساوي (8.859)، وهي دالة إحصائية. حيث إن قيمة احتمال المنوية عالية وهي أقل من ($\alpha = 0.001$)، مما يدل على جودة نموذج الانحدار المتعلق بتأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى عدد العمال في الشركة على مهام المحاسب الإداري كمتغير تابع، وأنه يمكن الاعتماد عليه.

ونجد أن قيمة معامل التحديد (R^2) يساوي (0.168)، وهو يعني أن تقنيات الذكاء الاصطناعي بالإضافة إلى المتغير الضابط المتمثل في عدد العمال في الشركة تؤثر بنسبة 16.8% على أداء الشركة. أو أن 16.8% من التغيرات الإيجابية في مهام المحاسب الإداري تعزى إلى هذين المتغيرين وبالترتيب.

ويمكن تفسير النتيجة بأن تقنيات الذكاء الاصطناعي بالنسبة لمهام المحاسب الإداري في الشركات الصناعية السعودية لا زالت حتى الآن في مراحلها المبكرة، حيث إنها تتطلب المراقبة البشرية لتنفيذ مهامها ولا يمكنها القيام بالمهام وحدها دون تدخل بشري، ولكنها تضع بصمتها في تقليل الوقت المستغرق لأداء المهام، بالإضافة إلى تخزين بيانات ضخمة، وتوفير بيانات، ونماذج وتقارير ضرورية، بالإضافة إلى اقتراح عدد كبير من الحلول عند مواجهة أي مشكلة.

ونجد أن معاملات الانحدار للمتغير المستقل والمتغير الضابط جميعها معنوية حيث إن قيمة احتمال المعنوية للمتغيرين أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). ونجد أن معامل تقنيات الذكاء الاصطناعي إشارته موجبة، وهذا يشير إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي لها تأثير إيجابي على مهام المحاسب الإداري، بينما معامل انحدار عدد العمال في الشركة إشارته سالبة، وهذا يعني أن عدد العمال كمتغير ضابط يؤثر سلباً على مهام المحاسب الإداري.

ومما سبق تصبح معادلة الانحدار المتعدد كالآتي:

$$\text{مهام المحاسب الإداري} = 3.429 + 0.344 \times \text{تقنيات الذكاء الاصطناعي} - 0.140 \times \text{عدد العمال في الشركة}$$

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة فراج (2021) والتي بينت أن استخدام النظم الرقمية مثل: تقنيات الذكاء الاصطناعي ينعكس بشكل إيجابي على تطوير المحاسبة الإدارية. وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عبدالحليم (2022) والتي بينت أن دور الذكاء الاصطناعي ضعيف ونسبة استخدامه محدودة. وقد يعزى السبب في اختلاف نتيجة الأخيرة مع الدراسة الحالية إلى اختلاف بيئة الدراسة. وبناءً على ما سبق، نرفض الفرضية الرئيسية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

"يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في الشركات الصناعية السعودية".

2/6/3 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

"لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري الروتينية في الشركات الصناعية السعودية". وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (6) التالي:

الجدول (6) نتائج اختبار وجود أثر إيجابي لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام

المحاسب الإداري الروتينية

R ²	R	F test		t test		معامل الانحدار (B)	المتغير المستقل
		احتمال المعنوية	F	احتمال المعنوية	t		
082.0	286.0	0060.	937.7	0.000	502.9	375.3	(Constant)
				0.006	817.2	261.0	تقنيات الذكاء الاصطناعي

من إعداد الباحثين.

يتضح من اختبار "F" أن تقنيات الذكاء الاصطناعي لها تأثير ذو دلالة إحصائية على مهام المحاسب الإداري الروتينية، وأن المتغيرات الضابطة المتمثلة في (المتغيرات الديموغرافية للشركة) ليس لها أي تأثير ذو دلالة إحصائية. وقيمة اختبار "F" تساوي (7.937)، وهي دالة إحصائياً. حيث إن قيمة احتمال المعنوية عالية، وهي أقل من $\alpha = 0.001$ ، مما يدل على جودة نموذج الانحدار المتعلق بتأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري الروتينية.

ونجد أن قيمة معامل التحديد (R^2) يساوي (0.082)، وهو يعني أن تقنيات الذكاء الاصطناعي تؤثر بنسبة 8.2% على مهام المحاسب الإداري الروتينية.

ويمكن تفسير النتيجة بأن تقنيات الذكاء الاصطناعي قد حسنت بنسبة بسيطة أداء المحاسب الإداري لمهامه الروتينية، حيث إنها لا زالت تحتاج إلى مراقبة وتدخّل من المحاسب الإداري، ولا يمكن الاعتماد عليها بشكل كامل في أداء المهام الروتينية. ونجد أن معامل الانحدار للمتغير المستقل معنوي حيث إن قيمة احتمال المعنوية أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). ونجد أن معامل انحدار تقنيات الذكاء الاصطناعي إشارته موجبة، وهذا يشير إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي لها تأثير إيجابي على مهام المحاسب الإداري الروتينية.

ومما سبق أصبح معادلة الانحدار المتعدد كالآتي:

$$\text{مهام المحاسب الإداري الروتينية} = 3.375 + 0.261 \times \text{تقنيات الذكاء الاصطناعي}$$

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة Qiu (2021) والتي بينت أن النظام حقق طفرة في النظرية والتقنية، مما يساهم في تسريع تدفق جميع المعلومات، كما تم تحسين دقة وسرعة النظام بشكل كبير.

وبناءً على ما سبق، نرفض الفرضية الفرعية الأولى الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

"يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري الروتينية في الشركات الصناعية السعودية".

3/6/3 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

"لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهمة المحاسب الإداري في تحليل المعلومات وتفسيرها في الشركات الصناعية السعودية". وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (7) التالي:

الجدول (7) نتائج اختبار وجود أثر إيجابي لتقنيات الذكاء الاصطناعي على تحليل

المعلومات وتفسيرها

R ²	R	F test		t test		معامل الانحدار (B)	المتغير المستقل
		احتمال المعنوية	F	احتمال المعنوية	t		
136.0	369.0	002.	6.944	0.000	6.922	375.3	(Constant)
				002.0	166.3	362.0	تقنيات الذكاء الاصطناعي
				032.0	327.2-	159.0-	عدد العمال في الشركة

من إعداد الباحثين.

يتضح من اختبار "F" أن تقنيات الذكاء الاصطناعي لها تأثير ذو دلالة إحصائية على مهام المحاسب الإداري في تحليل المعلومات وتفسيرها في ظل وجود المتغير الضابط المتمثل في عدد العمال في الشركة. حيث إن قيمة اختبار "F" تساوي (6.944)، وهي دالة إحصائية، لأن قيمة احتمال المعنوية عالية وهي أقل من ($\alpha = 0.001$)، مما يدل على جودة نموذج الانحدار المتعلق بتأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي بالإضافة إلى عدد العمال في الشركة على مهام المحاسب الإداري في تحليل المعلومات وتفسيرها، وأنه يمكن الاعتماد على النموذج.

ونجد أن قيمة معامل التحديد (R^2) يساوي (0.136)، وهو يعني أن تقنيات الذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى عدد العمال في الشركة تؤثر بنسبة 13.6% على مهام المحاسب الإداري في تحليل المعلومات وتفسيرها. أو أن 13.6% من التغيرات على مهام المحاسب الإداري في تحليل المعلومات وتفسيرها تعزى إلى هذين المتغيرين على التوالي.

ويمكن تفسير النتيجة بأن تقنيات الذكاء الاصطناعي قد ساعدت المحاسب الإداري في مهمة تحليل المعلومات وتفسيرها، حيث إنها تقدم العديد من النظم والنماذج التي يمكن استخدامها من قبل المحاسب الإداري في تحليل المعلومات وتفسيرها تفسيراً منطقياً.

ونجد أن معاملات الانحدار للمتغير المستقل والمتغير الضابط جميعها معنوية، حيث إن قيمة احتمال المعنوية جميعها أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). ونجد أن معامل الانحدار لتقنيات الذكاء الاصطناعي إشارته موجبة، وهذا يشير إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي لها تأثير إيجابي على تحليل المعلومات وتفسيرها، بينما معامل انحدار عدد العمال في الشركة إشارته سالبة، وهذا يعني أن عدد العمال يؤثر سلباً على تحليل المعلومات وتفسيرها.

ومما سبق تصبح معادلة الانحدار المتعدد كالآتي:

$$\text{تحليل المعلومات وتفسيرها} = 3.375 + 0.362 \times \text{تقنيات الذكاء الاصطناعي} - 0.159 \times \text{عدد العمال في الشركة}$$

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Marques 2021) والتي بينت أن البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي لديهما القدرة على خلق قيمة إضافية في مهام المحاسبين الإداريين، مثل: زيادة الكفاءة والإنتاجية المعتمدة على التقنية الحديثة، بالإضافة إلى تخفيض التكلفة وتوفير الوقت.

وبناءً على ما سبق، نرفض الفرضية الفرعية الثانية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

"يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في تحليل المعلومات وتفسيرها في الشركات الصناعية السعودية".

4/6/3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهمة المحاسب الإداري في عمليات دعم اتخاذ القرار في الشركات الصناعية السعودية. وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (8) التالي:

الجدول (8) نتائج اختبار وجود أثر إيجابي لتقنيات الذكاء الاصطناعي على عمليات دعم اتخاذ القرار

R ²	R	F test		t test		معامل الانحدار (B)	المتغير المستقل
		احتمال المعنوية	F	احتمال المعنوية	t		
0.187	0.433	0.000	680.6	0.000	794.6	538.3	(Constant)
				0.000	166.3	377.0	تقنيات الذكاء الاصطناعي
				0.031	189.2-	064.0-	القطاع الذي تنتمي له الشركة
				0.033	169.2-	164.0-	عدد العمال في الشركة

من إعداد الباحثين.

يتضح من اختبار "F" أن تقنيات الذكاء الاصطناعي لها تأثير ذو دلالة إحصائية على مهام المحاسب الإداري في عمليات دعم اتخاذ القرار في ظل وجود المتغيرات الضابطة المتمثلة في: عامل القطاع الذي تنتمي إليه الشركة ثم عدد العمال في الشركة. حيث إن قيمة اختبار "F" تساوي (6.680)، وهي دالة إحصائية. حيث إن قيمة احتمال المعنوية عالية، وهي أقل من $(\alpha = 0.001)$ ، مما يدل على جودة نموذج الانحدار المتعلق بتأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي بالإضافة إلى القطاع الذي تنتمي إليه الشركة وعدد العمال في الشركة على مهام المحاسب الإداري في عمليات دعم اتخاذ القرار، وأنه يمكن الاعتماد عليه.

ونجد أن قيمة معامل التحديد (R^2) يساوي (0.187)، وهو يعني أن تقنيات الذكاء الاصطناعي بالإضافة إلى القطاع الذي تنتمي إليه الشركة وعدد العمال في الشركة تؤثر بنسبة 18.7% على أداء المصنع. أو أن 18.7% من التغيرات التي تحدث في عمليات دعم اتخاذ القرار تعزى إلى هذه المتغيرات على التوالي.

ويمكن تفسير النتيجة بأن تقنيات الذكاء الاصطناعي ساعدت المحاسب الإداري في زيادة فاعليته عند أداء مهمته في عمليات دعم اتخاذ القرار، وذلك لأنها تقدم عددًا كبيرًا من الاقتراحات الممكنة، ومن ثم توفير أفضل الحلول وأكثرها ملاءمة لاتخاذ القرار. ونجد أن معاملات الانحدار للمتغير المستقل والمتغيرات الضابطة جميعها معنوية، حيث إن قيمة احتمال المعنوية جميعها أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$). ونجد أن معامل انحدار تقنيات الذكاء الاصطناعي إشارته موجبة، وهذا يشير إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي لها تأثير إيجابي على عمليات دعم اتخاذ القرار، بينما نجد أن معاملي انحدار القطاع الذي تنتمي إليه الشركة وعدد العمال في الشركة إشارتهما سالبة، وهذا يعني أن هناك أثر سلبي للمتغيرين الضابطين المتمثلين في: القطاع الذي تنتمي إليه الشركة وعدد العمال في الشركة على تحليل المعلومات وتفسيرها. ومما سبق أصبح معادلة الانحدار المتعدد كالآتي:

$$\text{عمليات دعم اتخاذ القرار} = 3.538 + 0.377 \times \text{تقنيات الذكاء الاصطناعي} - 0.064 \times \text{القطاع الذي تنتمي إليه الشركة} - 0.164 \times \text{عدد العمال في الشركة}$$

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Varzaru (2022 والتي بينت أن تنفيذ حلول الذكاء الاصطناعي في المحاسبة الإدارية يوفر خيارات متعددة للمديرين من خلال عمليات الابتكار وتقصير العمليات، ويحسن استخدام المعلومات المحاسبية. وبناءً على ما سبق، نرفض الفرضية الفرعية الثالثة الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

"يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في عمليات دعم اتخاذ القرار في الشركات الصناعية السعودية".

4- النتائج والتوصيات

1/4 النتائج:

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، وهي كالتالي:

1- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري

في ظل وجود المتغير الضابط المتمثل في عدد العمال في الشركة. وقيمة اختبار "F" تساوي (8.859)، وهي دالة إحصائية. حيث أن قيمة احتمال المعنوية عالية، وهي أقل من $(\alpha = 0.001)$. وتبين نتائج الدراسة أن تقنيات الذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى المتغير الضابط المتمثل في عدد العمال في الشركة تؤثر بشكل إيجابي بنسبة 16.8% على مهام المحاسب الإداري. ويعود السبب في أن نسبة التأثير بسيطة إلى وجود عوامل أخرى لم يتم إدخالها في النموذج.

2- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري

الروتينية، وأن المتغيرات الضابطة المتمثلة في (المتغيرات الديموغرافية للشركة) ليس لها أي تأثير ذو دلالة إحصائية. وقيمة اختبار "F" تساوي (7.937)، وهي دالة إحصائية. حيث أن قيمة احتمال المعنوية عالية، وهي أقل من $(\alpha = 0.001)$. وبينت النتائج أن تقنيات الذكاء الاصطناعي تؤثر بشكل إيجابي بنسبة 8.2% على مهام المحاسب الإداري الروتينية.

3- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهمة المحاسب

الإداري في تحليل المعلومات وتفسيرها في ظل وجود المتغير الضابط المتمثل في عدد العمال في الشركة. وقيمة اختبار "F" تساوي (6.944)، وهي دالة إحصائية، حيث أن قيمة احتمال المعنوية عالية، وهي أقل من $(\alpha = 0.001)$. وبينت النتائج أن

تقنيات الذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى عدد العمال في الشركة تؤثر بشكل إيجابي بنسبة 13.6% على مهمة المحاسب الإداري في تحليل المعلومات وتفسيرها.

4- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتقنيات الذكاء الاصطناعي على مهمة المحاسب الإداري في عمليات دعم اتخاذ القرار في ظل وجود المتغيرات الضابطة المتمثلة في: عامل القطاع الذي تنتمي إليه الشركة ثم عدد العمال في الشركة. حيث أن قيمة اختبار "F" تساوي (6.680)، وهي دالة إحصائية. حيث أن قيمة احتمال المعنوية عالية وهي أقل من $(\alpha = 0.001)$. وبينت النتائج أن تقنيات الذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى القطاع الذي تنتمي إليه الشركة وعدد العمال في الشركة تؤثر بشكل إيجابي بنسبة 18.7% على مهمة المحاسب الإداري في عمليات دعم اتخاذ القرار.

2/4 التوصيات:

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، فإن الدراسة توصي بما يلي:

- 1- تهيئة البيئة التقنية التي تدعم تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تساعد المحاسب الإداري في أداء مهامه على أكمل وجه.
- 2- على الشركات أن تبحث في المشكلات التي تحد من استفادة المحاسب الإداري من مزايا تقنيات الذكاء الاصطناعي والعمل على معالجتها.
- 3- إقامة الدورات التدريبية التي تفيد المحاسب الإداري في تحسين استخدامه لتقنيات الذكاء الاصطناعي وتحقيق الاستفادة القصوى من مزاياها.
- 4- إجراء تقييم مستمر لتقنيات الذكاء الاصطناعي ومعرفة مدى مساهمتها في تحسين أداء المحاسب الإداري لمهامه.
- 5- إجراء دراسات مستقبلية تقيس أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في ظل وجود متغيرات ضابطة أخرى، كالمتغيرات الديموغرافية للمحاسب الإداري، مثل: الخبرة التقنية للمحاسب الإداري والخبرة المهنية للمحاسب الإداري.

6- إجراء دراسات مستقبلية تقيس أثر أبعاد محددة من تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري، مثل: النظم الخبيرة، الخوارزميات الجينية والشبكات العصبية الاصطناعية.

3/4 الآفاق المستقبلية:

في ضوء أهداف الدراسة، وما انتهت إليها من نتائج وتوصيات، تقترح الباحثتان عدد من البحوث المستقبلية، وهي كما يلي:

1- إجراء دراسات مستقبلية تقيس أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري في ظل وجود متغيرات ضابطة أخرى، كالبائانات الديموغرافية للمحاسب الإداري، مثل: الخبرة التقنية للمحاسب الإداري والخبرة المهنية للمحاسب الإداري.

2- إجراء دراسات مستقبلية تقيس أثر أبعاد محددة من تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري، مثل: النظم الخبيرة، الخوارزميات الجينية والشبكات العصبية الاصطناعية.

3- إجراء دراسات مستقبلية تقيس أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على مهام المحاسب الإداري من وجهة نظر المديرين، ومعرفة آراء المديرين في أداء المحاسب الإداري قبل وبعد استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية :

أبو زينة، آلاء، (2022)، الذكاء الاصطناعي وأثره في تحسين جودة التدقيق الداخلي في البنوك التجارية الأردنية، رسال ماجستير منشورة، جامعة آل البيت، كلية الأعمال، الأردن.

أميرهم، جيهان، (2022)، أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مستقبل مهنة المحاسبة والمراجعة (دراسة ميدانية)، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، المجلد 23، العدد 1.

بوزرب، خير الدين وسحنون، هبة (2019)، الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في القطاع المصرفي: قراءة في التجربة الهندية مع دراسة حالة بنك HDFC، كتاب جماعي بعنوان: تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، المركز الديموقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، الطبعة الأولى، برلين، ألمانيا.

الجابر، غدير، (2020)، أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأنظمة المحاسبية في البنوك الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، قسم المحاسبة، عمان، الأردن.

الحبيب، زواوي ونجاة، نعاس مريم، (2014)، تقدير المحفظة الاستثمارية المثلى باستخدام الخوارزميات الجينية - حالة أسهم بورصة الجزائر-، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، المدرسة الوطنية العليا في الإحصاء والاقتصاد التطبيقي، المجلد 11، العدد 2.

الحمداني، بهاء، والبكري، رياض، (2010)، المحاسبة الإدارية الشاملة: حقيقة التطور في ظل التقدم العلمي ومفهوم الذكاء الاصطناعي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، المجلد 16، العدد 59.

الخريسات، أريج، (2022)، أثر الذكاء الاصطناعي في تخفيض التكاليف في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان، رسالة ماجستير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، كلية الدراسات العليا، الأردن.

الفضلي، صلاح، (2018)، آلية عمل العقل عند الإنسان، الطبعة الأولى، عصير الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

اللوزي، موسى (2012)، الذكاء الاصطناعي في الأعمال، المؤتمر السنوي الحادي عشر في ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن.

بخيت، عبد الجبار، ومكي، زينب، (2021)، توظيف الخوارزميات الجينية في التحليل الهرمي لاتخاذ القرار الأمثل مع تطبيق عملي، مجلة كلية التراث الجامعة، كلية التراث، المجلد 1، العدد 31.

خوالد، أبوبكر، وعبد العزيز، سفيان، (2019)، تصورات موظفي الإدارتين العليا والوسطى لأثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال: دراسة ميدانية بمؤسسة فرتيال - عناية، كتاب جماعي بعنوان: تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، الطبعة الأولى، برلين، ألمانيا.

زامل، أحمد محمد، (2021)، دور الحاسبة الإدارية في القرن الحادي والعشرين - دراسة نظرية، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مصر، الزقازيق، المجلد 43، العدد 1.

شناوة، وسام والبكري، رياض، (2018)، دور الذكاء الصناعي في تحقيق رضا الزبون وانعكاسه على محاسبة التكاليف، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، العراق، المجلد 13، العدد 45.

عبدالرحيم، عبيد، (2022)، الذكاء الاصطناعي في المحاسبة الإدارية وأثره على الأداء المحاسبي ودعم القرار (دراسة تحليلية)، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، المجلد 23، العدد 2.

عبدالفتاح، عز حسن، (2013)، استكشاف التحليل الاحصائي و البوتستراتب باستخدام IBM-SPSS، دار خوارزم العلمية للنشر، السعودية، جدة.

عثمانية، أمينة، (2019)، المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي، كتاب جماعي بعنوان: تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، الطبعة الأولى، برلين، ألمانيا.

فراج، منال حامد، (2021)، انعكاسات استخدام النظم الرقمية على المحاسبة الإدارية والتحديات التي تواجه المحاسبين الإداريين (دراسة ميدانية)، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مصر، المجلد 43، العدد 4.

فهد العضياني، الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته، 2022،

<https://www.youtube.com/watch?v=9QQDomPn4sg>، آخر استرجاع في 2022/11/6.

كايف، فريدة، وأكلي، زكية، (2019)، أنظمة النقل الذكية كأحد التطبيقات الذكاء الاصطناعي: تجربة الإمارات العربية المتحدة (إمارة دبي) نموذجاً، كتاب جماعي بعنوان: تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال"، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، الطبعة الأولى، برلين، ألمانيا.

مركز البحوث والمعلومات، غرفة أبها، (2021)، الذكاء الاصطناعي، استرجع من:

<https://www.abhacci.org.sa/ar/Centers/ResearchCenter/EServices/Editions/Pages/Al.aspx>

المراجع الأجنبية :

- Billerot, B., (2020), *L'intelligence artificielle : levier de transformation de la profession comptable*, https://www.decideo.fr/L-intelligence-artificielle-levier-de-transformation-de-la-profession-comptable_a12213.html, Retrieved 30/11/2021.
- Bolander, T. (2019). *What do we lose when machines take the decisions?*. Journal of Management and Governance, 23(4), 849–867. <https://doi.org/10.1007/s10997-019-09493-x>.
- Ezenwa, Emetaram, and Nkem, Helen Uchime, (2021). *Impact of Artificial Intelligence (AI) on Accountancy Profession*. Journal of Accounting and Financial Management. Vol 7. No. 2.
- Giles, Kaylee M., (2019). *How Artificial Intelligence and Machine Learning Will Change the Future of Financial Auditing: An Analysis of The University of Tennessee's Accounting Graduate Curriculum*. Chancellor's Honors Program Projects.
- Gusai, Om Parkash, (2019), *Robot Human Intreaction: Role Of Artificial Intelligence In Accounting And Auditing*, Indian Journal of Accounting, Vol. 51 (1). Pp 59-62.
- ICAEW (2018). *Artificial intelligence and the future of accountancy*, ICAEW Thought Leadership, IT FACULTY.
- Kaplan A, Haenlein M, (2019), *Siri, Siri, in my hand: Who's the fairest in the land? On the interpretations, illustrations, and implications of artificial intelligence*, Business Horizon, Vol. (62,), Kelley School of Business, Indiana University, USA.
- Lawson, R., (2019), *New Competencies for Management Accountants*, <https://sfmagazine.com/post-entry/march-2019-new-competencies-for-management-accountants/>, Retrieved 19/11/2021.
- Li, C., Haohao, S., and Ming, F. (2020). *The Impact of Artificial Intelligence Technology on Accounting*. Journal of Physics Conference Series. 1486. 1-6.
- Luo, J.X., Meng, Q.J. and Cai, Y. (2018). *Analysis of the Impact of Artificial Intelligence Application on the Development of Accounting Industry*. Open Journal of Business and Management, 6, 850-856.
- Marques, S. A. C. (2021). *The impact of intelligent systems on management accounting [Dissertação de mestrado, Iscte - Instituto Universitário de Lisboa]*. Repositório do Iscte.

- Mirzaey, M., Jamshidi, M., and Hojatpour, Y. (2017). *Applications of Artificial Neural Networks in Information System of Management Accounting*. International Journal of Mechatronics, Electrical and computer Technology. Vol. 7(25). Pp. 3523-3530.
- Noordin, Nora Azima, Khaled Hussainey, and Ahmad Faisal Hayek. 2022. *The Use of Artificial Intelligence and Audit Quality: An Analysis from the Perspectives of External Auditors in the UAE*. **Journal of Risk and Financial Management** 15, no. 8: 339.
- Qiu, Jin. (2021). *Analysis of Human Interactive Accounting Management Information Systems Based on Artificial Intelligence*. Journal of Global Information Management (JGIM). Vol 30. No. 7.
- Rashwan, A. R. M. S., & Alhelou, E. M. S. (2020). *The Impact of Using Artificial Intelligence on the Accounting and Auditing Profession in Light of the Corona Pandemic*. Journal of Advance Research in Business Management and Accounting, 6(9), 1–16.
- Schwab, K. (2019). *Globalization 4.0. A New Architecture for the Fourth Industrial Revolution. A call for engagement*. Geneva, Switzerland: World Economic Forum.
- Shrestha, Y. R., Ben-Menahem, S. M., & Von Krogh, G. (2019). *Organizational Decision-Making Structures in the Age of Artificial Intelligence*. California Management Review, 66–84.
- Varzaru, A.A. *Assessing Artificial Intelligence Technology Acceptance in Managerial Accounting*. Electronics 2022, 11, 2256.

الأثر المعدل لمجالس الحاكمية على العلاقة بين تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية وكفاءة الأداء: دراسة ميدانية على بلديات اقليم الشمال في المملكة الأردنية الهاشمية

أ.د محمد عبدالله المومني

مها علي عبدالكريم أبو غزالة

جامعة جدارا _ الأردن

جامعة جدارا _ الأردن

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأثر المعدل لمجالس الحاكمية في البلديات على العلاقة بين تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية وكفاءة الأداء، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي. حيث تكون مجتمع الدراسة من بلديات إقليم الشمال في المملكة الأردنية الهاشمية والبالغ عددها (46) بلدية، وتم توزيع الاستبانة على المدير المالي والإداري والمدير التنفيذي ورئيس البلدية (رئيس لجنة) فبلغت عينة الدراسة (206) موظف وموظفة وذلك بما نسبته (89%)، وبعد إجراء التحليل الإحصائي المناسب توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها: ويوجد أثر معدل ذو دلالة احصائية لمجالس الحاكمية على العلاقة بين تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية (الهيكل التنظيمي، نظام الحوافز، الموازنات التخطيطية، نظام المعلومات المحاسبي، وتقارير الرقابة) على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن.

بناءً على النتائج السابقة أوصت الدراسة بمجموعة توصيات كانت أبرزها: ضرورة التزام مجلس الحاكمية بالمهام الموكلة له بموجب القانون.

الكلمات المفتاحية: مجالس الحاكمية، محاسبة المسؤولية، كفاءة الأداء، البلديات.

عدد كلمات الملخص: (143) كلمة

1- المقدمة:

تعتبر البلديات وحدات إدارية حكومية يضطلع دورها بالإشراف على أعمال الإنشاءات والبنية التحتية والنقل والمرور والمياه والأوزان والمقاييس (الأسواق) ... وغيرها، وتسهم بتطوير المدن والقرى المحيطة بها وإنارة الطرق، وتجميل الشوارع بالأشجار واللوحات، ودور البلدية كلبنة أساسية في تنمية وتطوير المجتمعات المحلية بالاشتراك والتكامل مع العمل والجهد الحكومي. وتتم إدارة البلديات من قبل مجالس الحاكمة المعنية بإدارتها، ويتم انتخابهم من قبل المواطنين لتقديم أفضل الخدمات، حيث تخضع البلديات إلى مجموعة من القوانين والأنظمة والتعليمات الهادفة إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء، عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط تلك البلديات وأهدافها من خلال مجموعة من الممارسات التي تقلل من المخاطر التي تواجه المواطنين (قانون البلديات، 2017). ونتيجة لدمج البلديات واتساع رقعتها الجغرافية؛ كان من الصعوبة قيام المسؤولين بالسيطرة على نتيجة أعمال البلديات والخدمات التي تستطيع تقديمها، أو القيام بكافة القرارات الإدارية والإشرافية والرقابة المباشرة، وفي ضوء ذلك أصبح من الضروري نقل بعض الوظائف الإدارية للمدير المرؤوس؛ مما يؤدي إلى نوع من اللامركزية؛ وهي نظام يتم فيه تفويض السلطة لاتخاذ القرارات إلى مستويات أدنى من الإدارة، وتقسيم الأعمال إلى مناطق الحكم الذاتي أو العمل المنتج، حيث تقوم محاسبة المسؤولية على عدد من المتطلبات المتعلقة بوجود الهيكل التنظيمي، ونظام الحوافز، والموازنات التخطيطية، ونظام المعلومات المحاسبي، وتقارير الرقابة، ودراسة أثر هذه العوامل على كفاءة الأداء، ومدى توافر هذه العناصر في الوحدات الإدارية الحكومية (قانون البلديات، 2017).

وأن تطبيق هذه المتطلبات سوف ينعكس إيجابيا على أداء الوحدات الاقتصادية، سواء أكانت خدمية أم غير خدمية؛ لذلك جاءت الدراسة لتبحث الأثر المعدل لمجالس الحاكمة على العلاقة بين تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية وكفاءة الأداء في تحقيق الصالح العام، وسلامة التطبيق لمحاسبة المسؤولية والأداء الوظيفي في مجالس الحاكمة في

محافظات الشمال في المملكة الأردنية الهاشمية باعتبارها حالة من مؤسسات المجتمع المحلي في المملكة الأردنية الهاشمية.

نتيجة لقانون دمج البلديات في عام 2001 اتسعت البقعة الجغرافية للبلديات، فصار هنالك حاجة ملحة وضرورية لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين، وتوجب زيادة العبء على مجالس الحاكمية في البلديات؛ مما انعكس على أدائها للخدمات المقدمة للمواطنين، ومن الملاحظ بأن الخدمات التي تقدمها البلديات لا تلبي حاجات المواطنين، ومن خلال شكاوي المواطنين، والملاحظ على واقع الحال نجد مثلاً عدم جاهزية الشوارع وأعمال النظافة، والتأخير في معاملات المواطنين. ومن أجل تحقيق أفضل أداء للوحدات الإدارية المحلية جاءت هذه الدراسة لبيان الأثر المعدل لمجالس الحاكمية في البلديات على علاقة تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية وكفاءة الأداء، لذا تأتي هذه الدراسة لتتناول ثلاثة أسئلة رئيسية قيد البحث، وهي:

1. هل يوجد أثر لمجالس الحاكمية في البلديات على كفاءة الأداء؟
 2. هل يوجد أثر لتطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية (الهيكل التنظيمي، نظام الحوافز، الموازنات التخطيطية، نظام المعلومات المحاسبي، وتقارير الرقابة) على كفاءة الأداء؟
 3. هل يوجد أثر معدل لمجالس الحاكمية في البلديات على علاقة تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية (الهيكل التنظيمي، نظام الحوافز، الموازنات التخطيطية، نظام المعلومات المحاسبي، وتقارير الرقابة) على كفاءة الأداء؟
- وتأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تُعدُّ دراسة قادرة على متابعة عمل الدراسات السابقة، وتعد امتداداً لها، وإضافة أدب إلى الأدب السابق بموضوع متطلبات محاسبة المسؤولية وقدرتها على قياس كفاءة الأداء لدى بلديات إقليم الشمال في المملكة الأردنية الهاشمية، تبرز أهمية هذه الدراسة من كونها اعتمدت أسلوب الدراسات الميدانية في جمع البيانات بأداة الاستبانة وتحليلها بالطرق الإحصائية المختلفة للوصول إلى نتائج تتعلق ببيان أثر مجالس الحاكمية على العلاقة بين تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية وكفاءة

الأداء، وتقديمها إلى أصحاب الاختصاص ومتخذي القرار في كل من وزارة الإدارة المحلية والبلديات، لمساعدتهم على اتخاذ القرارات المناسبة في هذا المجال والأخذ بتوصيات هذه الدراسة.

2- الأدب النظري والدراسات السابقة

1.2- الحاكمية المؤسسية

بدأ الاهتمام بالحاكمة المؤسسية في عام 2002، عقب انهيار الشركات الأمريكية العملاقة، مثل شركة (إنرون Enron) وغيرها من الشركات، وكذلك أثر الأزمات المالية التي كانت قد شهدتها من قبل أسواق دول شرق آسيا وروسيا ودول أمريكا اللاتينية (مركز المشروعات الدولية الخاصة، 2003).

تعتبر الحاكمية المؤسسية من الموضوعات المهمة التي لاقت اهتماما وانتشارا واسعا في منظمات الأعمال في العقد الأخير، ويعود ذلك إلى كثرة الانهيارات والأزمات المالية التي حدثت في الآونة الأخيرة. على الرغم من حداثة مفهوم الحاكمية المؤسسية إلا أن ظهوره يعود نتيجة الانفصال بين الملكية والإدارة، وتطور الأمر بعد ظهور ما يعرف بنظرية الوكالة بعد الحرب العالمية الثانية، وكل ذلك أدى إلى زيادة الاهتمام بإيجاد قوانين وقواعد تنظم العلاقة ما بين الأطراف في المؤسسات وحماية مصالح الجميع من خلال استحداث مفهوم الحاكمية المؤسسية (الخطيب، 2009). إن مفهوم الحاكمية المؤسسية لم يكن ظاهرا بشكل كبير؛ إنما كان هناك عدة أسباب ومبررات لظهوره، وكان من أهمها معاناة بعض الشركات من الأزمات الاقتصادية والمالية، وتفشي الفساد، وسوء الإدارة، وما تشهده بعض الدول والشركات من تطور في ظل اقتصاد العولمة. لقد كانت انطلاقة الاهتمام بمفهوم الحاكمية المؤسسية عام 1992م عند صدور تقرير لجنة كادبري الذي ينص على إصلاح ممارسات إدارات المنشآت، وتضمن التقرير بأفضل الممارسات (حسانين، 2009). ويتداخل مفهوم الحاكمية المؤسسية في العديد من الأمور التنظيمية والاقتصادية والمالية والاجتماعية للشركات الصناعية والخدمية؛ مما يؤثر في الاقتصاد

والمجتمع ككل، وذلك أدى إلى وجود أكثر من تعريف للحاكمية المؤسسية، وعدم الاتفاق على تعريف موحد متفق عليه، ومن أهم تعريفاتها:

الحاكمية المؤسسية: هي النظام الذي من خلاله توجه وتدار الشركة، ويعمل هيكل الحوكمة على تحديد توزيع الحقوق والمسؤوليات بين مختلف المشاركين في الشركة، مثل مجلس الإدارة، المديرين، المساهمين، وأصحاب المصلحة الآخرين، كما يرسى هيكل الحوكمة القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرار (دليل قواعد حوكمة الشركات الأردني، 2008). وقد عرفت منظمة التعاون الاقتصادي الدولي والتنمية (OECD) (Organization of Economic Cooperation and Development) مفهومها للحاكمية المؤسسية على أنها مجموعة من القواعد والعلاقات بين إدارة الشركة ومجلس الإدارة والملاك وجميع الأطراف التي لها علاقة مع الشركة، وهي الأسلوب الذي يقدم الهيكل أو الإطار المنظم الذي يتم من خلاله تحديد الأهداف وتحقيقها، ومراقبة الأداء والإشراف الدقيق والنتائج والأسلوب الناجح لممارسة السلطة، وتقديم الحوافز اللازمة لمجلس الإدارة والإدارة العليا في السعي لتحقيق الأهداف الموضوعة لخدمة مصالح الشركة ومساهميها، وتسهيل المراقبة الجيدة لاستخدام موارد وأصول الشركات والمؤسسات بكفاءة وفاعلية (OECD, 2004).

إن نجاح الحاكمية في المؤسسة لا يرتبط فقط بوضع القواعد الرقابية، ولكن لا بد من ضرورة تطبيقها بشكل سليم، إذ يجب أن تكون الإدارة مقتنعة بأهمية مثل هذه القواعد والضوابط؛ مما يساعد على تنفيذها (العليمات وعيسى، 2016). كما يؤدي تطبيق الحوكمة إلى تحقيق الفرصة لمراجعة أداء مؤسسات القطاع العام من أجل الوصول إلى الأهداف التالية (قنبي، 2015): تعزيز ثقة المواطنين وأصحاب العلاقة بمؤسسات الدولة، وبما يسهم في رفع معدلات الاستثمار وتحقيق معدلات نمو مرتفعة، وتحقيق مبدأ النزاهة والعدالة والشفافية في استخدام السلطة وإدارة المال العام وموارد الدولة، والحد من استخدام السلطة لأغراض شخصية، وتحقيق مستوى من الكفاءة والفاعلية لدى الأفراد والمؤسسات لخلق بيئة اجتماعية داعمة ومحفزة على التطور والإبداع، زيادة نسبة

رضا المواطن عن الخدمات التي يقدمها القطاع العام، رفع مستوى القدرات التنافسية للأردن، وبالتالي الحصول على مصادر تمويل تساهم في جهود التوسع والنمو وتوفير فرص عمل، وتحقيق الاستقرار المالي للدوائر الحكومية، المساعدة في تحسين القدرة على التكيف مع متغيرات البيئة الخارجية.

ويشير العديد من الباحثين إلى أن الحوكمة الجيدة هي عامل أساسي من عوامل نجاح التنمية، وأن مشاكل نجاحها تنشأ بالأصل من ضعف في الحوكمة؛ فالشركات ذات التحكم الجيد هي من أفضل المساهمين في عملية تحسين الاقتصاد، على عكس الشركات التي تغلب عليها الحوكمة السيئة، وتبرز أهمية الحوكمة من خلال الفوائد التي تحققها وبالتناسب مع مستوياتها المختلفة؛ إذ إن التطبيق الجيد والفعال للمتطلبات القانونية والتنظيمية يساهم في بناء وتحسين السمعة الأفضل عن الشركة، كون الشركات ستحترم حقوق مساهميها ودائنيها والمتعاملين معها، وتضمن الشفافية والمساءلة، ونتيجة ذلك ستتمتع بثقة عالية من الجمهور بخدماتها أو منتجاتها؛ مما سينعكس على أدائها بشكل عام. (Ljubojevic and Ljubojevic, 2008).

2.2- محاسبة المسؤولية :

ظهرت الحاجة لمحاسبة المسؤولية مع ظهور المجتمعات الإنسانية من خلال تكليف شخص معين بعمل معين ومحاسبته على أداء ذلك العمل، وقد جاء الدين الإسلامي بالبحث على العمل والمحاسبة عليه والمساءلة عنه، وقد ظهرت محاسبة المسؤولية مع ظهور التغيرات التي حدثت بعد الحرب العالمية الثانية، وخاصة عند ظهور الشركات الكبيرة ذات رأس المال الكبير، والتي تقوم بتوظيف أعداد كبيرة من الموظفين، وتمتد إلى أكثر من فرع، وأكثر من مكان في أرجاء العالم، وتتنوع الأنشطة وبعدها عن الإدارة، مما دفع الإدارة العليا إلى تفويض سلطاتها وصلاحياتها إلى المستويات الإدارية الدنيا، وإيجاد نظام محاسبي قادر على متابعة أعمالها (جروان، 2017). فقد عرفها David Young (2013) بأنها نظام محاسبي يعمل على قياس مخرجات المنظمة من حيث الإيرادات وقياس مدخلاتها من حيث النفقات، ويهدف إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية في استخدام هذه المدخلات

والمخرجات". وعرفها أيضاً حوري (2013) بأنها: "نظام محاسبي إداري يصمم وفق الهيكل التنظيمي للمنظمة، حيث يتم تسجيل وتبويب ومراقبة التكاليف والإيرادات حسب الوحدات الإدارية الفرعية (مراكز المسؤولية) وربطها بالمديرين المسؤولين عن هذه الوحدات، بحيث تتم مساءلتهم عن الانحرافات التي تحدث بين ما هو مستهدف والنتائج الفعلية".

إن متطلبات أي نظام هي عبارة عن الأدوات والأسس والإجراءات التي يقوم ويرتكز عليها النظام المحاسبي في التطبيق العملي، بالرغم من خصوصية تطبيق كل نظام محاسبي في الحياة العملية تبعاً لطبيعة تنظيم المنشأة وأسلوب أدائها وعملها ولكي يتمكن نظام محاسبة المسؤولية من تحقيق أهدافه، يجب أن تتوفر متطلبات أساسية تكفل كفاءة أداء ذلك النظام، وهي (ادم، 2020):

1- وجود الهيكل التنظيمي: وهو شكل بياني لهيكل التنظيم الإداري للمنشأة يحدد الخطوط الرسمية للاتصال والتقرير والمسؤولية بين المديرين. وتتضح في هذا الهيكل التنظيمي الأهداف العامة للوحدة الاقتصادية والمراكز التي تتألف منها، وكذلك المهام ومعالج الصلاحيات والمسؤوليات، بالإضافة إلى وضوح السياسات والإجراءات من ناحية المتطلبات التنظيمية؛ ويعد الهيكل التنظيمي بالنسبة للوحدات الاقتصادية محورياً أساسياً يبنى عليه نظام محاسبة المسؤولية فيها، الأمر الذي يساعد في تحديد مراكز المسؤولية بوصفها إحدى المتطلبات الأساسية لهذا النظام، ويساعد في إلغاء التعارض في الأهداف والاستخدام الأمثل للموارد والأخذ بالإجراءات المثلى (جروان، 2017).

2- تقارير الأداء والرقابة: إن تقارير الأداء من أهم مقومات نظام محاسبة المسؤولية، فبدونها لا يمكن لهذا النظام تحقيق أهدافه، ولقد زادت الحاجة لهذا النظام نتيجة الزيادة في حجم المشروعات (غلاء، 2015). وتعد تقارير الأداء من الوسائل الرقابية المهمة، التي ترتبط بالخطوة ومراكز المسؤولية، حيث تساعد في توضيح المشاكل وتحديد الانحرافات الجوهرية في الأداء، وتستخدم التقارير

لإبلاغ ومتابعة المسؤولين عن سير العمل، بحيث تمكنهم من معرفة الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية، لمعالجة المشاكل الرئيسية، وتساعد التقارير الرقابية الدورية التي تبين المشاكل والانحرافات المهمة إلى تحقيق الإدارة بالاستثناء (المومني، 2016).

3- توفر نظام عادل للحوافز: تنبع الأهمية الأساسية لنظام الحوافز من أهمية العنصر البشري بصفته أحد عناصر الإنتاج، التي يمكن استخدامها بكفاءة، لتحقيق أهداف الوحدة الاقتصادية. ولقد عرفت الحوافز بأنها "مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية التي تثير الفرد وتدفعه لأداء الأعمال الموكلة إليه على خير وجه، عن طريق إشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية" (الهييتي، 2003، ص 255). ويرى أبو نصار (2015) أنه لكي يحقق نظام محاسبة المسؤولية أهدافه بالشكل المطلوب يجب ربط الحافز بالأداء، ولا يكون نظام محاسبة المسؤولية سيفاً مسلطاً على رقاب الأشخاص المسؤولين عن مراكز المسؤولية، كإشهار الحوافز السلبية.

4- نظام المعلومات المحاسبي: يعتبر نظام المعلومات المحاسبي أحد أهم أنظمة المعلومات في المنشأة وأضحها، ويتصف بالشمول لأنه يمتد إلى كل أنشطة المنشأة؛ مما يوفر المعلومات المناسبة للمديرين في كافة مراكز المسؤولية؛ ويركز هذا المتطلب على المعلومات المحاسبية؛ حيث يجب أن تكون ملائمة لكل مركز من مراكز المسؤولية داخل المنشأة؛ مما ينتج عن ذلك تأثير المستويات جميعها داخل المنشأة، وبالتالي تساعد في خلق الكفاءة والفاعلية وتقييمها بالشكل المطلوب، واتخاذ القرارات باستخدام الموارد المتاحة للوحدات وتصميم نظام معلوماتي محاسبي ملائم وفعال لمراكز المسؤولية داخل المنشأة؛ مما ينتج عن ذلك ضمان نجاح قياس الأداء الفعلي على الأداء المخطط لكل مركز من مراكز المسؤولية (الرجبي، 2007).

5- معايير الأداء وربط الموازنات التخطيطية بمراكز المسؤولية: يجب على الإدارة أن تضع معايير وضوابط للعمل بها داخل المنشأة للوصول إلى أهداف تلك المنشأة،

وتحقيق الغاية منها، ويكون الهدف الرئيسي هو الرقابة على التكاليف التي تتطلب بدورها وجود أنظمة تخطيطية تقوم على أساس وضع موازنة تقديرية لكل مركز مسؤولية في بداية كل فترة، ومقارنة النتائج الفعلية بما ورد في الموازنة بغرض تقييم أداء المسؤولين عن مراكز المسؤولية وتحديد الانحرافات والمسؤولين عنها وعن حدوثها (ادم، 2020). إن متطلبات محاسبة المسؤولية تكمن في وجود الهيكل التنظيمي وتحديد المسؤوليات لكل مركز وتصميم نظام للتقارير الرقابية من أجل معرفة نتائج مراكز المسؤولية مع وجود نظام محاسبي موحد لجميع مراكز المسؤولية، وكذلك ربط الأداء المخطط بمراكز المسؤولية وقياس الأداء الفعلي بالمخطط من خلال الموازنات التخطيطية والنظم المحاسبية، وتحديد معايير لتقييم نتائج أعمال كل مركز ورقابة أدائه للتعرف على الانحرافات الموجودة وأسبابها وتحليلها ومن المسؤول عنها ومعالجتها، وتوفير نظام عادل وفعال للحوافز (محمد علي، 2018).

3.2- مفهوم الأداء والكفاءة؛

في ظل تزاخم الأعمال وزيادة الضغط والعبء الناتج عن تراكم المهام الإدارية المختلفة، يواجه العاملون مشاكل خلال قيامهم بواجباتهم اليومية؛ مما استدعى وجود أداة لرصد وتحديد هذه الأخطاء، وإصلاحها والتخلص منها لضمان الخروج بنتائج مناسبة (سالم، 2016). حيث يعتبر الأداء من أهم المواضيع التي تحظى باهتمام الإدارات في المنشآت الصناعية والخدمية على حد سواء، ومن خلال قياس الأداء تستطيع إدارة المنشأة أن تحدد مدى سير العمليات التنفيذية حسب الأهداف المرسومة، وأن تحدد درجة تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، سواء أكان على الأمد الطويل أم على الأمد القصير، كما أنها تحدد ما إذا كانت قادرة على الوصول إلى الأهداف الاستراتيجية الخاصة من خلال تقييم الموارد المتاحة والإمكانات الفعلية للمنشأة (ماهر، 2007).

الأداء هو الحلقة الأخيرة التي ترغب المنظمة بتحقيقها، أو هو الغايات التي تسعى المنظمة إلى الوصول إليها، بفاعلية وكفاءة (Molina, et al, 2010).

الدراسات السابقة :

لقد تم الرجوع إلى عدد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، العربية والأجنبية، وذلك للاستفادة منها في أمور عدة، وتم تقسيمها إلى الدراسات العربية والدراسات الأجنبية، وذلك على النحو التالي:

دراسة عبدالرحمن والشمراني (2020) هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام محاسبة المسؤولية في الرقابة وتقويم الأداء على شركات التأمين الصحية بمحافظة جدة، وقد تم استخدام المنهج الاستنباطي والاستقرائي المسحي لعينة عشوائية من المديرين والمسؤولين من الإدارة العليا والتنفيذية ، وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة، ولقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية وغيرها من الأساليب الإحصائية، وقد توصل الى أن توفر الهيكل التنظيمي ومراكز المسؤولية والنظام المحاسبي والموازنات التخطيطية وتقارير الأداء والحوافز واستخدام مقومات محاسبة المسؤولية أمور تؤثر في تحسين فعالية الأداء، وأوصت الدراسة بضرورة إلزام شركات التأمين الصحية بالاستمرار في تطبيق الأساليب الرقابية التي تساعد على تحسين فعالية الأداء، مع مراعاة مشاركة الموظفين في إعداد الموازنات التخطيطية لتتسم بالوضوح والسهولة، وغيرها من التوصيات .

دراسة آدم (2020) التي تهدف إلى التعرف على محاسبة المسؤولية وأثرها على الرقابة ومساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات الرشيدة، ودراسة أثر غياب أسلوب محاسبة المسؤولية على المنشآت الصناعية بولاية الخرطوم، وتفعيل نظام محاسبة المسؤولية للقيام بدوره في الرقابة وتقويم الأداء المالي بالمنشآت الصناعية، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمد البحث على الاستبيان بوصفها أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد تم استخدام المنهج الاستنباطي والتاريخي وغيره من المناهج ، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المتعددة مثل التوزيع التكراري وغيره، ومن اهم النتائج التي توصل اليها ان تطبيق محاسبة المسؤولية تزيد من فاعلية الرقابة وإصدار التقارير في موعدها بمراكز التكلفة، ويساعد في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتخطيط والرقابة على الاستثمار بمراكز الاستثمار، ويساعد في وضع معايير الأداء المالي بمراكز الربحية. ومن أهم توصيات الدراسة: ضرورة

اعتماد نظام إداري مقسم إلى مراكز إشراف ومسؤولية وضرورة وضع معايير للأداء في جميع المستويات الإدارية لتحقيق الرقابة الإدارية.

دراسة الطويل (2020) هدفت الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق نظام محاسبة المسؤولية كأداة لتقويم الأداء ووسيلة لمعالجة الانحراف في جامعة الأقصى بغزة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الدائرة المالية ودائرة اللوازم والمشتريات والبالغ عددها 33، وتم توزيع الاستبانة على المجتمع كاملاً وبطريقة المسح الشامل، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة، مثل معامل الانحدار الخطي. ومن أهم نتائج الدراسة أن استخدام نظام محاسبة المسؤولية كأداة لتقويم الأداء ووسيلة؛ يأتي لمعالجة الانحراف المتعلق بتطبيق محاسبة المسؤولية في ظل وجود التنظيم الإداري، وفي ظل وجود الموازنات التخطيطية، وكذلك نظام الحوافز وقياس الأداء الفعلي، ومقارنته بالأداء المخطط، وتحليل الانحرافات، ووجود تقارير الأداء كان بمستوى عال جداً، ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة اعتماد جامعة الأقصى سياسات مكتوبة لتطبيق محاسبة المسؤولية وغيرها من التوصيات .

Tuan (2017) هدفت الدراسة إلى كشف تطبيق مستوى محاسبة المسؤولية وفقاً لسبعة عناصر مسؤولية متوسطة أو عالية المستوى للتطبيق من أجل تقديم حلول لتحسين مستوى تطبيق محاسبة المسؤولية في شركات المنسوجات والملابس في فيتنام. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ومعامل ارتباط بيرسون، وذلك من خلال جمع البيانات من خلال الاستبانة التي تم توزيعها على عينة الدراسة، وهم المديرون ورؤساء الأقسام والإدارات في المصانع. ومن أهم نتائجها أن محاسبة المسؤولية هي أهم محتوى للمحاسبة الإدارية، وتوفر محاسبة المسؤولية المعلومات للمسؤولين لاتخاذ قرارات الأعمال في الوقت المناسب وبشكل صحيح. وقد أوصت الدراسة بأنه من الضروري تشجيع استخدام أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة الأخرى في أعمالها التجارية، وتطبيق بطاقة الأداء المتوازن لتحسين الأداء، وتعزيز التنمية المستدامة.

Ritika (2015) هدفت الدراسة إلى التعرف على مراكز المسؤولية المختلفة لحاسبة المسؤولية، والتعرف إلى مقادير المساهمة التي من الممكن أن تقدمها الأقسام والشعب المختلفة باعتبارها جزءاً من الهيكل التنظيمي في المنظمات الهندية لتطبيق محاسبة المسؤولية، وتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدراسة مراكز المسؤولية المختلفة وهي: مركز التكلفة والإيرادات والربحية ومركز الاستثمار. ومن أهم نتائج الدراسة أن محاسبة المسؤولية واحدة من أفضل الأساليب في محاسبة التكاليف، وخاصة في المنظمات الكبيرة الحجم، والتي تتكون من هيكل تنظيمي معقد يصعب فيها إدارة أعمال المنظمة.

Zedan & Nassar (2014) هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين آليات الحاكمية المؤسسية وأداء الشركات المدرجة في بورصة عمان، وذلك باستخدام مقياس العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، ومعدل دوران الأصول، ومعدل دوران المخزون بوصفه مقاييس للأداء. تكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، وتضمنت عينة الدراسة (69) شركة للفترة ما بين 2005-2009، واستخدمت الدراسة بطريقة الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة، وأظهرت النتائج أن العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية ومعدل دوران الأصول تتأثر بآليات الحوكمة المؤسسية، وتوصي هذه الدراسة بإجراء المزيد من الأبحاث لدراسة آليات أخرى للحاكمة المؤسسية.

تتميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة في أنها تناولت الدراسات السابقة محاسبة المسؤولية وأثرها في كفاءة الأداء على مستوى البنوك والشركات العامة والقطاع الحكومي ولم تتطرق إلى قطاع البلديات. وتناولت الدراسة ثلاثة متغيرات: (تابع ومستقل ومعدل) في حين نجد أن الدراسات السابقة معظمها تناول متغيرين: (تابع ومستقل)، أجريت الدراسات السابقة في قطاعات مختلفة ودول مختلفة، بينما هذه الدراسة تركز على العلاقة بين تطبيق محاسبة المسؤولية وكفاءة الأداء في البلديات

الأردنية، وحسب علم الباحثة فإنه لا توجد دراسات سابقة تناولت أثر مجالس المحاكمية في العلاقة بين تطبيق محاسبة المسؤولية وكفاءة الأداء في البلديات.

فرضيات الدراسة:

بالاعتماد على عناصر مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

HO1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمجالس المحاكمية على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن.

HO2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية (نظام الحوافز، نظام المعلومات المحاسبي، وجود الهيكل التنظيمي، نظام الموازنات التخطيطية، نظام تقارير الرقابة) على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن.

HO3: لا يوجد أثر معدل ذو دلالة إحصائية لمجالس المحاكمية على العلاقة بين تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية (الهيكل التنظيمي، نظام الحوافز، الموازنات التخطيطية، نظام المعلومات المحاسبي، وتقارير الرقابة) على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن.

منهجية الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في عرض البيانات وتوصيفها، والمنهج التحليلي في تحليل بيانات الدراسة التي هدفت إلى معرفة الأثر المعدل لمجالس المحاكمية على العلاقة بين تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية وكفاءة الأداء من خلال دراسة ميدانية على بلديات إقليم الشمال في المملكة الأردنية الهاشمية. تكون مجتمع الدراسة من (46) بلدية في إقليم الشمال، أما عينة الدراسة فقد تكونت من (رئيس بلدية (رئيس لجنة)، مدير مالي، مدير إداري، مدير تنفيذي، عضو مجلس) (قائمة بلديات الأردن، 2020). اتجهت الباحثة في بناء الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، التي تتمثل في المراجع العربية، والدوريات، والمقالات، والتقارير، والأبحاث، والدراسات السابقة ورسائل الماجستير التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في

مواقع الإنترنت المختلفة. والمصادر الأولية حيث تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة التي تم تصميمها وتوزيعها على عينة الدراسة من العاملين في البلديات، وتحديدًا في إقليم الشمال. وبعد ذلك تحليل تلك البيانات، ومعالجتها.

اختبار صدق الأداة وثباتها

تم قياس الصدق الظاهري للتأكد من صلاحية الفقرات التي تتضمنها مجالات الاستبانة، بحيث تم عرضها على مجموعة من أصحاب الخبرة والاختصاص في مجال المحاسبة في الجامعات الأردنية، للوقوف على مدى مصداقية الاستبانة ومضمونها، للوقوف على ثبات أداة الدراسة قامت الباحثة باحتساب الاتساق الداخلي لكرونباخ، وهي من الطرق المعتمدة في قياس ثبات الأداة، التي تقيس مدى تجانس عبارات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي. وتعتمد فكرة طريقة التناسق الداخلي على مدى ارتباط الوحدات أو البنود مع بعضها البعض داخل الاختبار، وكذلك ارتباط كل وحدة أو بند مع المقياس ككل.

اختبار فرضيات الدراسة

قبل البدء في اختبار الفرضيات قامت الباحثة بتشخيص مشكلة الارتباطات الداخلية للمتغيرات المستقلة والمتغير المعدل؛ فقد تم الاعتماد على حساب معامل التباين المسموح به (Tolerance) لكل من المتغيرات المستقلة والمعدل، وكذلك الاختبار معامل التضخم (Variance Inflation Factor: VIF)، بحيث يجب أن تكون قيم (VIF) أقل من (10) لجميع المتغيرات المستقلة وقيم (Tolerance) أكبر من (0.05).

جدول رقم (1): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لأبعاد المتغير المستقل

والمتغير المعدل

المُعدّل	التباين المسموح (Tolerance)	معامل تضخم التباين (VIF)
المتطلبات الواجب توافرها في الهيكل التنظيمي للبلديات	0.377	2.650
المتطلبات المتعلقة بالموازنات التخطيطية في البلديات	0.254	3.941
المتطلبات المتعلقة بنظام المعلومات المحاسبي في البلديات	0.299	3.350
المتطلبات المتعلقة بتقارير الرقابة والأداء في البلديات	0.234	4.273

البُعد	التباين المسموح (Tolerance)	معامل تضخم التباين (VIF)
المتطلبات المتعلقة بنظام الحوافز	0.464	2.154
كفاءة الأداء للبلديات	0.273	3.659

تشير النتائج المبينة في الجدول رقم (1) بأن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع أبعاد المتغير المستقل والمعدل كانت أقل من (10)، بينما كانت قيمة اختبار معامل التباين المسموح به (Tolerance) لجميع الأبعاد أكبر من (0.05)؛ الأمر الذي يعني أنه لا يوجد ارتباط عالٍ بين أبعاد المتغير المستقل والمعدل، وبالتالي يمكن استخدامها جميعها في نموذج الانحدار. ومعرفة أي من هذه الأبعاد لها أثر دال إحصائياً على المتغير التابع، وكذلك معرفة النسبة المئوية لذلك الأثر إن وجد، وبعد أن تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين أبعاد المتغير المستقل، فإنه سيتم اختبار فرضيات الدراسة كما هو موضح تالياً:

4-4-1 النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمجالس الحكمية على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن، للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط (simple regression) لدراسة أثر مجالس الحكمية على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن.

جدول رقم (2) نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط (simple regression) لدراسة

أثر مجالس الحكمية على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن

البُعد	معاملات غير قياسية			معاملات موحدة			R	R ²	Adjusted R Square	F	الدلالة الإحصائية
	Std. Error	B		T	الدلالة الإحصائية	Beta					
شباب الانحدار	0.098	0.420		4.302	0.000		0.894	0.799	0.798	890.546	0.000
مهام مجالس الحكمية	0.028	0.843		29.842	0.000	0.894					

تشير النتائج المبينة في الجدول رقم (2) الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمهام مجالس الحكمية على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.894) وهي قيمة دالة إحصائية،

وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغيرين، وبلغت قيمة (R-square) (0.799) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر قدرة مهام مجالس الحاكمية في التأثير على كفاءة الأداء؛ بمعنى أن مهام مجالس الحاكمية تفسر ما قيمته (79.9%) من التغير الحاصل في كفاءة الأداء، وبلغت قيمة الاختبار (F) (890.546) بدلالة إحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائياً، بالتالي تقبل الفرضية الرئيسية الأولى بالصيغة المثبتة والتي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمجالس الحاكمية على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن.

4-4-2 النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية (الهيكل التنظيمي، الموازنات التخطيطية، نظام المعلومات المحاسبي، تقارير الرقابة، ونظام الحوافز) على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression) لدراسة أثر أبعاد تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن.

جدول رقم (3) نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression) لدراسة أثر أبعاد تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن

الدلالة الإحصائية	F	Adjusted R Square	R ²	R	معاملات موحدة			معاملات غير قياسية		البعد
					الدلالة الإحصائية	T	Beta	Std. Error	B	
0.000	235.031	0.839	0.842	0.918	0.359	0.919		0.097	0.089	ثبات الانحدار
					0.000	6.014	0.258	0.036	0.218	الهيكل التنظيمي
					0.000	9.724	0.455	0.042	0.409	الموازنات التخطيطية
					0.000	3.570	0.168	0.042	0.150	نظام المعلومات المحاسبي
					0.469	0.725	0.040	0.052	0.037	تقارير الرقابة والأداء
					0.000	3.671	0.142	0.036	0.132	نظام الحوافز

تشير النتائج المبينة في الجدول رقم (٣) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.918) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغيرين، وبلغت قيمة (R-square) (0.842) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر قدرة أبعاد تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية في التأثير على كفاءة الأداء؛ بمعنى أن أبعاد تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية تفسر ما قيمته (84.2%) من التغير الحاصل في كفاءة الأداء، وبلغت قيمة الاختبار (F) (235.031) بدلالة إحصائية (0.00) وهي قيمة دالة إحصائياً، بالتالي تقبل الفرضية الرئيسية الثانية بالصيغة المثبتة والتي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن.

3-4-4 النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الثالثة: Ho1

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق الانحدار الهرمي (Hierarchical Regression) لدراسة الأثر المعدل لمجالس الحاكمية على العلاقة بين تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية (الهيكل التنظيمي، نظام الحوافز، الموازنات التخطيطية، نظام المعلومات المحاسبي، وتقارير الرقابة) على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن.

جدول رقم (٤) نتائج تحليل الانحدار الهرمي للفرضية الرئيسية الثالثة

النموذج	المتغيرات المستقلة	المعامل B	قيمة T الحسوبة	Sig T	R	معامل التحديد R ²	ΔR^2	ΔF	Sig ΔF
النموذج الأول	الهيكل التنظيمي	0.285	6.304	0.000	0.918	0.842	0.842	213.716	0.000
	الموازنات التخطيطية	0.459	9.286	0.000					
	نظام المعلومات المحاسبي	0.153	3.050	0.003					
	تقارير الرقابة والأداء	0.016	0.282	0.778					
	نظام الحوافز	0.146	3.580	0.000					
النموذج الثاني	الهيكل التنظيمي	0.209	5.585	0.000	0.947	0.896	0.054	103.668	0.000
	الموازنات التخطيطية	0.242	5.312	0.000					
	نظام المعلومات المحاسبي	0.042	0.986	0.325					

					0.231	1.201	0.057	تقارير الرقابة والأداء	
					0.024	2.267	0.077	نظام الحوافز	
					0.000	10.182	0.446	مجالس الحاكمة	
					0.025	2.264	0.317	الهيكل التنظيمي	
					0.852	0.187	0.028	الموازنات التخطيطية	
					0.000	3.816	0.752	نظام المعلومات الحاسبي	
					0.363	0.911	0.227	تقارير الرقابة والأداء	
					0.379	0.882	0.122	نظام الحوافز	
					0.003	3.004	0.292	مجالس الحاكمة	
					0.000	3.803	0.915	الهيكل التنظيمي × مجالس الحاكمة	
					0.071	1.815	0.519	الموازنات التخطيطية × مجالس الحاكمة	
					0.000	3.594	1.231	نظام المعلومات الحاسبي × مجالس الحاكمة	
					0.435	0.781	0.316	تقارير الرقابة والأداء × مجالس الحاكمة	
					0.182	1.340	0.310	نظام الحوافز × مجالس الحاكمة	
0.000	9.533	0.020	0.917	0.957					النموذج الثالث

يتضح قيام الانحدار الهرمي على نموذجين، حيث مثلت نتائج النموذج الأول أثر متطلبات المحاسبة المسؤولة (الهيكل التنظيمي، نظام الحوافز، الموازنات التخطيطية، نظام المعلومات الحاسبي، وتقارير الرقابة) على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن، إذ تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق محاسبة المسؤولة مجتمعة في كفاءة الأداء، حيث إن قيمة ΔF بلغت (213.716) عند مستوى معنوية ($\Delta F = 0.000$) وهي أقل من 0.05، وقد أشارت قيمة معامل التحديد R^2 والتي بلغت (0.842)، إلا أن ما نسبته (84.2%) من التغير الحاصل في كفاءة الأداء يمكن تبريره من خلال أبعاد متطلبات المحاسبة المسؤولة مجتمعة.

أما في النموذج الثاني، فقد تم إضافة المتغير المعدل (مهام لمجالس الحاكمة) لنموذج الإنحدار، حيث ارتفعت قيمة معامل التحديد R^2 بنسبة (5.4%)؛ إذ إن قيمة (ΔR^2) بلغت (0.054)، وهي دالة إحصائية، إذ بلغت قيمة ΔF (103.668) عند مستوى معنوية ($\Delta F = 0.000$) والتي هي أقل من 0.05، بينما بلغت قيمة معامل B عند بعد (مهام

لمجالس الحاكمية (ما مقداره (0.446)، وبمستوى معنوية ($\text{SigT}=0.000$)، مما يدل على الاختلاف في الأثر المعنوي للمتغير المعدل.

أما في النموذج الثالث فقد ظهر هناك ارتفاع قيمة معامل التحديد R^2 بنسبة (2%)؛ إذ إن قيمة (ΔR^2) بلغت (0.020)، وهي دالة إحصائياً، إذ بلغت قيمة ΔF (9.533) عند مستوى معنوية ($\text{Sig } \Delta F=0.000$) والتي هي أقل من 0.05.

وبناءً على ما سبق من النتائج فإنه يتم قبول الفرضية الرئيسية الثالثة بالصيغة المثبتة، والتي نصت على أنه: يوجد أثر معدل ذو دلالة إحصائية لمجالس الحاكمية على العلاقة بين تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية (الهيكل التنظيمي، نظام الحوافز، الموازنات التخطيطية، نظام المعلومات المحاسبي، وتقارير الرقابة) على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن.

هدفت الدراسة إلى بيان الأثر المعدل لمجالس الحاكمية على العلاقة بين تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية وكفاءة الأداء على بلديات إقليم الشمال في الأردن وتبين النتائج بأنه يوجد أثر معدل ذو دلالة إحصائية لمجالس الحاكمية على العلاقة بين تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية وكفاءة الأداء، وأن مستوى مهام مجالس الحاكمية، وكفاءة الأداء، و تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية في بلديات إقليم الشمال في المملكة الأردنية الهاشمية جاء متوسطاً. وأنه يوجد أثر لمجالس الحاكمية على كفاءة الأداء، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية على كفاءة الأداء وكما انه يوجد أثر معدل ذو دلالة إحصائية لمجالس الحاكمية على العلاقة بين تطبيق متطلبات محاسبة المسؤولية (الهيكل التنظيمي، نظام الحوافز، الموازنات التخطيطية، نظام المعلومات المحاسبي، وتقارير الرقابة) على كفاءة الأداء في بلديات إقليم الشمال في الأردن.

وبناء عليه توصي الدراسة بما يلي:

1. ضرورة أن تهتم البلديات باستخدام الموازنة التخطيطية لتوجيه البلديات إلى إجراء المقارنات بين أرقام الأداء الفعلي وأرقام الأداء المخطط من أجل تقويم الأداء؛ حتى تحقق أهدافها فيما يتعلق بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للبلدية.
2. ضرورة إيجاد آليات حديثة لتعزيز عملية الحصول على التغذية الراجعة من المواطنين حول جودة الخدمات المقدمة لهم.
3. التركيز على تطبيق مبدأ العدالة والمساواة بين المواطنين من خلال الحرص على منح المواطنين فرصاً متساوية في الحصول على الخدمات العامة.
4. ضرورة أن تتبنى البلديات نظام حوافز يرتبط بتقييم الأداء وتنفيذ الموازنة التخطيطية.
5. إنشاء نظام محاسبي يتناسب مع طبيعة الأنشطة التي تقوم بها البلديات، وذلك من خلال توفير البيانات التحليلية بالقدرة على تلبية احتياجات الإدارة.
6. ضرورة قيام البلديات بعقد لقاءات دورية مع المواطنين للوقوف على حاجاتهم وحل مشكلاتهم.
7. ضرورة عقد دورات تدريبية متخصصة للعاملين لرفع كفاءتهم وتأهيلهم.
8. ضرورة التزام مجلس الحاكمية بالمهام الموكلة بموجب القانون.

قائمة المصادر والمراجع

القرآن الكريم.

- أبو نصار، محمد حسين. (2015). المحاسبة الإدارية، (ط3)، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- آدم، مبارك عبد الجبار عبدالله، (2020). محاسبة المسؤولية وأثرها على الرقابة وتقويم الأداء المالي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم السودان.
- جروان، عمر أحمد علي. (2017). مدى تطبيق نظام محاسبة المسؤولية وأثره على كفاءة الأداء للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جدارا، إربد، الأردن.
- حسانين، أحمد سعيد قطب. (2009). "التكامل بين الآليات المحاسبية وغير المحاسبية لنظم الحوكمة وأثره على الأداء وخفض فجوة التوقعات عن القيمة للمنشأة: دراسة ميدانية على سوق الأسهم السعودي، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، 46(1)، 26.
- حوري، سرحان والعمري، أحمد. (2013). مدى تطبيق نظام محاسبة المسؤولية في الجامعات الأردنية - دراسة ميدانية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 9(2).
- دليل قواعد حوكمة الشركات الأردني. (2008). هيئة الأوراق المالية، عمان، الأردن
- الرجبي، محمد تيسير عبد الحكيم. (2007). مبادئ محاسبة التكاليف، (ط4)، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- سالم، نصر الدين صلاح. (2016). الموازنات التخطيطية على أساس النشاط ودورها في تخفيض التكاليف وتطوير المنتجات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان، الخرطوم.
- الطويل، عصام محمد. (2020). استخدام نظام محاسبة المسؤولية كأداة لتقويم الأداء ووسيلة لمعالجة الانحراف دراسة حالة - جامعة الأقصى بغزة، المجلة الأكاديمية العالمية للاقتصاد والعلوم الإدارية، فلسطين، 2(2)، 19-22.
- عبدالرحمن نجلاء إبراهيم والشمراي، فاطمة مساعد. (2020). "أثر استخدام محاسبة المسؤولية في الرقابة وتقويم الأداء" دراسة ميدانية على شركات التأمين الصحية بمحافظة جدة، مجلة رماح للبحوث والدراسات، جدة، ع(4)، 101-132.
- العليمات، وعيسى وكفاح، نوفان. (2016). أثر تطبيق مبادئ الحاكمية المؤسسية في الحد من التهرب الضريبي في الأردن - دراسة ميدانية، مجلة المنارة، 22(4)، جامعة آل البيت الأردن.
- غلاء، أوبكر. (2005). مدى توفر مقومات تطبيق محاسبة المسؤولية في الشركات الصناعية الليبية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- فهرس القواعد الإنزامية والإرشادية. (2010). هيئة الأوراق المالية، عمان، الأردن.
- قانون البلديات رقم (41) لسنة 2017.

قائمة بلديات الأردن.(2020). آخر تعديل للصفحة في 1 يونيو 2020، الساعة 11:30
ar.wikipedia.org/w/index.php.

قنبيي، هيا محمد جميل عمر.(2015). أثر تطبيق قواعد الحاكمية المؤسسية على التمثيل الصادق
للمعلومات المحاسبية في البنوك الإسلامية الأردنية - دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة جدارا،
إربد، الأردن.

ماهر، أحمد.(2007). إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
محمد علي، محمد بابكر حسن.(2018). أثر استخدام نظام محاسبة المسؤولية في الرقابة وتقويم الأداء
في الوحدات الحكومية الخدمية، دراسة ميدانية على المستشفيات والمراكز الطبية- جامعة شندي،
رسالة ماجستير، جمهور السودان.

مركز المشروعات الدولية الخاصة. (2003). مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بشأن حوكمة
الشركات، واشنطن، الولايات المتحدة.

المومني، محمد عبدالله محمد.(2016). مدى تطبيق محاسبة المسؤولية كأداة للرقابة وتقييم الأداء في
البلديات: دراسة ميدانية لبلديات إقليم الشمال في الأردن، رماح للبحوث والدراسات، المجلد (18)، ص
42-9.

الهييتي، خالد عبدالرحيم.(2003). إدارة الموارد البشرية. ط1، عمان، الأردن: دار وائل للنشر.

المراجع الأجنبية:

David Young. (2013). **Introduction of Concept of Cost Center Management in Public Hospital in South Africa**. Aspen Publisher.

Molina, C. & Callahan, J. (2010). Fostering Organizational Performance: The Role of
Journal of Management Development, 29(2).

OECD. (2004). **OECD principles of corporate Governance**, OECD publications
service, france.

Ritika, M. (2015). The Role of Responsibility Accounting in Organizational
Structure, **International Journal of Science, Technology & Management**,
4 (1), 185-190.

Tuan, Tran Trung.(2017). Application Responsibility Accounting to Sustainable
Development in Vietnam Manufacturers: An Empirical Study, **Economics
World**, 5(6), 573-583.

Zedan, Hala & Nassar, Mohammad.(2014). The Effect of Corporate Governance
on Operating Performance of Jordanian Manufacturing: Companies:
Evidence From Amman Stock Exchange, **Dirasat: Administrative
Sciences**, 41(2), 465-481.

أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية في القطاع العام السعودي

فهدة بنت سلطان السديري

صفية أبو الحسن حسين السيد

أستاذ مشارك بقسم المحاسبة

ماجستير محاسبة

كلية الاقتصاد والإدارة

كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة الملك عبد العزيز

جامعة الملك عبد العزيز

المملكة العربية السعودية

المستخلص

هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتمثلة في إدارة الحوكمة وإدارة المخاطر والدور التوكيدي في القطاع العام في المملكة العربية السعودية. ولتحقيق ذلك وظفت الدراسة المنهج الإيجابي؛ لصياغة التساؤلات التي تمثل محاور الدراسة الميدانية. وتم توجيه استبيان إلى عينة عشوائية من منسوبي وحدات المراجعة الداخلية في القطاع العام. وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي في مؤسسات القطاع العام السعودي يعود على الحوكمة بالإيجاب، وأنه يسهم بصورة كبيرة في إدارة المخاطر، كما يؤثر في مؤسسات القطاع العام تأثير إيجابي على الدور التوكيدي للمراجع الداخلي.

وتوصي الدراسة بضرورة توظيف التحول الرقمي في أنشطة المراجعة الداخلية والعمل على توفير إطار موحد للسياسات والإجراءات واللوائح المنظمة للعمل في البيئة الرقمية. وضرورة إلمام المراجع بأثر التحول الرقمي على إدارة الحوكمة وإدارة المخاطر والدور التوكيدي للمراجعة الداخلية وكذلك تأهيل المراجعين الداخليين مهنيًا فيما يتعلق بالحوكمة الإلكترونية وكيفية التعامل مع المخاطر الإلكترونية والتعرف على الدور التوكيدي للمراجعة الداخلية في ظل التحول الرقمي.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، المراجعة الداخلية، الحوكمة، إدارة المخاطر، الدور

التوكيدي

The impact of digital transformation on internal audit activities in Saudi public sector

Abstract

The current study aims to identify the impact of digital transformation on internal audit activities, including governance, risk management and the assurance role in the public sector in Saudi Arabia. A positive methodological approach was implemented to explore, explain, and predict the aspects under study through a review of previous research and an investigation into the current status. A questionnaire was directed to a random sample of employees working at internal audit units in the public sector.

The study concludes that digital transformation in the Saudi public sector is positively related to governance, contributes significantly to risk management, and positively affects the assurance role. The research recommends developing a framework to unify the policies and procedures regulating the internal audit function in the digital environment. The study also recommends providing adequate training for internal auditors regarding the activities affected by digital transformations.

Keywords: digital transformation, internal audit, governance, risk management, assurance role

1 الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة :

شهدت الآونة الأخيرة تطورات متسارعة في عالم التكنولوجيا أثرت على جميع جوانب الحياة، ونتيجة لذلك اتجهت الحكومات والقطاعات المختلفة في جميع أنحاء العالم نحو الاستفادة من هذا التطور عن طريق التحول الرقمي لمعظم أنشطتها ووظائفها. فعلى سبيل المثال تعتمد الحكومات على توظيف التكنولوجيا في العديد من القطاعات الحكومية مثل الصحة والتعليم والسياحة والتجارة وغيرها. وقد أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات، التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين. وقد حرصت المملكة العربية السعودية على تبني التحول الرقمي بالقطاعات الحكومية وغيرها لمواكبة مستهدفات رؤية 2030 بإطلاق برنامج التحول الرقمي كأحد البرامج التنفيذية للرؤية (رؤية 2030، 2022). وقد قدمت وحدة التحول الرقمي المنبثقة من اللجنة الوطنية للتحول الرقمي في المملكة العربية السعودية، تعريف للتحول الرقمي على أنه "التحول الشامل في إعادة تصميم نماذج الأعمال إلى نماذج عصرية توظف البيانات والتطورات الرقمية" (وحدة التحول الرقمي، 2022). والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة، بل هو برنامج شامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخلياً، وأيضاً كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع (البار، 2018). فهي عملية تتعدى نقل المعلومات من صيغ مادية ورقية إلى صيغ إلكترونية، كما تتعدى مجرد رقمنة العمليات التشغيلية وصولاً إلى تغيير شامل في منظومة العمل للاستفادة القصوى من الإمكانيات الرقمية المتاحة. وعرف البار (2018) التحول الرقمي بأنه "عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات تزيد من قيمة منتجاتها" كما عرفها شحاته (2020) بأنها "عملية تهدف إلى تحسين الكيانات والمؤسسات من خلال إطلاق تغييرات كبيرة على خصائصها، باستخدام مجموعات من تقنيات المعلومات والحوسبة

والاتصالات" (ص 204). وتبرز أهمية التحول الرقمي، في أنه يوفر الحماية للمنظمة من التهديدات الخارجية، ويمكنها من الاستفادة من الفرص قبل منافسيها، وكذلك سرعة التكيف مع القواعد الجديدة للأسواق الداخلية والخارجية (المطيري، 2022). كما أن أهم متطلبات التحول الرقمي تتمثل في إنترنت فائق السرعة، الحوسبة السحابية، المحتوى الرقمي، التوعية والتنمية المجتمعية، نظام محكم لحماية المتعاملين وفحص الشكاوى، الأمن السيبراني، التوقيع الإلكتروني، البنية التشريعية والسياسات الحاكمة، التجارة الإلكترونية، تكلفة خدمات الاتصالات والهواتف الذكية، صناعة البرمجيات والبرامج مفتوحة المصدر، الإبداع التكنولوجي وريادة الأعمال، دور ريادي للتعاملات المالية مع أجهزة الدولة (شحاته، 2020م).

هذا التطور يتطلب تطور مواكب له في أدوات الرقابة والمراجعة الداخلية لضمان سير العمل حسب ما هو مخطط له. وقد أوضح الدليل الإرشادي لأعمال وحدات المراجعة الداخلية بالأجهزة الحكومية والمؤسسات العامة الصادر عن الديوان العام للمحاسبة (2010)، أن هدف وحدات المراجعة الداخلية في القطاع العام هو "تمكين الجهات من تحقيق رسالتها وأهدافها من خلال التأكد من إنجاز الأهداف المقررة وفقاً لما خطط له"، بالتالي تساهم المراجعة الداخلية عند قيامها بمهامها بكفاءة بضمان تحقيق الأهداف العامة للقطاع العام وللدولة ككل. وقد نشأت المراجعة الداخلية وتطورت مع تزايد الحاجة للمحافظة على الموارد المتاحة واطمئنان المؤسسات على سلامة العمل، وحاجتها إلى بيانات دورية دقيقة لمختلف النشاطات من أجل اتخاذ القرار المناسب واللازم لتصحيح الانحرافات (زين، 2009). وتعتبر وظيفة المراجعة الداخلية إحدى أهم آليات الرقابة، وأساس النظام الرقابي الذي يعتمد عليه لتطبيق مبادئ الحوكمة وآلياتها، وذلك لما توفره وظيفة المراجعة الداخلية من خدمات تأكيد واستشارات وتحليلات واقتراحات نحو تطوير الأداء المحاسبي (مبارك، 2009). وتعد المراجعة الداخلية من الوسائل الفعالة لمراقبة الأداء، وتقليل الأخطاء والانحرافات المالية والإدارية. والأصل أن تكون ذات فاعلية وجودة عالية، فهناك العديد من المشكلات التي حدثت للشركات في الأسواق المالية العالمية

في السنوات الأخيرة، أوصلها إلى حالة من الإفلاس والإعسار المالي، مما أدى إلى فقدان الثقة في مجالس إدارة الشركات وإداراتها والأنظمة الرقابية والمحاسبية المتبعة فيها (ACCA, 2014). إن التغييرات الهامة التي يمر بها القطاع العام تشير إلى أن المراجعة الداخلية يجب أن تتطور، فمجرد التحقق من الدفاتر لم يعد كافياً. لقد أظهرت الأزمات المالية الكبرى أن المراجعة لا يجب أن تكون مهمتها تتمركز حول التأكد من دقة البيانات المالية وحسب، ولكن يجب أن تتضمن تقييم فعالية وكفاءة الأداء الحكومي وقدرته على التعامل مع التغيير والتطور (Schillemans, Van Twist, Van Der Steen, & de Jong, 2018). ولتحقيق ذلك على المراجعين الداخليين مواكبة التطورات التكنولوجية الحادثة في قطاعاتهم. ولكن، تشير الدراسات الحديثة إلى ضعف مواكبة المراجعة الداخلية لهذا التطور وقلة الدراسات التي تناقش تأثير التطورات التكنولوجية على مهنة المراجعة الداخلية بشكل عام (Manita, Elommal, Baudier, & Hikkerova, 2021; Pizzi, Venturelli, Variale, & Macario, 2020). وفي ضوء ما سبق ذكره، تسعى الدراسة الحالية للمساهمة في سد الفجوة البحثية عن طريق التعرف على أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية والمتمثلة في كل من الحوكمة، إدارة المخاطر، والدور التوكيدي للمراجعة الداخلية في القطاع العام السعودي.

1.2 أهمية وهدف البحث

واكب التطورات التكنولوجية الحادثة في عالم الأعمال، جهود من الجهات التنظيمية والمهنية المرتبطة بمهنة المراجعة الداخلية لمعرفة أثر هذه التطورات على نشاط المراجعة الداخلية والمراجع الداخلي بشكل عام. فمثلا اجتمعت الرابطة الأوروبية لقيادات لجان المراجعة (EACLN) European Audit Committee Leadership Network لمناقشة أثر التحول الرقمي على المراجعة الداخلية وتوصلوا إلى عدة نقاط منها أن التحول الرقمي يؤثر على طريقة عمل المنشآت بسبب تطور الأدوات المستخدمة مثل الحوسبة السحابية والأتمتة والذكاء الاصطناعي مما خلق بيئة جديدة للرقابة الداخلية وإدارة المخاطر. كما أن التحول الرقمي يعتبر تحدي وداعم للمراجعة الداخلية،

في حال استفاد المراجعين الداخليين من الميزات التي يوفرها التحول الرقمي كإمكانية فحص كافة البيانات بدلاً عن أخذ عينات، وإعطاء فرصة أكبر للمراجعين للتركيز على الأمور الهامة التي تتطلب حكم مهني بدلاً من الأعمال الروتينية. وأخيراً توصل اجتماع الرابطة الأوروبية لقيادات لجان المراجعة إلى أنه من المهم العمل على تعزيز سلامة خدمات التأكيد المقدمة من المراجع الداخلي حيث أن التقنيات الحديثة قد تسبب تداخل بين أعمال الإدارة وإدارة الامتثال وإدارة المخاطر والمراجعة الداخلية مما يسبب تعدي على المسؤوليات (EACLN, 2017). كما أن العديد من التقارير أظهرت أن التحول الرقمي في المراجعة الداخلية يعتبر بطيء مقارنة بالإدارات الأخرى لنفس المنشآت (Internal Audit Foundation and AuditBoard, 2021). حيث أوضح تقرير PWC (2018) أن الإدارات تتوقع من المراجع الداخلي أن يساهم بشكل فعال في فهم التطورات التكنولوجية في المنشأة وكيف تؤثر على نوعية المخاطر التي تواجهها. كما أن مجالس الإدارات يطلبون من المراجع أن يقدم لهم المشورة فيما يخص الاستفادة من التكنولوجيا المتاحة. وبالرغم من ذلك فقد أشار تقرير PWC (2017) إلى أن المراجعة الداخلية في العديد من المنظمات لا تلبى التوقعات التكنولوجية لأصحاب المصلحة.

وبناءً على ما سبق، تظهر أهمية البحث في العديد من الاعتبارات النظرية والعلمية وأهمها محاولة تسليط الضوء على دور التحول الرقمي وأثره على أنشطة المراجعة الداخلية في القطاع العام خصوصاً بوجود ندرة بالدراسات التي تناولت متغيرات موضوع الدراسة (Pizzi et al., 2021). كما تنبع أهمية البحث أيضاً من استخلاص انعكاسات تطبيق آليات التحول الرقمي على المراجعة الداخلية في القطاع العام.

وقد عرف معهد المراجعين الداخليين أنشطة المراجعة الداخلية على أنها: "نشاط استشاري وتوكيدي ويتسم بالاستقلالية والموضوعية، مصمم لزيادة وتحسين قيمة عمليات المنظمة والمساعدة في تحقيق أهدافها بصورة منهجية ومنظمة بهدف تقييم وتحسين فعالية إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة" (IIA, 2022). كما حدد كل من محمد وعلي

وعلي (2021) وعبدالقادر (2017) أنشطة المراجعة الداخلية بناء على التعريف السابق بثلاث أنشطة رئيسية وهي الحوكمة، إدارة المخاطر، والدور التوكيدي.

وبالتالي فإن هذا البحث يهدف إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية في القطاع العام في المملكة العربية السعودية عن طريق الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية في القطاع العام؟
ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة التالية:

1. ما أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالحوكمة في القطاع العام؟
2. ما أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بإدارة المخاطر في القطاع العام؟
3. ما أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالدور التوكيدي في القطاع العام؟

1.3 مراجعة الأدبيات وفرضيات الدراسة:

أدى التحول الرقمي إلى اختلاف بيئة الأعمال بشكل عام، وتأثر تبعاً لذلك نشاط المراجعة الداخلية (Betti, Sarens, & Poncin, 2021). وبالرغم من أن التحول الرقمي وفر فرص مساهمة جديدة للمراجعة الداخلية للعب دور إيجابي أكبر في المنشآت، إلا أنه تسبب في ظهور العديد من التحديات الجديدة. وقد حدد Aditya, Hartanto, and Nugroho (2018) ثلاث مسببات لهذه التحديات، وهي زيادة حجم البيانات المتاحة مما يؤدي لصعوبة التعامل معها، التطورات المتسارعة في التكنولوجيا مع ظهور أدوات جديدة بشكل مستمر، وأخيراً الصعوبات المتعلقة بمراجعة الالتزام بسبب التغيير في المتطلبات واللوائح تبعاً للتطور والتحولات التكنولوجية. وبالمثل توصلت دراسة Betti and Sarens (2020) إلى أن التحول الرقمي يؤثر على ثلاث جوانب لوظيفة المراجعة الداخلية، أولاً: نطاق المراجعة الداخلية، حيث أن من المتوقع أن تزداد أهمية تطبيقات

المراجعة الداخلية الرشيقة عند تخطيط المراجعة لضمان إتمام مهام تواكب التغيرات الحادثة، كما أن التغير في نطاق المراجعة يتطلب إثراء المعرفة الرقمية لدى المراجع الخارجي، بالإضافة لارتفاع مخاطر تكنولوجيا المعلومات خاصة المتعلقة بتهديدات الأمن السيبراني. ثانياً، التحول الرقمي يتطلب تغيير في المهارات المطلوبة من المراجعين الداخليين، خصوصاً تلك المتعلقة بتقنيات المعلومات. ثالثاً، على الإدارات العليا والمراجعين الداخليين التنسيق فيما بينهم لنشر الوعي حول الدور التوكيدي والاستشاري للمراجعين الداخليين والقيمة المضافة التي يقدمونها لعملاء المراجعة في مستويات المنظمة المختلفة.

وبالرغم من التأثيرات المشار إليها أن Portzenheim (2019) أشار إلى وجود نقص في الدراسات التي تسلط الضوء على التأثير الملموس والحالي للتحول الرقمي على وظيفة المراجعة الداخلية. فالدراسات الحالية تشير إلى أن التحول الرقمي زاد الحاجة للمراجعة المستمرة لما واكبه من ظهور مخاطر جديدة بالإضافة لحدوث تغييرات في أغراض الرقابة والحوكمة. وقد توصلت الدراسة إلى أن دور المراجع الداخلي تطور نتيجة لاستفادته من التقنيات الحديثة حيث أصبح بإمكانه تقديم مستوى ضمان أعلى من السابق وبجهد أقل. علاوة على ذلك، أحدث التحول الرقمي توسع في نطاق الأنشطة الاستشارية، خصوصاً فيما يتعلق بالتنبؤات المستقبلية. وبينما لا يزال هذا التأثير محدود نسبياً في الوقت الحالي ولكن من المتوقع أن يزداد في السنوات القادمة، مما يسمح لوظيفة المراجعة الداخلية بالاستفادة من هذه التقنيات لتحسين كفاءتها ويزيد من القيمة التي يضيفها المراجع الداخلي للمؤسسة.

وتوجهت بعض الدراسات إلى التعرف على مدى الاستفادة من آليات التحول الرقمي على المراجعة الداخلية، فهدفت دراسة شحاتة (2020) إلى تحليل طبيعية وأهمية المراجعة الداخلية لآليات التحول الرقمي كأحد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والكشف عن أهم مجالات الفحص التي يجب أن تركز عليها إدارة المراجعة الداخلية ولجان المراجعة للتحقق من كفاءة وفعالية استراتيجيات التحول الرقمي، واستخلاص أهم مقومات تفعيلها في ظل المعايير والاصدارات الحاكمة، وتحديد انعكاساتها على تعزيز

المساءلة والشفافية وتحسين الأداء الحكومي. وتوصلت الدراسة إلى أن مهام وأنشطة المراجعة الداخلية تتأثر بالأبعاد الاستراتيجية لتنفيذ التحول الرقمي بالمؤسسات الحكومية، وأن المراجعة الداخلية تدعم آليات الحوكمة في مجال التحول الرقمي بالمساهمة في تشكيل أطر الحوكمة الرقمية. كما توصلت الدراسة إلى أن تفعيل أنشطة المراجعة الداخلية لآليات التحول الرقمي يساهم في تعزيز المساءلة والشفافية وتحسين الأداء الحكومي.

وهدف دراسة (Lois, Drogalas, Karagiorgos, and Tsikalakis (2020) لمعرفة العوامل التي تؤثر على المراجعة الداخلية في عصر التكنولوجيا، وتوصلت إلى ثلاث عوامل يجب أن يحرص المراجع الداخلي على إتقانها وهي توفير الحماية للمعلومات الشخصية، وتجنب الهجمات الإلكترونية، ودعم مهارات وتعليم المتخصصين. كما توصلت الدراسة إلى أن كل من القطاع العام والخاص في الدول النامية لا يتابع التطورات التكنولوجية بالشكل الملائم وأنها تعمل بلا تنظيم يضمن مواكبة التحديات التي يفرضها التحول الرقمي، إما بسبب البيروقراطية أو ضعف الاستثمار بالتكنولوجيا والتدريب.

وناقشت دراسة Betti et al (2021) التعديلات التي طرأت على أنشطة وممارسات المراجعة الداخلية نتيجة للتحول الرقمي، وخصوصاً فيما يتعلق باستخدام تقنيات تحليل البيانات وأداء الأنشطة الاستشارية من قبل المراجعين الداخليين. وتوصلت الدراسة إلى أنه من المهم للمراجعين الداخليين تبني المراجعة الداخلية الرشيقة عند تخطيط مهام المراجعة لضمان أداء مهام مراجعة تواكب التغيرات الاستراتيجية. كما توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يتطلب تغيير في ترتيب أولويات المهارات المطلوبة من المراجعين بين المهارات المالية والمهارات التكنولوجية والتي لوحظ ارتفاع الطلب عليها مؤخراً. وأخيراً توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي أثر في العلاقة ما بين الإدارة العليا ونشاط المراجعة الداخلية والذي تغير من أداء الدور الرقابي التقليدي ليصبح ذا طابع استشاري تنظر له الإدارة كشريك يقدم قيمة مضافة تساعد في اتخاذ القرارات. وبناءً على ما سبق تمت صياغة الفرضية الأساسية على النحو التالي:

H1 يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.05 للتحويل الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية في القطاع العام.

تتفق أدبيات البحث العلمي على أهمية الدور الحوكمي الذي تلعبه المراجعة الداخلية بشكل عام (Allegrini, D'Onza, Melville, Sarens, & Selim, 2011; Carcello, Hermanson, & Raghunandan, 2005; D'Onza, Selim, Melville, & Allegrini, 2015; Elbardan, Ali, & Ghoneim, 2015; Joksimović & Alseddig, 2017; Mihret & Grant, 2017). حيث أنه من المتوقع أن تؤدي نظم المراجعة الداخلية الفعالة إلى مساعدة المنظمات على تحقيق أهدافها بفعالية وكفاءة. وقد ناقش Mihaela & Iulian (2012) المخاطر المحتملة نتيجة ضعف المراجعة الداخلية، ومنها التسجيل الخاطئ للعمليات الحسابية، وإتمام صفقات بدون إذن المستوى الإداري المطلوب والاحتياال.

وقد أصدرت هيئة السوق المالية السعودية، لائحة حوكمة الشركات والتي نصت على أن الحوكمة هي "القواعد التي يتم من خلالها قيادة الشركة وتوجيهها وتشتمل على آليات لتنظيم العلاقات المختلفة بين مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين والمساهمين وأصحاب المصالح، وذلك بوضع إجراءات خاصة لتسهيل عملية اتخاذ القرارات وإضفاء طابع الشفافية والمصادقية عليها بغرض حماية حقوق المساهمين وأصحاب المصالح وتحقيق العدالة والتنافسية والشفافية في السوق وبيئة الأعمال" (هيئة السوق المالية، 2019). وقد أوضح الهباش (2022) أن المنشآت التي تلتزم بأنظمة الحوكمة تتميز في أدائها وتعظيم قيمتها واستدامتها على المدى الطويل. وفي هذا السياق وفيما يتعلق بنشاط الحوكمة فقد هدفت دراسة (Manita et al. (2020b إلى استكشاف تأثير التحويل الرقمي على مهنة المراجعة وفهم كيف يمكن تحسين دور المراجعة كآلية للحوكمة، وذلك من خلال إجراء مقابلات مع مراجعين من أكبر خمس شركات للمراجعة في فرنسا. وتوصلت الدراسة إلى أن الرقمنة ستؤثر على مهنة المراجعة من خلال: تحسين أهمية المراجعة، وتحسين جودة المراجعة، وإبراز صورة جديدة للمراجع لتلبية احتياجات شركات المراجعة بشكل أفضل ودعمها على تحويلها الرقمي، حيث سيتعين على المراجع

توسيع كفاءاته المهنية وتطوير مهاراته. وذلك بما يتناسب مع فوائد حوكمة أمن المعلومات التي حددها معهد تقنية المعلومات وهي: الموائمة الاستراتيجية، إدارة المخاطر، إدارة الموارد، تعزيز القيمة وقياس الأداء (الهباش، 2022).

وبناء على ما سبق تم صياغة الفرضية الفرعية الأولى على النحو التالي:

H1.1 يوجد أثر دال إحصائي عند مستوى دلالة أقل من 0.05 للتحويل الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالحوكمة في القطاع العام.

عرف المعهد الدولي للمراجعين الداخليين إدارة المخاطر على أنها: عملية لتحديد الأحداث أو المواقف المحتملة وتقييمها وإدارتها والتحكم فيها لتوفير تأكيد معقول فيما يتعلق بتحقيق أهداف المنظمة (IIA, 2022). وقد عرفها معهد إدارة المخاطر بأنها عملية ذات نهج تكاملي وذات ترابط فيما بينها، تبدأ بفهم المخاطر، ثم تحليلها، ثم الشروع في معالجتها، للتأكد من تحقيق المنظمة لأهدافها (Institute of Risk Management, 2022). تتمثل المخاطر في احتمالية وقوع حدث له تأثير في مسيرة المنظمة الطبيعية التي قد تؤثر أيضاً في تحقيق الأهداف الاستراتيجية. ويعني تقييم المخاطر القدرة على تحديد الخطر وقياس درجة خطورته وتأثيره المستقبلي في المنشأة. لذلك أصبحت إدارة المخاطر من أهم مؤشرات الكفاءة والفاعلية للإدارات، وأحد مقاييس جودة تبني آليات الحوكمة وممارستها في كل القطاعات. وتعد ممارسات إدارة المخاطر من أدوات تفعيل الحوكمة في القطاع الخاص. كما أن وجود إدارة للمخاطر في مؤسسات القطاع العام يساعد على تحقيق الخطط والأهداف الاستراتيجية لتلك المؤسسات، وتعزيز كفاءة الأداء والفاعلية لديها. ويسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق مرونة عالية لرفع الكفاءة المالية والإدارية (الحسيني، 2021).

وفي هذا السياق وفيما يتعلق بإدارة المخاطر فقد هدفت دراسة سمرة وآخرون (2022) إلى محاولة معرفة أثر اعتماد تكنولوجيا الحوسبة السحابية على دور المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر المؤسسية، نظراً إلى أن تكنولوجيا الحوسبة السحابية لها طبيعة خاصة من حيث كونها تكنولوجيا محفوفة بالمخاطر. وتشير النتائج إلى أن

تكنولوجيا الحوسبة السحابية قد أحدثت تغيير جذري في طريقة عمل كلاً من إدارة المخاطر المؤسسية ودور إدارة المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر المؤسسية. حيث أشارت نتائج الدراسة التطبيقية بشقيها التطبيقي والميداني إلى وجود تأثير طردي معنوي بين اعتماد تكنولوجيا الحوسبة السحابية وإدارة المخاطر المؤسسية، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي بين اعتماد تكنولوجيا الحوسبة السحابية ودور إدارة المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر المؤسسية. وفيما يتعلق بتقييم المخاطر بشكل صحيح أكد Aditya et al. (2018) أهمية امتلاك المراجعين للمعرفة والخبرة ليس فقط بمجال العمل واللوائح المرتبطة به، لكن أيضاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوجهاتها بالإضافة إلى امتلاك مهارات ومعارف متخصصة في مجال أمن المعلومات.

وبناء على ما سبق تم صياغة الفرضية الفرعية الثانية على النحو التالي:

H1.2 يوجد أثر دال إحصائي عند مستوى دلالة أقل من 0.05 للتحويل الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالمخاطر في القطاع العام.

يمكن تحديد أنشطة المراجعة الداخلية بثلاث أنشطة رئيسية وهي الحوكمة وإدارة المخاطر والدور التوكيدي (عبدالقادر، 2017؛ محمد وآخرون، 2021)، وذلك بناءً على تعريف معهد المراجعين الداخليين الذي ينص على أن المراجعة الداخلية هي "نشاط استشاري وتوكيدي ويتسم بالاستقلالية والموضوعية، مصمم لزيادة وتحسين قيمة عمليات المنظمة والمساعدة في تحقيق أهدافها بصورة منهجية ومنظمة بهدف تقييم وتحسين فعالية إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة" (IIA, 2022). وقد اقترح إطار ممارسات المراجعة الداخلية (IIA, 2017) أن على وظيفة المراجعة الداخلية تقديم خدمات التأكيد، والامتثال، والخدمات الاستشارية فيما يتعلق بالحوكمة. كما أن عليها المساعدة في تحقيق أهداف المنشأة وبنفس الوقت تقديم تأكيد للإدارة التنفيذية من خلال لجان المراجعة أن المراجعين الداخليين يؤدون عملهم بكفاءة (Erasmus & Coetzee, 2018). وقد عرف Frazer (2020) خدمات التأكيد على أنها خدمات مهنية مستقلة تزيد من موثوقية وجودة المعلومات الواردة من الجهات المختلفة لصناع القرار. وتعرف

معايير المراجعة الداخلية التأكيد بأنه "فحص موضوعي للأدلة بغرض تقديم تقييم مستقل حول الحوكمة وإدارة المخاطر وآليات الرقابة في المنظمة" (IIA, 2017).

ويرى أبكر وعثمان (2019) أن المراجعة الداخلية يمكن أن تعطي قيمة للمنشأة عن طريق: تقديم تأكيد موضوعي بأن معظم مخاطر إدارة الأعمال تم إدارتها بشكل مناسب، وتقديم تأكيد بأن إدارة المخاطر بالمنظمة وإطار الرقابة الداخلية يعملان بفعالية، وتقديم تأكيد مستقل إلى مجلس الإدارة بأن عمليات الإدارة الشاملة للمخاطر التي تقوم بها الإدارة داخل المنظمة تعمل بالشكل المتوقع، وتقديم تأكيد مستقل إلى مجلس الإدارة بأن عمليات الإدارة الشاملة للمخاطر مصممة بشكل جيد، والتأكيد على أن استجابة الإدارة للمخاطر الموجودة تتم بشكل مناسب وفعال لتخفيض هذه المخاطر.

وقد أدى التحول الرقمي لظهور تحديات جديدة لوظيفة المراجعة الداخلية تتطلب تطوير يواكب هذه التحديات بما فيها بناء المعرفة التقنية اللازمة للمراجعين لأداء مهامهم في البيئة التقنية بكفاءة (Erickson, 2017). والتعاون بكفاءة مع كافة مقدمي التأكيد الداخليين والخارجيين في المنظمات عن طريق تولي مهمة الإشراف على عمليات التأكيد (Sarens, Decaux, & Lenz, 2012; Wibowo, Achsani, 2021). وبناءً على ما سبق تمت صياغة الفرضية الفرعية الثالثة على النحو التالي:

H1.3 يوجد أثر دال إحصائي عند مستوى دلالة أقل من 0.05 للتحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالدور التوكيدي في القطاع العام.

2 منهجية البحث والدراسة الميدانية:

2.1 منهجية البحث:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، والبيانات المراد الحصول عليها بهدف دراسة أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية في القطاع العام في المملكة العربية السعودية، وبناءً على التساؤلات التي سعت الدراسة للإجابة عنها، تم اتباع المنهجية التقليدية في إجراء هذا البحث حيث تم توظيف النظرية

الإيجابية (Positive) والتي تهدف إلى تفسير الظواهر والتنبؤ بها وذلك من خلال الاستقراء عن تلك الظاهرة والتعرف على الأسباب التي تؤدي إلى حدوثها ومعرفة العلاقة السببية بين أبعادها (Gaffikin, 2006; Saunders, Lewis, & Thornhill, 2007). وقد وظفت الدراسة مصدرين لجمع المعلومات: أولاً: المصادر الأولية وذلك لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث حيث جُمعت المعلومات باستخدام أداة الاستبانة والتي صممت بناء على الدراسات السابقة بغرض اختبار الفرضيات. ثانياً: اعتمدت الدراسة على مصادر المعلومات الثانوية والتي تتمثل في المراجع والتقارير والدراسات السابقة ذات العلاقة، بموضوع الدراسة.

وتتكون استمارة الاستبيان من قسمين، القسم الأول اشتمل على بيانات تتعلق بالخصائص الديموغرافية والوظيفية وهي: المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة في مجال المحاسبة والمراجعة، عدد الدورات التدريبية في مجال التحول الرقمي، عدد الدورات التدريبية في مجال المراجعة الداخلية، مدة استخدام الموظف لتكنولوجيا المعلومات الرقمية في الوحدة الحكومية. بينما اشتمل القسم الثاني من استمارة الاستبيان على أسئلة المحاور الثلاث المتعلقة بالدراسة بواقع (27) عبارة على النحو التالي:

1. أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالحوكمة في القطاع العام، ويتكون من (9) عبارات.

2. أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بإدارة المخاطر في القطاع العام، ويتكون من (9) عبارات.

3. أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالدور التوكيدي في القطاع العام، ويتكون من (9) عبارات

وقد أُفرغت البيانات وحلت النتائج ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Science باستخدام التكرارات ومعامل ارتباط بيرسون، ومعادلة ألفا كرونباخ، واختبار التجزئة النصفية،

والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، واختبار T للعينات الواحدة باستخدام درجة ثقة (95%) في اختبار الفروض الإحصائية للدراسة، بما يعني أن احتمال الخطأ يساوي (5%).

وللتحقق من صدق الأداة كونها تقيس ما صممت من أجله، تم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين، من أعضاء هيئات التدريس، من أجل إبداء الملاحظات حول الأداة ومحاورها وفقراتها، وحذف وإضافة ما يروونه مناسباً لتصل الأداة إلى شكلها النهائي. كما تم حساب صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. يلاحظ من الجدول رقم (1) أن معاملات ارتباط كل فقرة من فقرات أداة الدراسة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه جاءت جميعها دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

جدول 1 معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي

تنتمي إليه

محاور الدراسة					
أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالحوكمة في القطاع العام		أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بإدارة المخاطر في القطاع العام		أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالحوكمة في القطاع العام	
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
1	0.752	1	0.741	1	0.827
2	0.741	2	0.846	2	0.815
3	0.682	3	0.780	3	0.810
4	0.810	4	0.812	4	0.873
5	0.722	5	0.847	5	0.895
6	0.755	6	0.785	6	0.897
7	0.663	7	0.722	7	0.803
8	0.767	8	0.721	8	0.852
9	0.751	9	0.836	9	0.819

♦♦ دالة عند مستوى 0.01

ويعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة. وجدول رقم (2) يبين معاملات ارتباط بيرسون بين كل محور من المحاور الثلاثة، والمعدل الكلي للاستبانة، ويلاحظ من الجدول رقم (2) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك محاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 2 الصدق الداخلي بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

الرقم	المحور	معامل الارتباط
1	أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالحوكمة	0.914
2	أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بإدارة المخاطر	0.939
3	أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالدور التوكيدي	0.933

❖ دالة عند مستوى 0.01

ولقياس ثبات أداة الدراسة وصلاحيته فقد تم استخدام كل من معادلة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، وطريقة التجزئة النصفية (Split _ Half) لحساب الثبات في البيانات، كما توضح نتائج الجدول رقم (3):

جدول 3 ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية.

البيان	الثبات بطريقة ألفا كرونباخ		الثبات بطريقة التجزئة النصفية	
	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل ارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل
المحور الأول	9	0.890	0.771	0.859
المحور الثاني	9	0.922	0.784	0.868
المحور الثالث	9	0.949	0.846	0.908
الاستبانة ككل	27	0.966	0.858	0.923

حيث يتضح من الجدول (3) أن معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لجميع المحاور كانت مرتفعة، وأن معامل الثبات الكلي كان (0.923)، وكذلك معاملات ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لجميع المحاور، حيث كان معامل الثبات بالنسبة للاستبانة ككل (0.966)،

وبالتالي فإن أداة الدراسة تتمتع بالقدر الكافي من الثبات، مما يؤهلها لتحقيق أهداف الدراسة بالشكل المرجو.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في إعداد أداة الدراسة، لتحديد مدى موافقة المشاركين على العبارات، وذلك بالاعتماد بشكل أساسي على قيمة الوسط الحسابي والوزن النسبي لتحديد مستوى الموافقة على عبارات الدراسة وبنودها. ويوضح جدول (4) دلالة إحصائية على أن المتوسطات التي تقل عن (1.80) تدل على درجة غير موافق بشدة على الفقرة أو المحور ككل، بينما المتوسطات التي تتراوح بين (1.80 - 2.59) فهي تدل على درجة غير موافق على الفقرة أو المحور ككل، بينما المتوسطات التي تتراوح بين (2.60 - 3.39) فهي تدل على درجة محايد من قبل أفراد العينة تجاه الفقرة أو المحور ككل، والمتوسطات التي تتراوح بين (3.40 - 4.19) فتدل على درجة موافقة، أما إذا كانت المتوسطات أكبر من 4.20 فهذه الدرجة تعني الموافقة بشدة.

جدول 4 سلم المقياس المستخدم في الدراسة

درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوسط الحسابي	أقل من 1.80	1.80 - 2.59	2.60 - 3.39	3.40 - 4.19	أكبر من 4.20
الوزن النسبي	أقل من 36%	36% - 51.9%	52% - 67.9%	68% - 83.9%	أكبر من 84%

2.2 الدراسة الميدانية :

مجتمع الدراسة يتكون من منسوبي إدارات المراجعة الداخلية في القطاع العام السعودي. وقد اختيرت عينة الدراسة عشوائياً حيث وزعت (130) استبانة، وتم استلام (111) منها صالحة للتحليل، موضحة خصائصهم على النحو التالي:

- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول (5) Error! Reference source not found. يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي. حيث يتضح من خلال الجدول أن (11.7%) من أفراد العينة مؤهلهم العلمي دبلوم، بينما (69.4%) من أفراد العينة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، و(18.9%) من أفراد العينة مؤهلهم العلمي دراسات عليا.

جدول 5 توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
دبلوم	13	11.7
بكالوريوس	77	69.4
دراسات عليا	21	18.9
الإجمالي	111	%100

• توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي:

جدول (6) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي. حيث يتضح من خلال الجدول أن (44.1 %) من أفراد العينة تخصصهم محاسبة، بينما (31.5%) من أفراد العينة تخصصهم إدارة أعمال، و(8.1%) من أفراد العينة تخصصهم علوم مصرفية، في حين (16.2%) من أفراد العينة من أصحاب التخصصات الأخرى.

جدول 6 توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

التخصص العلمي	العدد	النسبة المئوية
محاسبة	49	44.1
إدارة أعمال	35	31.5
علوم مالية ومصرفية	9	8.1
أخرى	18	16.2
الإجمالي	111	%100

• توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

جدول (7) Error! Reference source not found. يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي. حيث يتضح من خلال الجدول أن (30.6 %) من أفراد العينة بوظيفة محاسب، بينما (27.9%) من أفراد العينة بوظيفة إداري، و(14.4%) من أفراد العينة بوظيفة رئيس قسم، في حين (14.4%) من أفراد العينة بوظيفة مدير، في حين (12.6%) من أفراد العينة من أصحاب المسميات الوظيفية الأخرى.

جدول 7 توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية
محاسب	34	30.6
إداري	31	27.9
رئيس قسم	16	14.4
مدير	16	14.4
أخرى	14	12.6
الإجمالي	111	%100

- توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في مجال المحاسبة والمراجعة :
 جدول (8) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة في مجال المحاسبة والمراجعة. حيث يتضح من خلال الجدول أن (33.3 %) من أفراد العينة خبرتهم 5 سنوات فأقل، بينما (30.6%) من أفراد العينة تتراوح خبرتهم بين 5 وأقل من 10 سنوات، و (15.3%) من أفراد العينة خبرتهم 10 وأقل من 15 سنة، في حين (20.7%) من أفراد العينة تزيد خبرتهم عن 15 سنة.

جدول 8 توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في مجال المحاسبة والمراجعة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	37	33.3
5 وأقل من 10 سنة	34	30.6
10 وأقل من 15 سنة	17	15.3
15 سنة فأكثر	23	20.7
الإجمالي	111	%100

- توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية في مجال التحول الرقمي :
 جدول (9) Error! Reference source not found. يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات التدريبية في مجال التحول الرقمي. حيث يتضح من خلال الجدول أن (48.6 %) من أفراد العينة لم يحصلوا على أي دورات، بينما (35.1%) من أفراد العينة حصلوا على 3 دورات فأقل، و (7.2%) من أفراد العينة تتراوح

دوراتهم ما بين 4-7 دورات، في حين (9.0%) من أفراد العينة حصلوا على 8 دورات فأكثر.

جدول 9 توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية في مجال التحول الرقمي

عدد الدورات	العدد	النسبة المئوية
لا يوجد	54	48.6
3 دورات فأقل	39	35.1
من 4-7 دورات	8	7.2
8 دورات فأكثر	10	9.0
الإجمالي	111	100%

• توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية في مجال المراجعة الداخلية: جدول (10) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات التدريبية في مجال المراجعة الداخلية. حيث يتضح من خلال الجدول أن (39.6%) من أفراد العينة لم يحصلوا على أي دورات، بينما (41.4%) من أفراد العينة حصلوا على 3 دورات فأقل، و (10.8%) من أفراد العينة تتراوح دوراتهم ما بين 4-7 دورات، في حين (8.1%) من أفراد العينة حصلوا على 8 دورات فأكثر.

جدول 10 توزيع عينة الدراسة حسب الدورات التدريبية في مجال المراجعة الداخلية

عدد الدورات	العدد	النسبة المئوية
لا يوجد	44	39.6
3 دورات فأقل	46	41.4
من 4-7 دورات	12	10.8
8 دورات فأكثر	9	8.1
الإجمالي	111	100%

• توزيع عينة الدراسة حسب سنوات استخدام الموظف لتكنولوجيا المعلومات الرقمية في الوحدة الحكومية:

جدول (11) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات استخدام الموظف لتكنولوجيا المعلومات الرقمية في الوحدة الحكومية. حيث يتضح من خلال الجدول

أن 52.3% من أفراد العينة سنوات استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات الرقمية 5 سنوات فأقل، بينما (27.0%) من أفراد العينة بين 5 وأقل من 10 سنوات، و (10.8%) من أفراد العينة 10 وأقل من 15 سنة، في حين (9.9%) من أفراد العينة تزيد سنوات استخدامهم عن 15 سنة.

جدول 11 توزيع عينة الدراسة حسب سنوات استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في

الوحدة الحكومية

عدد السنوات	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	58	52.3
5 وأقل من 10 سنة	30	27.0
10 وأقل من 15 سنة	12	10.8
15 سنة فأكثر	11	9.9
الإجمالي	111	%100

- توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في الوحدات الحكومية :

جدول (12) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة في الوحدات الحكومية. حيث يتضح من خلال الجدول أن (36.0 %) من أفراد العينة خبرتهم 5 سنوات فأقل، بينما (28.8%) من أفراد العينة تتراوح خبرتهم بين 5 وأقل من 10 سنوات، و(13.5%) من أفراد العينة خبرتهم 10 وأقل من 15 سنة، في حين (21.6%) من أفراد العينة تزيد خبرتهم عن 15 سنة.

جدول 12 توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في الوحدات الحكومية

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	40	36.0
5 وأقل من 10 سنة	32	28.8
10 وأقل من 15 سنة	15	13.5
15 سنة فأكثر	24	21.6
الإجمالي	111	%100

تحليل محاور الدراسة واختبار الفرضيات:

لأغراض تحليل محاور الدراسة واختبار الفرضيات، تم التحقق من الإجابات على محاور الاستبانة من خلال استخدام اختبار " T " للعينة الواحدة، كما هو مبين:

المحور الأول: أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالحوكمة في القطاع العام السعودي.

جدول 13 آراء أفراد العينة حول أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية

المتعلقة بالحوكمة في القطاع العام السعودي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	الترتيب
1	توجد رؤية ورسالة واضحة ومكتوبة لعملية التحول الرقمي في الوحدة الحكومية.	4.2883	.96660	85.8	14.042	7
2	يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في أداء أنشطة المراجعة الداخلية في الوحدة الحكومية.	4.2072	.95458	84.1	13.324	8
3	يساعد التحول الرقمي في سرعة إنجاز المهام التي تقوم بها المتعلقة بالحوكمة.	4.5946	.59358	91.9	28.303	1
4	التحول الرقمي يساعد في تقديم التوصيات لتحسين السياسات والإجراءات المتعلقة بعمل الوحدات الحكومية.	4.4234	.70774	88.5	21.189	4
5	تساعد التقنيات الإلكترونية على تقليل وقت الانتظار وتخفيض وقت التهيئة وإعادة التشغيل وجودة الأداء المحاسبي الإداري.	4.5676	.68253	91.4	24.197	2
6	يساهم التحول الرقمي في تحقيق التميز بالنسبة للوحدات الحكومية في مجال الحوكمة.	4.5315	.64413	90.6	25.050	3
7	يساعد التحول الرقمي على وجود خطط مبرمجة وملائمة للحوكمة في الوحدات الحكومية.	4.3333	.73030	86.7	19.235	5
8	تستخدم لجان المراجعة تقنيات إلكترونية في أعمالها.	4.0721	.94110	81.4	12.002	9
9	يساعد استخدام التحول الرقمي من خلال وسائل الاتصال في التعاون بين العاملين بمختلف الأنشطة والتنسيق مع كافة المستويات الإدارية " العمل بروح الفريق ".	4.3333	.75478	86.7	18.611	5
	متوسط إجابات المحور الأول	4.3724	.57377	87.4	25.200	

يتضح من (Error! Reference source not found.) وجود اتفاق بين عينة الدراسة على وجود تأثير للتحويل الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالحوكمة في القطاع العام، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لإجمالي عينة الدراسة (87.4%) وهي نسبة تعني الموافقة بشدة. كما أن الانحراف المعياري لكافة المتغيرات، وللمحور ككل أقل من الواحد الصحيح، مما يعني عدم وجود تشتت في إجابات العينة محل الدراسة، وقربها من الوسط الحسابي. وقد جاءت الفقرات الأكثر تأييداً على النحو التالي:

- جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على: يساعد التحويل الرقمي في سرعة إنجاز المهام التي تقوم بها المتعلقة بالحوكمة، بأعلى تقدير بوزن نسبي (91.9%).
 - تليها الفقرة رقم (5) والتي تنص على: تساعد التقنيات الإلكترونية على تقليل وقت الانتظار وتخفيض وقت التهيئة وإعادة التشغيل وجودة الأداء المحاسبي الإداري، بوزن نسبي (91.4%).
 - تليها الفقرة رقم (6) والتي تنص على: يساهم التحويل الرقمي في تحقيق التميز بالنسبة للوحدات الحكومية في مجال الحوكمة، بوزن نسبي (90.6%).
- وفي ضوء النتائج نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل، والذي ينص على: "يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.05 للتحويل الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالحوكمة في القطاع العام".
- المحور الثاني: أثر التحويل الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بإدارة المخاطر في القطاع العام السعودي.

جدول 14 آراء أفراد العينة حول أثر التحويل الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية

المتعلقة بإدارة المخاطر في القطاع العام السعودي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	الترتيب
1	يسهم التحويل الرقمي في توفير لائحة للمراجعة الداخلية معتمدة من قبل إدارة الوحدة الحكومية تسهل الوصول للمعلومات المتعلقة بالمخاطر.	4.2793	.79967	85.6	16.854	6

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	الترتيب
2	يساعد التحول الرقمي في حصول المراجعة الداخلية على المعلومات اللازمة بشأن المخاطر بسهولة.	4.3153	.68731	86.3	20.162	4
3	يساعد التحول الرقمي إدارة المخاطر في سرعة إنجاز التقارير والمهام اليومية والشهرية والسنوية.	4.3694	.65959	87.4	21.873	1
4	التحول الرقمي يساعد المراجعة الداخلية بتحديد المخاطر المحيطة بأنشطة الوحدة الحكومية.	4.3153	.68731	86.3	20.162	4
5	يساعد التحول الرقمي إدارة المخاطر في تقييم مدى فعالية القواعد والضوابط المطبقة على المواقع الإلكترونية للوحدة.	4.3333	.69194	86.7	20.302	3
6	استخدام التحول الرقمي في إدارة المخاطر يؤدي إلى الاهتمام بسير العمليات والحل المستمر للمشكلات.	4.2523	.73198	85.0	18.024	9
7	يوفر التحول الرقمي قوانين وأنظمة ولوائح تنظيمية حديثة وواضحة.	4.3423	.65360	86.8	21.638	2
8	يساعد التحول الرقمي إدارة المخاطر في اكتشاف الثغرات الأمنية في الشبكة والحماية وفحص مدى قابليتها للاختراق.	4.2703	.80843	85.4	16.554	7
9	يساعد التحول الرقمي المراجعة الداخلية بتقديم النصح وتوفير البدائل والتوصيات للإدارة العليا بشأن كيفية التعامل مع المخاطر المختلفة.	4.2703	.73788	85.4	18.137	7
	متوسط إجابات المحور الثاني	4.3053	.56427	86.1	24.372	

يتضح من جدول (14)، وجود اتفاق بين عينة الدراسة على وجود تأثير للتحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بإدارة المخاطر في القطاع العام، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لإجمالي عينة الدراسة (86.1%) وهي نسبة تعني الموافقة بشدة. كما أن الانحراف المعياري لكافة المتغيرات، وللمحور ككل أقل من الواحد الصحيح، مما يعني عدم وجود تشتت في إجابات العينة محل الدراسة، وقربها من الوسط الحسابي. وقد جاءت الفقرات الأكثر تأييداً على النحو التالي:

- جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على: يساعد التحول الرقمي إدارة المخاطر في سرعة إنجاز التقارير والمهام اليومية والشهرية والسنوية، بأعلى تقدير بوزن نسبي (87.4%).
- تليها الفقرة رقم (7) والتي تنص على: يوفر التحول الرقمي قوانين وأنظمة ولوائح تنظيمية حديثة وواضحة، بوزن نسبي (86.8%).

جاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على: يساعد التحول الرقمي إدارة المخاطر في تقييم مدى فعالية القواعد والضوابط المطبقة على المواقع الإلكترونية للوحدة، بوزن نسبي (86.7%).

وفي ضوء النتائج نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل، والذي ينص على: "يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.05 للتحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بإدارة المخاطر في القطاع العام".

المحور الثالث: أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالدور التوكيدي في القطاع العام السعودي.

جدول 15 آراء أفراد العينة حول أثر التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية

المتعلقة بالدور التوكيدي في القطاع العام السعودي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	الترتيب
1	يسهم التحول الرقمي في تقديم تأكيد بأن معظم المخاطر بالوحدة تم إدارتها بشكل مناسب.	4.2613	.70982	85.2	18.720	9
2	يساعد التحول الرقمي في تقديم تأكيد بأن استجابة الوحدة الحكومية للمخاطر الموجودة تتم بشكل مناسب وفعال.	4.3153	.71328	86.3	19.428	8
3	يساعد التحول الرقمي في تقديم تأكيد بأنه تم توجيه الموارد تجاه تحقيق الأهداف.	4.3333	.75478	86.7	18.611	7
4	يسهم التحول الرقمي في تقديم تأكيد إلى إدارة الوحدة الحكومية بأن الأداء الرقابي قوي وفعال.	4.3874	.74065	87.7	19.735	2
5	يساعد التحول الرقمي في تقديم تأكيد إلى إدارة الوحدة الحكومية بجودة المعلومات المالية.	4.3784	.71419	87.6	20.334	3
6	يساعد التحول الرقمي في التحقق من أن تنفيذ العمليات يتم وفقاً للسياسات واللوائح المرسومة والمتطلبات القانونية في الوحدة الحكومية.	4.3784	.73921	87.6	19.645	3
7	استخدام البرامج التطبيقية يساعد على تخفيض التكاليف من خلال تقليص الوقت والجهد المطلوب.	4.4595	.74813	89.2	20.553	1
8	يساعد التحول الرقمي في دعم مستوى شفافية الإفصاح المحاسبي.	4.3604	.77216	87.2	18.561	6

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	الترتيب
9	يساهم التحول الرقمي بصورة فعالة في تقديم خدمات تأكيد مناسبة وسريعة للإدارة العليا.	4.3784	.72681	87.6	19.981	3
	متوسط إجابات المحور الثالث	4.3614	.62036	87.2	23.120	

يتضح من جدول (15)، وجود اتفاق بين عينة الدراسة على وجود تأثير للتحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالدور التوكيدي في القطاع العام، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لإجمالي عينة الدراسة (87.2%) وهي نسبة تعني الموافقة بشدة. كما أن الانحراف المعياري لكافة المتغيرات، وللمحور ككل أقل من الواحد الصحيح، مما يعني عدم وجود تشتت في إجابات العينة محل الدراسة، وقربها من الوسط الحسابي. وقد جاءت الفقرات الأكثر تأييداً على النحو التالي:

– جاءت الفقرة رقم (7) والتي تنص على استخدام البرامج التطبيقية يساعد على تخفيض التكاليف من خلال تقليص الوقت والجهد المطلوب، بأعلى تقدير بوزن نسبي (89.2%).

– تليها الفقرة رقم (4) والتي تنص على: يساهم التحول الرقمي في تقديم تأكيد إلى إدارة الوحدة الحكومية بأن الأداء الرقابي قوي وفعال، بوزن نسبي (87.7%).

– تليها كل من الفقرتين رقم (5) و (6) واللتان تنصان على التوالي: يساعد التحول الرقمي في تقديم تأكيد إلى إدارة الوحدة الحكومية بجودة المعلومات المالية، ويساعد التحول الرقمي في التحقق من أن تنفيذ العمليات يتم وفقاً للسياسات واللوائح المرسومة والمتطلبات القانونية في الوحدة الحكومية، بوزن نسبي (87.6%).

وبالتالي نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل، والذي ينص على: "يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.05 للتحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالدور التوكيدي في القطاع العام".

- وبعد التحقق من الفرضيات الفرعية الثلاثة، وقبول الفرض البديل، الذي يؤكد وجود أثر دال إحصائياً للتحويل الرقمي على أنشطة المراجعة في القطاع العام في المملكة العربية السعودية، يمكن التوصل من اختبار الفرضيات إلى ما يلي:
- يوجد أثر دال إحصائياً للتحويل الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالحوكمة في القطاع العام.
 - يوجد أثر دال إحصائياً للتحويل الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بإدارة المخاطر في القطاع العام.
 - يوجد أثر دال إحصائياً للتحويل الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية المتعلقة بالدور التوكيدي في القطاع العام.
- وبالتالي نقبل الفرض بتأكيد وجود أثر دال إحصائياً للتحويل الرقمي على أنشطة المراجعة في القطاع العام في المملكة العربية السعودية.

3 النتائج والتوصيات

3.1 النتائج

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التحويل الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية في القطاع العام، من خلال استكشاف هذا الأثر على أنشطتها المتمثلة بالحوكمة وإدارة المخاطر والدور التوكيدي لوظيفة المراجعة الداخلية. وقد أظهرت نتائج الدراسة تأثير إيجابي فيما يتعلق بالتحويل الرقمي على مهام المراجعة الداخلية المرتبطة بالحوكمة. حيث أن توظيف التطورات التكنولوجية يساعد المراجع الداخلي في إتمام مهام الحوكمة بسرعة أكبر وجهد ووقت أقل. كما أن النتائج تشير إلى أن التحويل الرقمي يساهم في توفير فرص أكبر للمراجع الداخلي لتقديم التوصيات لتحسين سياسات وإجراءات المؤسسات لتحقيق أهدافها والوصول لرؤيتها واستراتيجيتها، مع دعم متطلبات الشفافية والاستقلال. وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (عبيد، 2021) في أن توظيف التقنيات الإلكترونية يساهم في تقديم خدمة ذات جودة أعلى وبالتالي تحقق الأهداف بصورة أفضل، وكذلك تتفق مع دراسة شحاته (2020) في أن التحويل الرقمي يعود

بالإيجاب على الحوكمة بحيث يساهم في مساعدة الجهات الحكومية من تقديم خدمات لمواطنيها بشكل مثالي وشفاف، كما توافقت مع ما خلصت إليه دراسة محمد وعبد الله (2022) بأن جودة المراجعة في ظل التحول الرقمي تساهم في خلق قيمة للمنشآت وتقديم الاقتراحات والنصائح لإجراء تحسينات مستمرة في أنظمة الحوكمة.

وفيما يتعلق بإدارة المخاطر، فقد توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يساهم في مساعدة المراجع الداخلي في مؤسسات القطاع العام بصورة كبيرة في إدارة المخاطر عن طريق انجاز المهام والتقارير بشكل دوري وسريع، وسهولة الوصول للأنظمة والقوانين المطلوبة في مراجعة الامتثال، وتحديد المخاطر التي تتعرض لها الوحدة الحكومية. فالتحول الرقمي يساهم في سرعة تتبع العملية وإعطاء الأولويات للأحداث، بحيث أن المخاطر ذات الخسائر الكبيرة أو التي تكون احتمالية حدوثها عالية تعالج أولاً، بينما المخاطر ذات الخسائر الأقل أو التي تكون احتمالية حدوثها أقل تعالج أخيراً. ولكن التطبيق الفعلي لما سبق يعثره كثير من الصعوبات التي تواجه تطبيقه على أرض الواقع، وهذا يتفق مع الشبلي (2018) في أن عامل القدرة الاستباقية للتكنولوجيا، وعامل قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات يساهم بإدارة المخاطر بصورة أفضل. كما تتفق النتائج مع سمرة وآخرون (2022) حيث أشاروا إلى أن تكنولوجيا الحوسبة السحابية قد أحدثت تغير جذري في طريقة عمل كلاً من إدارة المخاطر المؤسسية ودور إدارة المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر المؤسسية.

يؤثر التحول الرقمي في مؤسسات القطاع العام في المملكة بصورة كبيرة على الدور التوكيدي للمراجع الداخلي، كون التحول الرقمي يمكنه من التعامل مع كمية أكبر من المعلومات بدرجة عالية من الدقة، وبالتالي فحص أكثر موضوعية للأدلة بغرض تقديم تقييم مستقل وفعال لعمليات الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة. وإبداء رأي فني محايد بشأن مدى توافق تأكيدات الإدارة عن نتائج الأنشطة مع معايير القياس المناسبة. ومن ثم تبليغ ما توصل له المراجع الداخلي إلى أصحاب المصالح بالوقت المناسب. وذلك يساهم في تعزيز ثقة أصحاب القرار بالدور التوكيدي للمراجع الداخلي ويساعدهم على اتخاذ

القرارات. وتتفق نتائج الدراسة فيما يتعلق بالدور التوكيدي للمراجع الداخلي مع القري وآخرون (2017) في أن توظيف المراجعين الداخليين للبرامج المتطورة من شأنها التعامل مع المعلومات بصورة أفضل، مما يسهل الاستفادة بشكل أكبر من هذه المعلومات.

3.2 التوصيات

- ضرورة الأخذ بالاعتبار الآثار المترتبة على التحول الرقمي في أنشطة المراجعة الداخلية في المؤسسات والوزارات والمنظمات التابعة للقطاع العام، والعمل على توفير إطار موحد للسياسات والإجراءات واللوائح المنظمة للعمل في البيئة الرقمية.
- ضرورة إمام المراجع الداخلي بالقطاع العام بآثار التحول الرقمي على أنشطة المراجعة الداخلية فيما يتعلق بدوره في إدارة الحوكمة وإدارة المخاطر والدور التوكيدي.
- حصر المهارات اللازم توافرها لدى المراجعين الداخليين لمواجهة التغييرات الناشئة عن التحول الرقمي المتسارع في القطاع العام السعودي، وتوفير مصادر التدريب والتأهيل اللازمة لمنسوبي وحدات المراجعة الداخلية في القطاع العام خصوصاً في مجالات الحوكمة الإلكترونية، وكيفية التعامل مع المخاطر الإلكترونية والتعرف على الدور التوكيدي للمراجعة الداخلية في ظل التحول الرقمي بصفة مستمرة.
- وختاماً توصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات التي تتناول أثر التحول الرقمي والأمن السيبراني والتطورات التكنولوجية بشكل عام على أنشطة المراجعة الداخلية في القطاع العام السعودي.

4 المراجع

4.1 المراجع العربية:

أبكر، محمد إسحق عبد الله، عثمان، محي الدين محمد إبراهيم. (2019). الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية وأدوارها في الأداء والفعالية للحكومة الإلكترونية (دراسة حول إدارة الضرائب في ولاية الخرطوم: الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية ودورها في فاعلية أداء الحكومة الإلكترونية (دراسة ديوان الضرائب بولاية الخرطوم). مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 3 (10)، 115-135.

البار، عدنان مصطفى. (2018). تقنيات التحول الرقمي، استشارات حول أعمال التقنية، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الحاسبات. متاح بتاريخ 2020/11/2 على الرابط: <https://www.kau.edu.sa/GetFile.aspx?id=287966&fn=Article-of-this-week-DrAdnan-ALBAR-Feb-2018.pdf> الحسيني، عامر محمد. (2021)، أهمية إدارة المخاطر في القطاع العام، مجلة الاقتصادية، 3 نوفمبر، الأربعاء.

الديوان العام للمحاسبة (2010)، الدليل الإرشادي لأعمال وحدات المراجعة الداخلية بالأجهزة الحكومية والمؤسسات العامة، الرياض: ديوان المراقبة العامة. زين، يونس (2009) تفعيل المراجعة الداخلة عن طريق النظام المحاسبي المالي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر.

سمرة، ياسر محمد، القرنشاي، السيد عبد النبي، ورجب، سحر مسعد. (2022). أثر تكنولوجيا الحوسبة السحابية على دور المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر المؤسسية: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية. 3 (1)، 499-522.

الشبلي، بيان إبراهيم. (2018) أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات " دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

- شحاته، محمد موسى علي. (2020). انعكاسات تفعيل آليات التحول الرقمي في ضوء مبادرات الشمول المالي على تطبيقات الحكومة الإلكترونية بجمهورية مصر العربية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، 6(9)، 197-221.
- عبد القادر، تهاني حسين. (2017). الاتجاهات الحديثة الداخلية ودورها في تقويم الأداء المالي، رسالة ماجستير، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا.
- عبيد، مصطفى مفيد مصطفى (2021) دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير جامعة الأزهر، فلسطين.
- مبارك، الرفاعي إبراهيم. (2009). جودة المراجعة الداخلية ودورها في تفعيل حوكمة الشركات: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، طنطا، كلية التجارة، 2(2).
- محمد، جمال عبدالله أحمد.. وعلى، صالح حامد محمد.. وعلى، زهير أحمد. (2021). أثر الأنشطة الحديثة لمراجعة الداخلية في دعم الميزة التنافسية للمصارف السودانية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 22(1)، 97-116.
- محمد، منذر محمد علي وعبد الله، عمرو صلاح محمد (2022) تأثير التحول الرقمي على جودة المراجعة الداخلية وانعكاسه على تحسين جودة التقارير المالية "دراسة ميدانية"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 2(13).
- المطيري، نواف بندر شريدة على نهار. (2022). دور اليات التحول الرقمي في تفعيل مدخل المراجعة على اساس المخاطر لتعزيز جودة عملية المراجعة. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ، 13(3) ، 1685-1714.
- المملكة العربية السعودية (2020). رؤية 2030 للمملكة العربية السعودية: برنامج التحول الوطني. متاح بتاريخ: 2022/11/2 على الرابط: <https://vision2030.gov.sa/ar/programs/NTP>
- الهباش، مريع سعد (2022). حوكمة الشركات، الطبعة الأولى
- هيئة السوق المالية (2019)، لائحة حوكمة الشركات. متاح بتاريخ 2022\11\11 على الرابط: https://cma.org.sa/Awareness/Publications/booklets/Booklet_13.pdf
- وحدة التحول الرقمي (2022). تقرير التحول الرقمي الوطني التقرير السنوي لعام 2020. متاح بتاريخ 2022 / 11 / 2 على الرابط: <https://ndu.gov.sa>

4.2 المراجع الأجنبية:

- ACCA. (2014). *Breaking Out: Public Audit's New Role in a Post-Crash World* Retrieved from <https://www.accaglobal.com/in/en/technical-activities/technical-resources-search/2014/march/breaking-out.html>
- Aditya, B., Hartanto, R., & Nugroho, L. (2018). *The role of IT audit in the era of digital transformation*. Paper presented at the IOP Conference Series: Materials Science and Engineering.
- Allegrini, M., D'Onza, G., Melville, R., Sarens, G., & Selim, G. M. (2011). The IIA's Global Internal Audit Survey: A Component of the CBOK Study What's Next for Internal Auditing: Report IV, The Institute of Internal Auditors Research Foundation (IIARF).
- Betti, N., & Sarens, G. (2020). Understanding the internal audit function in a digitalised business environment. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 36(6), 872-888 .
- Betti, N., Sarens, G., & Poncin, I. (2021). Effects of digitalisation of organisations on internal audit activities and practices. *Managerial Auditing Journal* .
- Carcello, J. V., Hermanson, D. R., & Raghunandan, K. (2005). Factors associated with US public companies' investment in internal auditing. *Accounting Horizons*, 19(2), 69-84 .
- D'Onza, G., Selim, G. M., Melville, R., & Allegrini, M. (2015). A Study on Internal Auditor Perceptions of the Function Ability to Add Value. *International Journal of Auditing*, 19(3), 182-194 .
- Elbardan, H., Ali, M., & Ghoneim, A. (2015). The dilemma of internal audit function adaptation: The impact of ERP and corporate governance pressures. *Journal of Enterprise Information Management*, 28(1), 93-106 .
- Erasmus, L., & Coetzee, P. (2018). Drivers of stakeholders' view of internal audit effectiveness: Management versus audit committee. *Managerial Auditing Journal*, 33(1), 90-114 .
- Erickson, D. (2017). *The Underutilized Resource: Factors Affecting Efficient Use of the Internal Audit Department*. Baker College (Michigan).
- European Audit Committee Leadership Network (EACLN). (2017). *The impact of digital technologies on internal audit*. Retrieved from https://www.tapestrynetworks.com/sites/default/files/publication_pd

- f/EACLN%20-%20VP%20-%206%20Jan%202017%20-%20Final.pdf
- Frazer, L. (2020). Does internal control improve the attestation function and by extension assurance services? A Practical Approach. *Journal of Accounting and Finance*, 20(1), 28-38 .
- Gaffikin, M. (2006). *The critique of accounting theory*. University of Wollongong, Working Paper .
- Institute of Internal Auditors (IIA). (2017). *The International Professional Practices Framework*. Retrieved from Altamonte Springs, FL.
- Institute of Risk Management. (2022). What is Enterprise Risk Management? Retrieved from <https://www.theirm.org/what-we-do/what-is-enterprise-risk-management/>
- Internal Audit Foundation, & AuditBoard. (2021). *Internal audit's digital transformation imperative: Advances amid crisis*. Retrieved from https://iia.no/wp-content/uploads/2021/04/2021-IAs-Dig-Transf-Imperative-Report_AuditBoard.pdf
- Joksimović, M., & Alseddig, A. (2017). The internal audit as function to the corporate governance. *Megatrend revija*, 14(2), 109-125 .
- Lois, P., Drogalas, G., Karagiorgos, A., & Tsikalakis, K. (2020). Internal audits in the digital era: opportunities risks and challenges. *EuroMed Journal of Business* .
- Manita, R., Elommall, N., Baudier, P., & Hikkerova, L. (2020). The digital transformation of external audit and its impact on corporate governance. *Technological Forecasting and Social Change*, 150, 1-10 .
- Mihaela, D., & Iulian, S. (2012). Internal control and the impact on corporate governance, in Romanian listed companies. *Journal of Eastern Europe Research in Business & Economics*, 2012, 1 .
- Mihret, D. G., & Grant, B. (2017). The role of internal auditing in corporate governance: a Foucauldian analysis. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 30(3), 699-719 .
- Pizzi, S., Venturelli, A., Variale, M., & Macario, G. P. (2021). Assessing the impacts of digital transformation on internal auditing: A bibliometric analysis. *Technology in Society*, 67, 101738 .
- Portzenheim, L. (2019). *The impact of digital transformation on the internal audit process and practices*. Louvain School of Management.

- Retrieved from
<https://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/object/thesis:20494>
- PWC. (2017). *Transforming Internal Audit to drive digital value*. Retrieved from <https://www.pwc.com/sg/en/risk-assurance/assets/internal-audit-transform-ia-to-drive-digital-value.pdf>
- Pwc. (2018). *State of the internal audit profession study. Moving at the speed of innovation: the foundational tools and talents of technology-enabled internal audit*. Retrieved from www.pwc.com/sg/en/publications/assets/state-of-the-internal-audit-2018.pdf
- Sarens, G., Decaux, L., & Lenz, R. (2012). *Combined assurance—case studies on a holistic approach to organizational governance*. Altamonte Springs, FL: The Institute of Internal Auditors Research Foundation (IIARF).
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2007). *Research methods for business students* (Fourth ed.). UK: Pearson Education Limited.
- Schillemans, T., Van Twist, M., Van Der Steen, M., & de Jong, I. (2018). New development: Breaking out or hanging on? Internal audit in government. *Public money & management*, 38(7), 531-534 .
- Wibowo, S., Achsani, N. A., Suroso, A. I., & Sasongko, H. (2021). FACTORS ASSOCIATED WITH THE ROLE OF INTERNAL AUDIT IN COMBINED ASSURANCE: AN INTERNATIONAL EVIDENCE. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 25, 1-12 .

المحاسبة الإدارية في القرآن الكريم من خلال قصة يوسف عليه السلام (دراسة تأصيلية مقارنة)

Administrative Accounting in the Holy Quran through the story of Joseph peace
be upon him: A comparative study

إعداد الدكتور:

آدم هارون أحمد إبراهيم

أستاذ الفقه الإسلامي، قسم الدراسات الإسلامية، كلية الآداب،

جامعة النيلين، السودان

Prepared by: Dr. Adam Haroon Ahmed Ibrahim: Assistant Professor of
Al- Islamic Jurisprudence, Department of Islamic Studies, Faculty of Arts,
Neelain University, Sudan

مستخلص البحث:

تناولت الدراسة قضية المحاسبة الإدارية في القرآن الكريم من خلال قصة سيدنا يوسف عليه السلام، وأثرها على علم المحاسبة الإدارية بصورة خاصة وعلوم الإدارة بصورة عامة، وتهدف الدراسة إلى بيان أقوال المفسرين والفقهاء قديما وحديثا مع ذكر أقوال علماء متخصصي المحاسبة الإدارية وربطها بقصة يوسف عليه السلام في صورة علمية توضح أبعاد مقاصد القرآن الكريم الذي يجمع جميع العلوم المختلفة، بهدف إظهار حقيقة الجهود العلمية التي وضعها سيدنا يوسف عليه السلام، في مجال المحاسبة الإدارية، التي يمكن أن نعتبرها الألبنة الأولى والأساس الأول لعلم المحاسبة الإدارية. ويتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الاستقرائي المقارن. واشتملت على بعض النتائج، أظهر سيدنا يوسف قدرته في إدارة أزمة سنين القحط التي أصابت مصر وما حولها بصورة مثالية فريدة من نوعها في ذلك الوقت، حتى جعل أهل مصر يقولون فيه ما رأينا ملك أفضل منه. ومن نتائج الدراسة: يوصي الباحث طلاب العلوم الإدارية ومديري الإدارات في مسيرتهم المهنية أن يكون قدوتهم في ذلك سيدنا يوسف عليه السلام

واستخدم الباحث المنهج الاستقرائي المقارن، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أظهر سيدنا يوسف قدرته في إدارة أزمة سنين القحط التي أصابت مصر وما حولها بصورة مثالية فريدة من نوعها في ذلك الوقت، حتى جعل أهل مصر ما رأينا ملك أفضل منه. وجاءت، ومن أهم التوصيات: يوصي الباحث طلاب العلوم الإدارية ومديري الإدارات في مسيرتهم المهنية أن يكون قدوتهم في ذلك سيدنا يوسف عليه السلام

الكلمات المفتاحية: تعريف - تأصيل - إظهار

Abstract

The paper dealt with the issue of management accounting in the Holy Qur'an through the story of Prophet Yusuf, peace be upon him, and its impact on the science of management accounting in particular and management sciences in general. And to show the scientific truth associated with the Qur'anic and Prophetic text, which clarifies the miracle of the Holy Qur'an in the issue of rooting the science of management accounting, its concept and its essence, through the story of Prophet Yusuf, peace be upon him. The study aims to clarify the sayings of the commentators and jurists, past and present, with mentioning the sayings of the scholars of management accounting specialists and linking them to the story of Joseph, peace be upon him, in a scientific form that illustrates the dimensions of the purposes of the Holy Qur'an, which brings together all the different sciences, with the aim of showing the reality of the scientific efforts that our master Joseph, peace be upon him, put in the field Management accounting, which we can consider the first building block and the first basis for the science of management accounting. And it included some results, our master Yusuf showed his ability to manage the crisis of the drought years that afflicted Egypt and its surroundings in an ideal and unique way at that time, until the people of Egypt said in him what we saw a better king than him. And the directors of the departments in their professional career to be their role model in this, our master Yusuf, peace be upon him In this study, the researcher follows the comparative inductive method. The study was as follows: The first topic: Definition: management accounting in language and terminology: The second topic: Rooting management accounting in the Holy Qur'an.

المقدمة :

الحمد لله العليم الخبير، فاطر السماوات والأرض، والصلاة والسلام على سيد الأولين والآخرين، وعلى آله وصحبه أجمعين.

قال تعالى: (لَقَدْ كَانَ فِي قَصَصِهِمْ عِبْرَةً لِّأُولِي الْأَلْبَابِ مَا كَانَ حَدِيثًا يُفْتَرَى وَلَكِنْ تَصْدِيقَ الَّذِي بَيْنَ يَدَيْهِ وَتَفْصِيلَ كُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً لِّقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ) ، سورة يوسف: (111) .

جاءت هذه الورقة للحديث عن موضوع المحاسبة الإدارية في القرآن الكريم من خلال قصة سيدنا يوسف عليه السلام، دراسة تأصيلية مقارنة، بين فيها الباحث من خلال قصة نبي الله يوسف عليه السلام موضوع علمي يتعلق بعلم المحاسبة الإدارية، في إشارة توضح أن هذا القرآن الكريم يعتبر كتاب شمل جميع العلوم المختلفة، ومن هذه العلوم علم المحاسبة في القرآن الكريم، من خلال قصة يوسف عليه السلام، الذي وضع بعض الأسس العلمية لهذا العلم أثناء إدارته لخزائن مصر.

وتتمثل مشكلة الدراسة في إيجاد تصور شرعي وعلمي للمحاسبة الإدارية في القرآن الكريم، وتظهر أهمية الدراسة في إظهار جهود سيدنا يوسف عليه السلام في المحاسبة الإدارية في مجال المهام الإدارية، ومن أهداف الدراسة بيان سبق القرآن الكريم لبيان علم المحاسبة الإدارية منذ زمن سيدنا يوسف عليه السلام، بعكس الرائج عند أصحاب علم المحاسبة الإدارية أنه ظهر كعلم مستقيل في العام 1950م. واستخدم الباحث المنهج الإستقرائي المقارن، حيث قام الباحث ببيان الآيات القرآنية في قصة يوسف عليه السلام التي لها صلة بالمحاسبة الإدارية، ثم تفسيرها وبيان المراد منها ثم ربط الآيات القرآنية بالأسس العلمية التي يقوم عليه اتخاذ القرار بالنسبة للمحاسبة الإدارية ، مع بيان دور سيدنا يوسف عليه السلام في ذلك.

أولاً: المحاسبة الإدارية – مدخل مفاهيمي

أولاً: تعريف المحاسبة الإدارية في اللغة:

المحاسبة الإدارية في اللغة: هي عبارة عن مركب إضافي مكون من مضاف ومضاف إليه، حيث تأتي كلمة محاسبة بمعنى: عدك للشيء وحسابه¹. والإدارة: هي من وزن إفعالة - من الدور، والدوران بمعنى: الطواف حول الشيء أو التحرك من شيء والعود إليه ثانياً، يقال دار الشيء يدور دواراً ودورانياً، إذا طاف حول الشيء أو تحرك وعاد إلى الموضع الذي ابتدأ منه². والإدارة لف الشيء حول نفسه كالدائرة التي يرجع آخرها من حيث بدأ أولها³.

وتقدير كل من المضاف والمضاف إليه للمحاسبة الإدارية: حساب الشيء وإتقانه والدوران حوله من أوله إلى منتهاه عدداً وإدارة.

ثانياً: تعريف المحاسبة الإدارية في الاصطلاح:

هي فن عرض البيانات والمعلومات المحاسبية على فترات دورية مناسبة بالشكل الذي يمكن الإدارة من اتخاذ القرارات بالنشاط الجاري ونشاط المستقبل بما يضمن تحقيق أقصى كفاية ممكنة والاطمئنان على سلامة التنفيذ وتحديد المسؤولية ومجابهة المشكلات⁴. تعريف آخر: هي عبارة عن نظام محاسبي داخلي للمعلومات يشمل كافة الأنشطة الخاصة بقياس وتوصيل المعلومات اللازمة للإدارة بكافة مستوياتها المختلفة من أجل مساعدتها في رسم السياسات والتخطيط وترشيد القرارات والرقابة والمتابعة وتقييم الأداء والنتائج وإدارة المنشأة بكفاية ونجاح⁵، ووضع حلول حالية وخطط مستقبلية وفق منهج وأسس علمية تمكن المنشأة من الاستمرار وعدم الفشل.

¹ / ابن منظور ال إفريقي (المتوفى: 711هـ)، لسان العرب، الناشر: دار صادر - بيروت، الطبعة: الثالثة - 1414 هـ، (313/1).

² / لسان العرب، (238/2).

³ / أبو العباس (المتوفى: نحو 770هـ)، المصباح المنير، الفيو، الناشر: المكتبة العلمية - بيروت، (202/1).

⁴ / د/ عبد اللطيف إمام حاج عمر، المحاسبة الإدارية، جامعة السودان المفتوحة، ط 1، 2006م، ص9.

⁵ د/ زايد سالم أبو شناف، المحاسبة الإدارية، جامعة القاهرة، 2015م، ص3

ثانياً: تأصيل المحاسبة الإدارية: في القرآن الكريم:

يعتبر القرآن الكريم أول من أصل ووضع القواعد العملية للمحاسبة الإدارية وهذا يعتبر من الإعجاز العلمي في العلوم الإنسانية للقرآن الكريم، ويتضح تأصيل المحاسبة الإدارية في القرآن الكريم، من خلال قصة سيدنا يوسف عليه السلام، الذي يعتبر أول من أصل للمحاسبة الإدارية حيث يمكن أن نطلق عليه وزير المالية بالمصطلح المعاصر.

قال تعالى: (وَقَالَ الْمَلِكُ إِنِّي أَرَى سَبْعَ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعَ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَفْتُونِي فِي رُؤْيَايَ إِن كُنْتُمْ لِلرُّؤْيَا تَعْبُرُونَ (43) قَالُوا أَضْغَاثُ أَحْلَامٍ وَمَا نَحْنُ بِتَأْوِيلِ الْأَحْلَامِ بِعَالَمِينَ (44) وَقَالَ الَّذِي نَجَا مِنْهُمَا وَادَّكَرَ بَعْدَ أُمَّةٍ أَنَا أُنَبِّئُكُمْ بِتَأْوِيلِهِ فَأَرْسِلُونِ (45) يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعِ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ لَعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ (46) قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ (47) ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَحْصِلُونَ (48) ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْصِرُونَ (49) إِلَى قَوْلِهِ (قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ (55)) [يوسف: 43-55]

هذه الرؤيا من ملك مصر مما قدر الله تعالى أنها كانت سببا لخروج يوسف عليه السلام من السجن، معززا مكرما، وذلك أن الملك رأى هذه الرؤيا، فهالته وتعجب من أمرها وما يكون تفسيرها، فجمع الكهنة والحزاة¹، وكبار دولته وأمرائه فقص عليهم ما رأى وسألهم عن تأويلها، فلم يعرفوا ذلك، واعتذروا إليه بأنها أضغاث أحلام أي أخلاط أحلام اقتضته رؤياك هذه وما نحن بتأويل الأحلام بعالمين أي لو كانت رؤيا صحيحة من أخلاط لما كان لنا معرفة بتأويلها، وهو تعبيرها، فعند ذلك تذكر الذي نجا من ذينك الفتيتين اللذين كانا في السجن مع يوسف،

¹ والحزاة والحزاة جميعاً: نبت يشبه الكرّفس، وهو من أخراج البقول، وليرجيه خبطة، تزعم الأعراب أن الجن لا تدخل بيتاً يكون فيه الحزاة، والناس يشربون ماء من الرّيح ويلقون على الصّبيان إذا خشي على أحدهم أن يكون به شيء، انظر: لسان العرب (175/14).

فقال: يوسف أيها الصديق أفتنا وذكر المنام الذي رآه الملك، فعند ذلك ذكر له يوسف عليه السلام تعبيرها من غير تعنيف للفتى في نسيانه ما وصاه به، ومن غير اشتراط للخروج قبل ذلك، فقام عليه السلام في بيان الرؤية:

فقال: تزرعون سبع سنين دأبا أي يأتاكم الخصب والمطر سبع سنين متواليات ففسر البقر بالسنين لأنها تثير الأرض التي تستغل منها الثمرات والزرع، وهن السنبلات الخضرة. وجه تخصيص البقرات والسنابل ان البقر عليه في الاكل والحنطة معظم معاش الناس فاشارت الرؤيا الى ان الناس يقعون في ضيق معاش من جهة الحنطة التي هي أول مأكولاتهم ومعظم اغذيتهم ولا ينافيه وجود قحط آخر من سائر الأنواع والاشارة ان السبع البقرات السمان صفات البشرية السبع التي هي الحرص والبخل والشهوة والحسد والعداوة والغضب والكبر والعجاف صفات الروحانية السبع التي هي أضداد صفات البشرية وهي القناعة والسخاء والعفة والغبطة والشفقة والحلم والتواضع.

ثم أرشدهم إلى ما يعتدونه في تلك السنين، فقال فما حصدم فذرهم في سنبله إلا قليلا مما تأكلون أي مهما استغلتم في هذه السبع السنين الخصب، فادخروه في سنبله ليكون أبقى له وأبعد عن إسراع الفساد إليه إلا المقدار الذي تأكلونه، وليكن قليلا قليلا، لا تسرفوا فيه لتنتفعوا في السبع الشداد، وهن السبع السنين المحل التي تعقب هذه السبع المتواليات، وهن البقرات العجاف اللاتي تأكل السمان، لأن سني الجذب يؤكل فيها ما جمعوه في سني الخصب، وهن السنبلات اليابسات، وأخبرهم أنهم لا ينبتن شيئا، وما بذروه فلا يرجعون منه إلى شيء، ولهذا قال: يأكلن ما قدمتم لهن إلا قليلا مما تحصنوه هذه الآية أصل في القول بالمصالح الشرعية التي هي حفظ الأديان والنفوس والعقول والأنساب والأموال، فكل ما تضمن تحصيل شي من هذه الأمور فهو مصلحة، وكل ما يفوت شيئا منها فهو مضسدة، ودفعه مصلحة، ولا خلاف أن مقصود الشرائع إرشاد الناس إلى مصالحهم الدنيوية، ليحصل لهم التمكن من معرفة الله تعالى وعبادته الموصلتين إلى السعادة الأخروية.

ثم بشرهم بعد الجذب العام المتوالي بأنه يعقبهم بعد ذلك عام فيه يغاث الناس، أي يأتيهم الغيث وهو المطر وتغل البلاد، ويعصر الناس ما كانوا يعصرون على عادتهم من زيت وسكر ونحوه¹. هذا التحليل من سيدنا يوسف عليه السلام لرؤية الملك يمثل أساس وإطار علمي للمحاسبة الإدارية، حيث أنه قام بمعرفة كل المعلومات المتعلقة بالمشكلة أولاً، ثم قام بوضع البدائل والخطط المستقبلية لإدارة الدولة أخرجت الدولة إلى بر الأمان، هذا النجاح في هذا المجال جعل سيدنا يوسف عليه السلام ينال ثقة الملك ويعينه وزيراً للمالية. حيث قال له: سيدنا يوسف أجعلني على خزائن الأرض، أي أموال مصر وخزانة أرضها، أني حفيظ، أي حاسب كاتب، عليم بسني المجاعات². خبير في وضع سياسات إقتصادية من أجل إدارة الدولة وأواجه بها سبع سنين من الجذب³. بناءً على ما سبق سيقوم الباحث باستنباط أهم الأسس العلمية من النص القرآني الذي وضعه سيدنا يوسف ملك مصر لإدارة الدولة في المبحث الثالث.

ثالثاً: إظهار الحقيقة العلمية المرتبطة بالنص القرآني؛

تطور علم الإدارة مما ترتب على ذلك ظهور علم المحاسبة الإدارية بصورة مستقلة، له أسس وقواعد علمية يركز عليها، سيقوم الباحث في هذا المبحث بالربط بين مفردات النص القرآني، وأقوال متأخري علم المحاسبة الإدارية، في إشارة واضحة وصريحة توضح سبق القرآن الكريم في تأصيل علم المحاسبة الإدارية ووضع أسسه العلمية منذ زمن سيدنا يوسف عليها السلام، وعليه يمكن القول أن أسس المحاسبة الإدارية التي تساهم في اتخاذ القرارات الإدارية ويمكن ربطها بالنص القرآني تتمثل في الآتي:

¹ تفسير القرآن العظيم، ابن كثيرالدمشقي، (المتوفى: 774هـ)، المحقق: محمد حسين شمس الدين، الناشر: دار الكتب العلمية - بيروت، الطبعة: الأولى - 1419 هـ، (335/4). و تفسير القرطبي، القرطبي (المتوفى: 671هـ)، تحقيق: أحمد البردوني وإبراهيم أطفيش، دار الكتب المصرية - القاهرة، ط، الثانية، 1384هـ - 1964 م، (203/9) وروح البيان، المولى أبو الفداء (المتوفى: 1127هـ)، دار الفكر - بيروت، (270/4). تفسيرفتح القدير، الشوكاني اليمني (المتوفى: 1250هـ)، دار ابن كثير، دمشق، ط، الأولى - 1414 هـ، (43/3).

² د/ عبد اللطيف إمام حاج عمر، المحاسبة الإدارية، ص9.

³ تفسير الشعراوي - الخواطر، محمد متولي الشعراوي (المتوفى: 1418هـ)، الناشر: مطابع أخبار اليوم، 1997 م، (11، 7001).

1/ تحديد المشكلة :

قال تعالى: (يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعِ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ لَعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ) (يوسف: 45) فسيدنا يوسف عليه السلام من خلال رؤية الملك قام بتحديد المشكلة حيث أخبرهم أن الناس ستقع في ضيق معاش، وذكر لهم أن البقر تمثل صفات البشرية السبع، وأن العجاف تمثل صفات الروحانية السبع. هذا التحديد للمشكلة من قبل سيدنا يوسف عليه السلام بهذه الدقة، يعتبر عند باحثي المحاسبة الإدارية من أهم أسس ومراحل اتخاذ القرار الإداري، لأنو التعرف على المشكلة الإدارية وتحديدها تعتبر الأساس الأول لاتخاذ القرار الإداري، وباقي الأسس تعتمد وتتوقف على هذه المرحلة، لأنه إذا قام المحاسب الإداري بتحديد المشكلة بصورة خاطئة، فإنه سيترتب على ذلك خاسر مالية كبيرة يصعب تداركها من غير خسارة، لذلك نرى سيدنا يوسف عليه السلام فهم رؤية الملك وقام بتأويلها وتحديد ما يترتب على هذه الرؤية في واقع حياة الدولة المصرية بصورة فعلية¹.

2/ تحديد البدائل :

تتمثل البدائل في تحديد الطرق التي يمكن اتباعها لحل المشكلة، هذا الأساس يوجد في قوله تعالى: (قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ) (47) (يوسف: 47) حيث أمرهم سيدنا يوسف عليه السلام أن يقوموا بحفظ الطعام في سنبله وهذا الطريقة تعتبر غير معروفة لملك مصر ولجميع الدولة المصرية في ذلك الزمان ، فسيدنا يوسف عليه السلام وضع لهم بديل لحل مشكلة المجاعة المرتقبة في السبع سنين بهذا البديل².

3/ جمع المعلومات المناسبة :

يتطلب اتخاذ القرار توافر البيانات والمعلومات اللازمة والكافية لاتخاذ القرار المناسب، لأنه لا شك أن المعلومات المحاسبية يكون من شأنها زيادة معرفة متخذ القرار وتنويره وترشده عند اتخاذ مايعن له من قرارات ، فضلا عن تخفيض درجة عدم التأكد

¹ بروفيسر هيتجر، المحاسبة الإدارية، تقديم د/ سلطان محمد، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية - الرياض، ص 23.

² د/ زين العابدين عالم مصطفى، المحاسبة الإدارية، جامعة صنعاء، دار الكتاب الجامعي - 1432هـ - 2011م، ص 17.

والمخاطر المترتبة على هذا¹. ولعل يمكن استنباط هذا الأساس في تعامل سيدنا يوسف عليه السلام في تعامله مع موضوع أزمة المعاش المتوقعة في الدولة، حيث حصر الطعام الموجود وكيفية تقسيمه لجميع السكان حتى الدول المجاورة مثل بلاد الشام، لأنو الأزمة كانت أزمة دولية بالمصطلح المعاصر، إضافة على ماسبق فقد كان سيدنا يوسف له الخبرة والعلم الكافي في هذا المجال لجمع كل ما هو مناسب يتعلق بطريقة إدارة الدولة وهذا متمثل في قوله تعالى: (قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ) سورة يوسف: 55. حفيظ بجميع الوجوه التي يمكن تحصيل الدخل والمال، عليم بالجهات التي تصلح لأن يصرف المال إليها²

4/ اتخاذ القرار:

لعله من الواضح أنه بمجرد تحديد المشكلة تحديداً دقيقاً وتحديد بدائل حلها، ثم جمع المعلومات المناسبة والكافية، فإن اتخاذ القرار يكون أمراً بسيطاً وممكن³، وهذا الأساس أيضاً سلكه سيدنا يوسف عليه السلام، من خلال ما تم ذكره، وبخصوص ما قام به سيدنا يوسف في إتخاذ القرار بعد ما استلام إدارة خزائن مصر، ووضع البدائل لحل المشكلة وجمع كل المعلومات المناسبة لها، قام باتخاذ القرار، حيث باع من أهل مصر في سني القحط الطعام بالدرهم والدنانير في السنة الأولى ثم بالحليو والجواهر في السنة الثانية/ ثم بالدواب ثم بالضياع والعقار ثم برقابهم حتى استرقهم فقالوا واللّه ما رأينا ملكاً أعظم شأناً من هذا الملك حتى صار كل الخلق عبيداً له فقال للملك: كيف رأيت صنع اللّه بي فيما خولني فما ترى؟ قال: الرأي رأيك:

قال إني أشهد اللّه أني أعتقت أهل مصر عن آخرهم ورددت عليهم أملاكهم، وكان لا يبيع لأحد ممن يطلب الطعام أكثر من حمل البعير لئلا يضيق الطعام على الباقين⁴ سواء كانوا من أهل مصر أو من الدول المجاورة مثل بلاد الشام، حيث جاءت الوفود من بلاد

¹ المحاسبة الإدارية، هتيجر، ص 25.

² مفاتيح الغيب = التفسير الكبير، فخر الدين الرازي (المتوفى: 606هـ)، دار إحياء التراث العربي - بيروت، ط - الثالثة - 1420هـ، (474/18).

³ المحاسبة الإدارية، د/ صلاح بسيوني عيد، جامعة القاهرة - ط 1 - 2016م ص 14، والمحاسبة الإدارية، لهتيجر، ص 25.

⁴ تفسير الكشاف، الزمخشري، (المتوفى: 538هـ)، دار الكتاب العربي - بيروت، ط - الثالثة - 1407هـ، (483/2).

الشام تطلب الطعام من أهل مصر، وهذا الفعل من سيدنا يوسف عليه السلام، يعتبر جهود محاسبي مقدر في كيفية إدارة أزمة سنوات القحط بصورة خاصة وإدارة الدولة المصرية بصورة عامة فيما يتعلق بالجانب الإقتصادي في علم المحاسبة الإدارية في إدارة البلاد.

الخاتمة :

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات أحمد الله تعالى على فضله وإحسانه في توفيقى لكتابة هذا البحث، سائل المولى عزوجل القبول، وأن يكون خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفعنا الله به جميعاً، واعتذر عن أي تقصير أو سوء فهم، وما وافق الصواب أحمد الله تعالى عليه، وتوصل البحث في هذه الدراسة إلى بعض النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

- 1- تظهر الدراسة إعجاز القرآن الكريم مما يدل على صدق النبوة وأنه من عند الله تعالى.
- 2- يعتبر سيدنا يوسف أول من أشار إلى علم المحاسبة الإدارية. وفي هذا رد على الذين يقولون أن هذا العلم ظهر قبل سبعين عاماً.
- 3- أظهر سيدنا يوسف قدرته في إدارة أزمة سنين القحط التي أصابت مصر وما حولها بصورة مثالية فريدة من نوعها في ذلك الوقت، حتى جعل أهل مصر يقولون فيه ما رأينا ملك أفضل منه.

ثانياً: التوصيات:

- 1- يوصي الباحث كل الباحثين والعلماء للوقوف على سورة سيدنا يوسف عليه السلام، ودراستها واستنباط كل ما اشتملت عليه من دروس وعبر وأحكام.
- 2- يوصي الباحث طلاب العلوم الإدارية ومديري الإدارات في مسيرتهم المهنية أن يكون قدوتهم في ذلك سيدنا يوسف عليه السلام.

قائمة المصادر والمراجع

- 1- لسان العرب، ابن منظور الإفريقي (المتوفى: 711هـ)، الناشر: دار صادر - بيروت، الطبعة: الثالثة - 1414 هـ.
- 2- المصباح المنير، الفيو، أبو العباس (المتوفى: نحو 770هـ)، الناشر: المكتبة العلمية - بيروت.
- 3- تفسير القرآن العظيم، ابن كثير الدمشقي، (المتوفى: 774هـ)، المحقق: محمد حسين شمس الدين، الناشر: دار الكتب العلمية - بيروت، الطبعة: الأولى - 1419 هـ.
- 4- تفسير القرطبي، القرطبي (المتوفى: 671هـ)، تحقيق: أحمد البردوني وإبراهيم أطفيش، دار الكتب المصرية - القاهرة، ط، الثانية، 1384هـ - 1964 م.
- 5- روح البيان، المولى أبو الفداء (المتوفى: 1127هـ)، دار الفكر - بيروت.
- 6- تفسير فتح القدير، الشوكاني اليمني (المتوفى: 1250هـ)، دار ابن كثير، دمشق، ط، الأولى - 1414 هـ.
- 7- تفسير الشعراوي - الخواطر، محمد متولي الشعراوي (المتوفى: 1418هـ)، الناشر: مطابع أخبار اليوم، عام 1997 م.
- 8- فاتيح الغيب = التفسير الكبير، فخر الدين الرازي (المتوفى: 606هـ)، دار إحياء التراث العربي - بيروت، ط- الثالثة - 1420 هـ.
- 9- تفسير الكشاف، الزمخشري، (المتوفى: 538هـ)، دار الكتاب العربي - بيروت، ط- الثالثة - 1407 هـ.
- 10- المحاسبة الإدارية، د/ عبد اللطيف إمام حاج عمر، جام السودان المفتوحة، ط 1، 2006م.
- 11- المحاسبة الإدارية، د/ زايد سالم أبو شناف، جامعة القاهرة، 2015م.
- 12- المحاسبة الإدارية، بروفيسور/ هيتجر، تقديم د/ سلطان محمد، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية - الرياض.
- 13- المحاسبة الإدارية، د/ زين العابدين عالم مصطفى، جامعة صنعاء، دار الكتاب الجامعي - 1432هـ - 2011م.
- 14- المحاسبة الإدارية، د/ صلاح بسيوني عيد، جامعة القاهرة - ط1 - 2016م.

دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية في

تحسين جودة الخدمات الصحية

(دراسة تطبيقية على العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية)

إعداد

ورده سعيد معتوق آل يعقوب

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى إظهار دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من وجهة نظر العاملين في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الباحثة نهج التحليل الوصفي، ولجمع المعلومات المطلوبة للدراسة استخدمت الباحثة الاستبانة التي وزعت إلكترونياً على 328 عاملاً في المديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية.

وقد أظهرت الدراسة أن العاملين في المديرية العامة للشؤون الصحية ينظرون للخصخصة نظرة إيجابية، حيث كان هناك اعتقاد عام ان الخصخصة سٌحسن من جودة الخدمات المقدمة للمرضى، وستؤدي الى تحسين إداري ملحوظ في المستشفيات مما سيُحسن الاداء وسيزيد الرقابة، وأيضاً ستؤدي الخصخصة إلى استثمار أمثل للموارد المتاحة وتقليل الهدر في المواد والموارد والمصادر المتاحة، مما سيساعد على استدامة تقديم الخدمات في هذه المؤسسات.

وقد أوصت الدراسة بضرورة ان تسعى الحكومة في المملكة العربية السعودية إلى التحول نحو الخصخصة لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى وضمان استدامتها.

الكلمات الدالة : الخصخصة، المستشفيات الحكومية، الخدمات الصحية، جودة الخدمات الصحية.

Abstract

This study aims to show the role of privatizing governmental hospitals in Saudi Arabia in improving the quality of services provided to beneficiaries from the point of view of workers in the General Directorate of Health Affairs in the Eastern Province.

To achieve this aim, the researcher used the descriptive analysis approach, and to collect the information required for the study, the researcher used a questionnaire that was distributed electronically to 328 workers in the General Directorate of Health Affairs in the Eastern Province, Saudi Arabia.

The study showed that workers in the General Directorate of Health Affairs view privatization positively, as there was a general belief that privatization would improve the quality of services provided to patients, and would lead to a significant administrative improvement in hospitals, which would improve performance and increase oversight, and also that privatization would lead to an optimal use of resources. Available resources and reduce wastage of materials and available resources, which will help sustain the provision of services in these institutions.

The study recommended that the government in the Kingdom of Saudi Arabia should seek to shift towards privatization to improve the quality of health services provided to patients and ensure their sustainability.

Keywords: Privatization, Governmental hospitals, Health services, Quality of health services.

المقدمة

الصحة حق أساسي من حقوق الإنسان، ويعد هذا الحق ضرورياً ليعتبر الإنسان بحقوقه الأخرى مثل حق العمل والتعليم وغيرها. ولكل إنسان الحق بالتمتع بأعلى مستوى صحي من الممكن بلوغه ويؤدي إلى العيش بكرامة (لجان العمل الصحي، 2019)، وتقوم الحكومات بتفعيل الحق في الصحة من خلال عدة استراتيجيات مثل: بناء المؤسسات الصحية، تأمين خدمات علاجية نوعية عادلة، صياغة القوانين والسياسات الصحية، وتأهيل العمال في القطاع الصحي، إعداد الأنظمة والتعليمات الضرورية للاستفادة القصوى من الموارد المتاحة مثل نظام التأمين الصحي.

تشير الخصخصة إلى نقل ملكية الكيان إما جزئياً أو كلياً من الحكومة إلى القطاعات الخاصة الهادفة للربح أو القطاع الخاص غير الربحي. والخصخصة في الرعاية الصحية هي عملية يصبح فيها الفاعلون غير الحكوميين مشاركين بشكل متزايد في قطاع الصحة في توفير الرعاية الصحية من خلال الخدمات المالية والإدارية، حيث تنسحب الدولة جزئياً أو كلياً من دورها التاريخي في توفير وإدارة القطاع الصحي (Rahman، 2020).

وقد اكتسبت خصخصة القطاع الصحي انتشاراً في العديد من البلدان المتقدمة والنامية. ويمكن أن تتخذ الخصخصة أشكالاً مختلفة، بما في ذلك خصخصة تقديم الخدمات وتمويل الرعاية الصحية، أو نقل الملكية من القطاع العام إلى الخاص (André و Pomey، 2016؛ وآخرون، 2016). وقد بدأت الجهود المبكرة لخصخصة أنظمة الرعاية الصحية في البلدان المتقدمة، ومنذ ذلك الحين أخذت البلدان النامية مثلاً منها لخصخصة أنظمة الرعاية الصحية الخاصة بها (Alnaif، 2006). العديد من الوكالات الدولية مثل البنك الدولي تلعب دوراً رئيسياً في دعم الخصخصة في البلدان النامية منخفضة الدخل، والبلدان في أوروبا، وأمريكا اللاتينية. ولقد اعتبرت أمريكا وآسيا أن الخصخصة هي الحل للتغلب على أنظمة الرعاية الصحية العامة المثقلة بالأعباء المالية وغير الفعالة وغير المرضية. على سبيل المثال، في أمريكا اللاتينية، كانت الدعوات للتحرير

السياسي والأزمات الاقتصادية هي الدوافع الرئيسية وراء خصخصة قطاع الصحة العامة (Sama'a, 2021). وقد كان توفير الرعاية الصحية من بين العوامل التي أدت إلى الخصخصة. وهكذا، كانت الحكومات وراء هذه الدعوات للخصخصة، بهدف زيادة الكفاءة وتحسين جودة الرعاية وزيادة اختيار المرضى وضمان المساواة في الوصول (Sama'a, 2021).

خصخصة الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية كانت نتيجة للتحديات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة التي واجهتها الأمة. حيث أدت السياسات الصحية التي نفذتها الحكومة السعودية في تمويل وإدارة وتقديم خدمات الرعاية الصحية العامة تدريجياً إلى نظام رعاية صحية كان مركزياً وضعيفاً ومشتتاً. وبالتالي، فقد كان يُنظر إلى خصخصة الرعاية الصحية على أنها حل لتحقيق الكفاءة والجودة والرضا العام في تقديم الخدمات الصحية، مع ضمان قدرة الدولة على الوفاء بالتزاماتها العامة (Rahman, 2020).

ولمعرفة دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة للمرضى من وجهة نظر العاملين فيها، قامت الباحثة بإجراء هذه الدراسة التطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية وبشكل خاص على الشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

مشكلة البحث:

في المملكة العربية السعودية تتزايد الأعباء على عاتق القطاع الصحي وخصوصاً مستشفيات القطاع العام وذلك بسبب زيادة أعداد المنتفعين من المواطنين والمقيمين، والتي يُتوقع أن تزداد بسبب النمو السكاني الطبيعي، مما سيزيد الطلب على الخدمات الطبية، وكذلك ظهور المزيد من الأمراض والأوبئة مثل ظهور جائحة كورونا كان له دور كبير في زيادة هذا العبء على مستشفيات القطاع العام في المملكة. كل ذلك كان له تأثير سلبي كبير على جودة الخدمات الصحية المقدمة من قبل المستشفيات الحكومية للمستفيدين، وكذلك أدى وسيؤدي إلى زيادة الأعباء المالية على الحكومة لصالح القطاع الصحي على حساب

القطاعات الأخرى. وقد اوضح (الساعاتي، 2012) في دراسته ان خصخصة المستشفيات الحكومية في السعودية من شأنه ان يزيد من مستوى العمل الاداري، ويزيد من مستوى الخدمات الطبية التي ستقدم للمستفيدين. وذكر (ملاً، 2002) في دراسة أجراها حول خصخصة المستشفيات العامة في جدة، أن هناك خمسة أسباب رئيسية لخصخصة المستشفيات العامة وهي: تطوير وتحسين الخدمة، خفض التكلفة الإنتاجية، حل المشكلات الطبية، المرونة الإدارية، والمنافسة. ويرى أنه يجب البدء في تنفيذ برنامج خصخصة المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية، ولكن بشرط تشكيل لجنة عليا تشرف على التخطيط والتنفيذ من قبل وزارة الصحة. هذا أظهر الحاجة لخصخصة مستشفيات القطاع العام في محاولة بهدف الارتقاء بجودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين، وتخفيف العبء المالي عن الحكومة. ومن أجل تلبية متطلبات المرضى وكسب رضاهم وتحقيق الاستفادة الأقصى من الموارد المتاحة. نظراً لأن قياس جودة الخدمات الصحية يعد أحد المداخل الأساسية لتحسين وتطوير الجودة في المنظمات الخدمية، فإن الهدف من هذه الدراسة هو دراسة دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.

أسئلة البحث:

حاول البحث الإجابة على الأسئلة التالية:

❖ ما دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في جودة الخدمة الصحية

المقدمة للمستفيدين؟

❖ ما دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في كفاءة العمل الإداري بها؟

❖ ما دور خصخصة مستشفيات القطاع العام في الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة

واستدامة تقديم الخدمات الصحية؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في تناوله لموضوع يخص الخدمات الصحية والتي تعد أولوية قصوى، لارتباطها بصحة الانسان الذي يعتبر الدعامه الأساسية في تطور المجتمع

والنهوض به، وكذلك المحافظة على الموارد المالية وترشيد استخدامها بكفاءة وفاعلية.

ومن هنا يمكن توضيح أهمية الدراسة في النقاط التالية:

(1) إظهار الآثار الايجابية والسلبية لخصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية.

(2) توضيح مدى ارتباط مستوى الخدمات الصحية المقدمة بنوع النظام الصحي الذي يُقدم الخدمات الطبية (قطاع عام أو خاص).

(3) إبراز أهمية الخصخصة ودورها الفعال في الوصول بالخدمات الصحية الى مستوى متقدم وتواكب التطور الكبير في جميع المجالات في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030 .

(4) إظهار أهمية دور خصخصة المستشفيات الحكومية وفعاليتها في تخفيف العبء المالي للقطاع الصحي عن الحكومة.

(5) إمداد الباحثين بالمعلومات الكافية في هذا المجال وتقديم نموذج لحل مشكلة حدود البحث:

❖ الحدود الموضوعية: دور خصخصة المستشفيات الحكومية السعودية على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين والعمل الإداري في المستشفى واستغلال الموارد المتاحة.

❖ الحدود البشرية: اقتصر هذه الدراسة على العاملين في المديرية العامة لشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

❖ الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة في المديرية العامة لشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

❖ الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة في العام 1444 هجري/ 2022 ميلادي.

الدراسات السابقة :

أولاً: الدراسات العربية :

- دراسة مؤسسة لجان العمل الصحي (2019)

عنوان الدراسة: الخصخصة في القطاع الصحي وتأثيراتها على الوصول العادل للصحة.

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الخصخصة ومظاهرها في القطاع الصحي الفلسطيني، بالإضافة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر في خصخصة الخدمات الصحية، وتأثير هذه الخصخصة على الوصول العادل لجميع المواطنين لخدمات صحية ذات جودة عالية.

منهجية الدراسة: اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي، وذلك من خلال تحليل التقارير والدراسات المحلية والدولية، بالإضافة إلى تنفيذ مقابلات فردية مع خبراء ومختصين في مجال الصحة، وعقد لقاءات نقاش مركزة مع العاملين في الميدان الصحي في عدة مواقع.

نتائج الدراسة: استنتجت هذه الدراسة وجود توجه عام لدى الحكومات الفلسطينية بخصخصة بعض خدمات القطاع الصحي، وذلك من خلال تشجيع القطاع الخاص على بناء المزيد من المستشفيات وافتتاح مزيد من المراكز الصحية والمختبرات وتقديم الخدمات الحديثة المرتبطة بالتكنولوجيا. وقد أوصت هذه بضرورة توفير البيئة القانونية والرقابة الضرورية والمعايير الناظمة لمتابعة آليات العمل والتحويلات مع القطاع الخاص، وكذلك الاستثمار في توفير الرعاية الأولية والثانوية الأساسية وتحسينها في المراكز والمستشفيات الحكومية، وتوفير الاختصاصات الضرورية بأعداد تناسب الطلب المتزايد على الخدمات، بالإضافة إلى اقرار السياسات التي تضمن تقليل الآثار الضارة للخصخصة ولتمكين جميع المواطنين من الوصول العادل لخدمات صحية ذات جودة عالية.

- دراسة عبدالإله سيف الدين غازي ساعاتي (2012)

عنوان الدراسة: خصخصة المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية.

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة الى بيان إمكانية خصخصة المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية من وجهتي نظر العاملين والمستفيدين من الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في محافظة جدة.

منهجية الدراسة: اتبع الباحث في جمع البيانات الاولية على أسلوب الاستبانة، حيث قام الباحث بإعداد استبانتين واحدة تخص المستشفيات الحكومية، بينما الاستبانة الثانية تخص المرضى والمراجعين وكانت تحتوي كل استبانة على 29 سؤال، وقد تم توزيع 200 نسخة من كل استبانة بالطريقة العشوائية البسيطة.

نتائج الدراسة: وجدت هذه الدراسة ان خصخصة المستشفيات الحكومية ستؤدي الى رفع مستوى العمل الاداري مما سيؤدي الى رفع مستوى الخدمات الطبية المقدمة، بالإضافة الى زيادة كفاءة العمل الاداري. وكل ذلك سيؤدي الى تغير ايجابي في الخدمات الطبية المقدمة. وقد أوصى الباحث في دراسته على تشجيع الحكومة لاتخاذ قراراتها بالتحول نحو الخصخصة في محافظة جدة، ولوكان بشكل جزئي.

- دراسة أحمد بن سالم العامري، سعد بن عبدالله الغانم (2011)

عنوان الدراسة: اتجاهات المسؤولين في القطاع الصحي السعودي نحو تخصيص المستشفيات الحكومية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات المسؤولين في وزارة الصحة حول فكرة تخصيص المستشفيات الحكومية، وكذلك بيان أهم الإيجابيات والصعوبات التي يمكن أن يواجهها تخصيص المستشفيات الحكومية، بالإضافة الى التعرف على متطلبات نجاح التخصيص لهذه المستشفيات الحكومية.

منهجية الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وقد تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، حيث تم توزيع 600 استبانة وقد عاد منها 505 استبانة كاملة وصالحة للتحليل.

نتائج الدراسة: اظهرت هذه الدراسة وجود تأييد لعملية الخصخصة بين بعض المشاركين بينما كان هنالك معارضة لدى البعض الاخر، كذلك أظهرت الدراسة وجود نقص

في المعلومات حول عملية التخصيص وما قد يترتب عليها من تبعات. وقد أوصت الدراسة بالعديد من الأمور أهمها؛ ضرورة تهيئة المناخ المناسب لعملية التخصيص، بالإضافة الى عدم الاستعجال فيها وضرورة دراستها بعناية قبل الإقدام عليها.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

- دراسة Sama'a وآخرون (2021)

عنوان الدراسة: الاستقلالية والمساءلة والمنافسة: خصخصة نظام الرعاية الصحية السعودي

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تصورات مختلفة لأصحاب المصلحة حول خصخصة نظام الرعاية الصحية السعودي.

منهجية الدراسة: تمت هذه الدراسة باستخدام تصميم دراسة حالة نوعي، حيث أجرى الباحثين مقابلات مع 21 إدارياً وموظفاً إكلينيكياً في مستشفى عام في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، وقاموا بتحليل جميع الوثائق الرسمية ذات الصلة بهذه الدراسة. اتبع التحليل هنا نهجاً موضوعياً لتوفير تفسير متعمق للبيانات.

نتائج الدراسة: ولدت هذه الدراسة من خلال تحليلها ثلاثة محاور رئيسية. الأول كان وثيق الصلة بالتغييرات في هيكل الحكم، مع زيادة الاستقلالية تدريجياً عن الحكومة. والثاني يعكس ضرورة إدخال المساءلة داخل المستشفيات. ووصف الثالث العلاقة التعاونية بين مستشفيات التجمع الصحي الأول في المنطقة الشرقية (E1) بالإضافة إلى علاقتها التنافسية مع القطاع الخاص.

- دراسة Rahman (2020)

عنوان الدراسة: خصخصة نظام الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية
هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة الى البحث في العوامل التي أدت إلى خصخصة قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

منهجية الدراسة: هذه الدراسة عبارة عن مراجعة لتحديد النطاق، تستند إلى مراجعة شاملة لكل من الوثائق المنشورة وغير المنشورة. لقد قام الباحث بالوصول إلى

محركات البحث وقواعد البيانات المختلفة لجمع مختلف المنشورات البحثية ومقالات المجالات والتقارير الحكومية والوثائق السياسية والتخطيط والتقارير / المقالات الصحفية ذات الصلة بالموضوع.

نتائج الدراسة: وجدت هذه الدراسة انه بينما شهدت خصخصة قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية اتجاهًا تصاعديًا، لا يزال قطاع الرعاية الصحية العامة حيويًا لتحقيق تحسينات شاملة في صحة جميع شرائح سكان المملكة العربية السعودية. ومع وضع ذلك في الاعتبار، يجب على الحكومة تعزيز قطاع الرعاية الصحية العامة لضمان توفير رعاية صحية عالية الجودة وبأسعار معقولة للجميع. كذلك تؤدي الخصخصة المتزايدة إلى ارتفاع نفقات الرعاية الصحية، بينما تؤثر سلبًا على العدالة والمساءلة في تقديم خدماتها.

- دراسة Hazazi و Chandramohan (2017)

عنوان الدراسة: خصخصة نظام الرعاية الصحية السعودي وأثره الكبير:

مراجعة

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة الى انشاء مراجعة تركز على خصخصة نظام تقديم الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية وتأثيرها المحتمل. منهجية الدراسة: هذه الدراسة عبارة عن مراجعة للأدبيات السابقة تمت من خلال تحديد 30 من المؤلفات المناسبة من قاعدة بيانات، بعد قراءة الملخص، تم تحديد 20 منها فقط كانت ذات صلة. وأخيراً، تم تضمين تسعة أوراق بحثية ذات صلة فقط من البحث في الأدبيات، وتم تضمين سبعة أوراق أخرى في هذه المراجعة من المراجع للتسعة اوراق السابقة.

نتائج الدراسة: وجدت هذه الدراسة انه على الرغم من أن خصخصة نظام الرعاية الصحية السعودي لها بعض الفوائد والتحديات، إلا أنه لا يوجد دليل علمي قوي يدعم خصخصة نظام الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. وقد أوصى الباحث

بضرورة قيام الحكومة السعودية قبل بدء الخصخصة بوضع السياسات والخطط المناسبة للتغلب على التحديات.

تعقيب الباحثة :

من خلال مراجعة الدراسات السابقة وأهم نتائجها فقد وجدت الباحثة انها قد تنوعت بين المؤيد لعملية الخصخصة بشكل مطلق، وبين متخوف من العملية بشكل عام، وخصوصاً فيما يتعلق بإمكانية تلقي الفئات الفقيرة والمهمشة من المجتمع الخدمات الصحية بنفس الجودة والكفاءة بعد عملية الخصخصة.

علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة :

استعرضت الباحثة في هذا الفصل 8 دراسات من مختلف الدول كان منها 4 دراسات عربية و4 دراسات أجنبية. وقد ساهم هذا التنوع في الدراسات وامكانها في مساعدة الباحثة لرؤية الموضوع بشكل أوضح وأشمل وفهم أبعاده ومتغيراته. وكذلك استعانت الباحثة في الدراسات السابقة لإنشاء الاستبيان المستخدم في الدراسة الحالية، وكذلك ساعدت الباحثة في تحديد الطريقة والمنهجية الأنسب لإتمام هذه الدراسة والوصول لأهدافها المنشودة.

الخصخصة :

كانت خصخصة الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية نتيجة للتحديات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة التي واجهتها الأمة. حيث أدت السياسات الصحية التي نفذتها الحكومة السعودية لتمويل وإدارة وتقديم خدمات الرعاية الصحية العامة تدريجياً إلى نظام رعاية صحية كان مركزياً وضعيفاً ومشتتاً (Rahman, 2020).

ظهر مصطلح الخصخصة (Privatization) لأول مرة في قاموس ويسترن عام 1983م (وزارة التخطيط، 2000). وهناك العديد من التعاريف للخصخصة، سنذكر بعضاً منها :

(1) البنك الدولي عرف الخصخصة على أنها " زيادة مشاركة القطاع الخاص في إدارة ملكية الأنشطة والأصول التي تسيطر عليها الحكومة أو تمتلكها" (عزيز، 2017).

(2) وقد عرفها فؤاد علاء الدين على أنها: "بيع المؤسسة المملوكة من الحكومة للقطاع الخاص." (عويضة. 2003).

(3) في حين عرفها باحث على أنها "نقل ملكية الكيان إما جزئياً أو كلياً من الحكومة إلى القطاعات الخاصة الهادفة للربح أو القطاع الخاص غير الربحي" (Ko وآخرون. 2014).

(4) وعرفها آخرون على أنها "الطرق العديدة التي يعمل بها القطاع الخاص الربحي على إزاحة القطاع العام في توفير السلع والخدمات" (Murphy و Mercille, 2017). وبالرغم من تعدد التعريفات للخصخصة إلا أنها تدور حول ثلاثة اتجاهات رئيسية (ساعاتي. 2012):

(1) الخصخصة: هي توسيع الملكية الخاصة عن طريق قيام الدولة بتصفية القطاع العام كلياً أو جزئياً من خلال تخفيض حصة الدولة وزيادة حصة القطاع الخاص.

(2) الخصخصة: تدل على الرغبة في التخلص من الاقتصاد الاشتراكي.

(3) الخصخصة: هي وسيلة للتخلص من الوحدات الخاسرة في القطاع العام.

أما الخصخصة في الرعاية الصحية فهي عملية يصبح فيها الفاعلون غير الحكوميين مشاركين بشكل متزايد في قطاع الصحة في توفير الرعاية الصحية من خلال خدمات التمويل والإدارة (Uplekar, 2000).

ويقصد بالخصخصة في دراستنا الحالية أنها عملية إدارية ينتج عنها تحويل المستشفيات الحكومية بشكل كلي أو جزئي إلى القطاع الخاص، وذلك بهدف تشغيلها وتوفير الخدمات الصحية للمواطنين مع تخفيف الأعباء المالية عن الدولة، مع تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

أساليب الخصخصة:

(1) تحويل ملكية إحدى المؤسسات كلياً للقطاع الخاص.

(2) تحويل إدارة المؤسسة فقط، أما الملكية فتبقى للدولة.

3) تشكيل نوع من الشراكة بحيث يتدخل القطاع الخاص في إدارة المؤسسات العامة وفق اتفاقيات واضحة.

والهدف الاساسي لأساليب الخصخصة المختلفة هو معالجة الازمات الاقتصادية، وذلك من خلال برنامج التثبيت الاقتصادي والتكيف الهيكلي من خلال تصحيح أداء المؤسسات العامة بهدف تقليل النفقات وزيادة الايرادات (عبد الله، 2016)

دوافع الخصخصة:

هنالك العديد من المحفزات والدوافع التي دعت الحكومات لتبني سياسات الخصخصة في مختلف مجالاتها الاقتصادية، وقد تكون هذه الدوافع اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية ويمكن تلخيصها في الجدول التالي (عويضة، 2003):

جدول (1): دوافع الخصخصة

أنواع القوى المؤثرة في التخصيص	أهدافها	تعليل وجودها (الحجج والبراهين التي تؤيد وجودها)
دوافع عملية	إيجاد حكومات أفضل	إذا نفذت بحرص فإنها تؤدي إلى تقديم خدمات أكثر اقتصاداً للنفقات
دوافع أيديولوجية (سياسية)	التقليل من دور الحكومة	حجم الحكومة كبير جداً وجودها بهذا الشكل يهدد الديمقراطية، وقراراتها قرارات سياسية
دوافع تجارية (مالية)	إيجاد عمل أكثر	تشكل النفقات جزء كبير من اقتصاد الدولة ويجب توجيه قدر أكبر من النفقات نحو المؤسسات الخاصة (القطاع الخاص) حيث يستطيع إدارة المشاريع بشكل أفضل وأكثر كفاءة
دوافع شعبية (اجتماعية)	إيجاد مجتمع أفضل	يجب أن يكون لدى الأفراد مجال أوسع للاختيار فيما يتعلق بالخدمات.. ويجب منح الأفراد القدرة على تحديد حاجاتهم العامة وإنشاء مجتمع أكثر ترابطاً من خلال الاعتماد على الأسرة، الحي بدلاً من الاعتماد على الهياكل البيروقراطية.

شروط نجاح الخصخصة:

1) مراجعة الأنظمة والقوانين بما يتلاءم مع متطلبات نجاح القطاع الخاص في تشغيل وإدارة المؤسسات المخصصة.

- (2) توفير التسهيلات للقطاع الخاص وإعادة النظر في الجمارك والضرائب وأسعار الصرف.
- (3) التركيز على الاستقرار الاقتصادي (المالي والنقدي) والسياسي، بهدف ضمان الحصول على المساعدات التمويلية والتقنية والفنية اللازمة لتشغيل المؤسسات المخصصة.
- (4) إجراء الترتيبات الاجتماعية لضمان حقوق العاملين وإعادة التعويض.
- (5) وضع ضوابط رقابية وإدارية لمنع التلاعب، بالإضافة لتحديد الأسلوب الأفضل فيما يتعلق بالتمويل، البيع، التصفية، المشاركة الخ..
- (6) الوضوح والشفافية وعدم اخفاء البيانات، والحفاظة على مصالح الدولة والمجموعات الوطنية بوضع ترتيبات معقولة تحول دون اصطدام المؤسسة المنقولة بالمصلحة العامة.
- (7) اعداد المؤسسات العامة للخصخصة اذ يتضمن ذلك استثمارات ضخمة (عبد الله، 2016).

خطوات الخصخصة :

- (1) وضع أهداف واضحة ومحددة للبرنامج، بالإضافة الى وضع سياسات واضحة للتنفيذ.
- (2) إجراء دراسات اقتصادية واستراتيجية واجتماعية قبل اقرار التصرف في المرفق العام، مع اجراء تقييم اولي لمقدرة القطاع الخاص على إدارة وتشغيل ذلك المرفق المراد خصخصته.
- (3) عمل مقارنة بين جدوى الاصلاح الاداري او الخصخصة للمرفق العام.
- (4) إعادة هيكلة المرفق العام وعمل تحديثات للأنظمة والتخلص من البيروقراطية والترهل الاداري والعوائق الاخرى الموجودة في المؤسسات الحكومية (عبد الله، 2016).

إيجابيات الخصخصة:

- (1) زيادة كفاءة المؤسسات الخاصة عن طريق تحقيق الحجم المثل للإنتاج الذي يحقق للمنتجين أقصى ربح ممكن.
- (2) تشجيع المنافسة، من خلال التخلص من جميع أشكال الاحتكار التي تكونت في ظل التخطيط المركزي للحكومة.
- (3) تنفيذ اصلاح تنظيمي لنشاط المؤسسات الانتاجية العمومية، مع المؤسسات الحكومية المسؤولة عن سياسات الاستثمار، ثم السياسات النقدية والمالية.
- (4) تسليط الضوء على نمو القطاع الخاص، ودعم مؤسساته الانتاجية، نظراً لان هذا القطاع تتوفر فيه كل عناصر الكفاءة الاقتصادية ومقوماتها.
- (5) تنشيط وتنمية اسواق رؤوس الاموال التي لم تكن سائدة في ظل هيمنة القطاع العام.
- (6) خلق وظائف ومجالات عمل جديدة (قنوع 2005).

مشاكل ومحددات الخصخصة:

- (1) مشاكل اقتصادية، نتيجة لإعادة تقويم الاصول الثابتة حسب المؤسسات الاسعار القائمة.
- (2) مشاكل سياسية، نتيجة للاعتماد على الاستثمارات الاجنبية.
- (3) مشاكل اجتماعية، نتيجة عن تحديد شخصية من تؤول إليهم ملكية المشروعات العامة التي تم بيعها.
- (4) تردي اوضاع القطاع العام من الناحية الإدارية والتقنية.
- (5) ضعف الاجهزة الرقابية المستقلة، والتي توكل اليها مهمة الرقابة على المشروعات والمؤسسات المحوطة الى القطاع الخاص، وبالأخص الاسعار التي تُفرض على المواطنين.
- (6) ارتفاع درجة الحماية ودعم موارد الاقتراض وتثبيت الاسعار والاجور.
- (7) جمود الإطار القانوني الذي تعمل فيه المشروعات الخاصة، وكذلك جمود القوانين التي تحكم تشغيل وفصل العمالة بصفة خاصة (عويضة 2003).

اتجاه المملكة العربية السعودية لخصخصة القطاع الصحي:

ينص الدستور السعودي على أن الصحة من الحقوق الأساسية لكل مواطن. حيث ورد في المادة 31 من الدستور، "تهتم الدولة بالشؤون الصحية وتوفر الرعاية الصحية لكل مواطن". وتعتبر تنمية صحة السكان ضمن أولويات الحكومة التي ورد ذكرها في خطط التنمية الوطنية اللاحقة، والالتزامات والاتفاقيات الدولية. فمنذ تأسيسها في القرن العشرين، كانت الحكومة السعودية تحاول توفير أفضل رعاية صحية ممكنة لمواطنيها (Rahman و Qattan , 2021).

ويخضع نظام الرعاية الصحية العامة في الوقت الحالي لإدارة وتمويل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية. وتوفر وزارة الصحة 60% من خدمات الرعاية الصحية، من خلال 259 مستشفى موزعة في جميع أنحاء البلاد، ومن خلال شبكة من 2259 مركزاً للرعاية الصحية الأولية تقع في كل من المدن الكبيرة والبلدات الصغيرة (Hazazi و Chandramohan , 2017).

كما تقدم الجهات الحكومية الأخرى 9% من خدمات الرعاية الصحية من خلال 39 مستشفى، مثل الخدمات الطبية الأمنية والقوات المسلحة، والشؤون الصحية بوزارة الحرس الوطني والمستشفيات التعليمية التابعة لوزارة التربية والتعليم التي تقدم خدمات الرعاية الصحية لموظفيها وأفراد أسرهم. بالإضافة إلى أنها تقدم خدمات الرعاية الصحية لعامة الناس أثناء حالات الطوارئ الصغيرة (Mufti , 2000؛ Hazazi و Chandramohan , 2017). بينما يقدم القطاع الخاص 31% من الخدمات الصحية في 137 مستشفى (Hazazi و Chandramohan , 2017).

في العقود القليلة الماضية، لم تستطع المملكة العربية السعودية الحفاظ على ميزانيات مجدية. حيث واجهت الدولة عجزاً في الميزانية قدره 367 مليار ريال سعودي في عام 2015 و 297 مليار ريال سعودي في عام 2016. وبالمثل، انخفضت عائدات النفط في الميزانية الوطنية من 277 مليار دولار أمريكي و 163 مليار دولار أمريكي و 141 مليار دولار أمريكي في 2014 و 2015 و 2016 على التوالي (Rahman و Qattan , 2021).

كما أدى الطلب المتزايد على خدمات الرعاية الصحية، مدعوماً بالنمو السكاني السريع وشريحة مكافحة الشيخوخة وانتشار الأمراض غير المعدية طويلة الأجل (Almalki وآخرون، 2011)، إلى إجبار الحكومة السعودية على زيادة مخصصات ميزانيتها للرعاية الصحية من 6.7 مليار دولار أمريكي في عام 2008 إلى 16 مليار دولار أمريكي في عام 2014 (Hazazi و Chandramohan، 2017).

وبالتالي، اقترحت وزارة الصحة خصخصة جميع المستشفيات المملوكة للدولة واقترح صناع القرار أن خصخصة المستشفيات الحكومية سيكون إصلاحاً جيداً في نظام الرعاية الصحية السعودي (Hazazi و Chandramohan، 2017).

رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في القطاع الصحي؛

لقد كان لدى الحكومة السعودية فضول بشأن السياسات الحكيمة لجاراتها من أجل التنمية الاقتصادية، وألقت نظرة فاحصة على مسارها في الاقتصاد والتنمية. حيث أعدت معظم دول مجلس التعاون الخليجي سياسات ذات رؤية، فقد كان لعمان بالفعل رؤية 2020 وكانت تعد رؤية 2040 ؛ كما كان لكل من الإمارات والبحرين والكويت رؤية 2030 ؛ وقطر لديها رؤية وطنية 2020 للتنمية المستدامة (Koch، 2017). وقد أكد خبراء التنمية ودعوا إلى أن المملكة العربية السعودية يجب أن تتبع مسار "تنويع الاقتصاد والتصنيع والانتقال في نهاية المطاف إلى مجتمع المعرفة" (Koch، 2017). ومن هنا تم الإعلان عن رؤية 2030 في عام 2016 في المملكة العربية السعودية لتنشيط الاقتصاد وتعزيز القطاع الخاص كمحرك للنمو (Rahman و Al-Borie، 2021).

وتهدف الحكومة من خلال رؤية 2030 إلى كسر الطبيعة الدورية لنمط إنفاقها وتفضل التغلب على "إدمان النفط" وبناء اقتصاد يعتمد على نفسه. حيث تعتقد الحكومة أن الاقتصاد المعتمد على الذات من شأنه أن يشجع قطاع الرعاية الصحية الخاص على الازدهار، مما سيضمن المساءلة والشفافية والتواصل والمشاركة العامة. وتسلط رؤية 2030 الضوء على دور القطاع الخاص كمحرك رئيسي للإصلاحات الاجتماعية والاقتصادية لتحويل الاقتصاد نحو نمو متعدد الأبعاد مع تحسين القدرة التنافسية

(Rahman, 2020). كما تؤكد على تعزيز استثمار القطاع الخاص في القطاعات التي تمولها الحكومة سابقاً (Rahman, 2020). من المتوقع أن يسهم القطاع الخاص في التنمية المُستدامة من خلال الجمع بين القطاعين العام والخاص. ويساعد هذا الارتباط في تحسين مستوى الرعاية وزيادة رضا المرضى وتقليل المخاطر المالية في القطاع العام (Rahman, 2020).

إجراءات وخطط خصخصة الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية
يتم تمويل الرعاية الصحية العامة في المملكة العربية السعودية من خلال عائدات النفط التي تولدها الحكومة، ويتم تمويل نفقات الرعاية الصحية الخاصة من خلال مزيج من تأمين الموظفين والمدفوعات الشخصية من قبل صاحب العمل والمستهلك (Rahman و Alsharqi, 219). وتقدم الحكومة الدعم المالي، بما في ذلك المزايا الضريبية، وعدم تدخل الحكومة في الكيانات الخاصة، وملكية 100 % للمستثمرين الأجانب في مجال الرعاية الصحية (Ahmed و Damrah, 2013). وفي بعض البلدان، بما في ذلك المملكة العربية السعودية، تم تقديم ائتمانيات ضريبية وأشكال أخرى من المزايا للمستثمرين من القطاع الخاص كحوافز (Walston, وآخرون, 2008).

لقد دأبت منظمة الصحة العالمية والبنك الدولي على الدعوة إلى الشراكة بين القطاعين العام والخاص كوسيلة لتحسين تقديم خدمات الرعاية الصحية للسكان. وقد وضعت الحكومة السعودية قانون الشراكة بين القطاعين العام والخاص والذي من المتوقع أن يعزز القطاع الخاص. ومن المتوقع أن تفتح نماذج الشراكة بين القطاعين العام والخاص للرعاية الصحية قيمة في النظام الصحي وتسمح بزيادة مساهمة القطاع الخاص مقابل إجمالي الإنفاق على الرعاية الصحية. وكذلك من المتوقع أن يستفيد كل من الاقتصاد السعودي ورجال الأعمال الدوليين ومقدمي الرعاية الصحية من نظام الرعاية الصحية الذي يحركه السوق. مما يسمح للاعبين الخاصين بالمغامرة في أكبر سوق للرعاية الصحية في الشرق الأوسط حيث سيغتنم المزيد من رواد الأعمال الفرص للاستثمار (Rahman, 2020).

أبعاد جودة الخدمات الصحية :

لقد تم تطوير عدة نماذج لجودة الخدمة الصحية خلال السنوات الماضية. ويُذكر ان هناك خمسة ابعاد لجودة الخدمة التي تنطبق بشكل عام على أي منظمة تقوم بتقديم الخدمات. وهذا الابعاد هي كالآتي (بحر و الجدي 2019) :

- (1) الملموسية: وتتمثل بالمنشآت المادية والمعدات ومعدات الاتصال ومظهر الموظفين.
- (2) الاعتمادية: القدرة على اداء الخدمة الموعودة بدقة.
- (3) الاستجابة: الاستعداد لمساعدة العملاء وتقديم خدمة حقيقية وسريعة.
- (4) التأكيد: سمات العاملين من المعرفة والمجاملة وقدرتهم على الهام المرضى بالإيمان والثقة.
- (5) التعاطف: درجة الرعاية والاهتمام الفردي المقدمة للمرضى.

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي؛ والذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً وجمع المعلومات والبيانات اللازمة وتصنيفها وتحليلها للوصول إلى نتائج منطقية صحيحة (باتشيرجي، 2015). وذلك من خلال مراجعة الادبيات المنشورة والغير منشورة ذات الصلة بموضوع الدراسة، إضافة الى مراجعة التقارير الصادرة عن وزارة الصحة السعودية، ورؤية 2030 للمملكة العربية السعودية، وخطة التحول الوطني.

مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المديرية العامة لشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

عينة الدراسة :

العينة الاستطلاعية

قامت الباحثة بتطبيق أداة الدّراسة على عينة استطلاعية مكونة من (30) مفردة من مجتمع الدّراسة، وذلك بهدف التأكد من صدق أداة الدّراسة وثباتها وصلاحياتها للتطبيق الميداني.

العينة الفعلية

قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة بحجم (328) من العاملين في المديرية العامة لشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، وتوزيع الاستبانة عليهم.

أداة الدراسة :

نظراً لطبيعة الدراسة من حيث أهدافها ومنهجها، قامت الباحثة بإعداد استبانة لجمع المعلومات والبيانات، وتكونت الاستبانة من الأقسام التالية :

- أولاً: المتغيرات الشخصية والوظيفية: مثل: الجنس، العمر، عدد سنوات العمل، الجنسية، المستوى التعليمي، والمسمى الوظيفي.
- ثانياً: محاور الدراسة، ويتكون من (3) محاور كما يلي:

- المحور الأول: دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في جودة الخدمة الصحية المقدمة للمستفيدين من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، ويتكون من (19) فقرة.

- المحور الثاني: دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في كفاءة العمل الإداري بها من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، ويتكون من (5) فقرات.

- المحور الثالث: دور خصخصة مستشفيات القطاع العام في الاستثمار الامثل للموارد المتاحة واستدامة تقديم الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، ويتكون من (7) فقرات.

صدق أداة الدراسة :

صدق أداة الدراسة يعني التأكد من أنها تقيس ما أعدت لقياسه كما يقصد به شمول الاستبانة لكل العناصر التي تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح عباراتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

للتعرف على مدى الصدق الظاهري للاستبانة، والتأكد من أنها تقيس ما وضعت لقياسه، تم عرضها بصورتها الأولية على عدد من المحكمين المختصين، وقد طُلب من الأساتذة المحكمين تقييم جودة الاستبانة، من حيث قدرتها على قياس ما أعدت لقياسه، والحكم على مدى ملاءمتها لأهداف الدراسة، وذلك من خلال تحديد وضوح العبارات، وانتمائها لمجاورها، وأهميتها، وسلامتها لغوياً، وإبداء ما يرونه من تعديل، أو حذف، أو إضافة للعبارات. وبعد أخذ الآراء، والاطلاع على الملاحظات، تم إجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، ومن ثم إخراج الاستبانة بصورتها النهائية.

صدق الاتساق الداخلي للأداة:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)؛ للتعرف على درجة ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وتوضح الجداول التالية صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

جدول (2): صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول: جودة الخدمة الصحية المقدمة

للمستفيدين

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	التزام المستشفيات الحكومية بتقديم الخدمات الصحية العلاجية التي يتوقعها المراجعين لها.	.745**	.000
2	التزام المستشفيات الحكومية بالاهتمام التام بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة وبالسعة المطلوبة.	.756**	.000
3	قيام العاملين في المستشفيات الحكومية بتقديم المساعدة التي يطلبها المرضى بشكل دائم.	.776**	.000
4	تجاوب العاملين بالمستشفيات الحكومية مع المرضى رغم انشغالهم بأداء مهامهم الوظيفية الموكلة لهم.	.510**	.004
5	حصول المرضى بصورة فورية على الخدمات المطلوبة من قبل العاملين بالمستشفيات الحكومية.	.730**	.000
6	توفير الكوادر البشرية المدربة والمؤهلة بالمستشفيات الحكومية.	.808**	.000

7	توفر القدرات والمهارات اللازمة لدى العاملين في المستشفيات الحكومية للعناية بالمرضى.	.757**	.000
8	مناسبة عدد أفراد الطاقم مع عدد المرضى والمراجعين.	.872**	.000
9	توفير المستلزمات المادية من الأجهزة والمعدات الطبية اللازمة التي تحتاج إليها الخدمة في المستشفيات الحكومية.	.885**	.000
10	امتلاك وإدارة بعض الخدمات الصحية بالمستشفيات من قبل القطاع الخاص.	.727**	.000
11	الحصول على المعلومات المطلوبة من المرضى والحفاظ عليها من خلال إجراءات واضحة وشفافة لدى المستشفيات الحكومية.	.724**	.000
12	إحساس المرضى بتفاعل العاملين في المستشفيات الحكومية مع احتياجاتهم والعناية بصحتهم.	.780**	.000
13	ثقة المرضى في كفاءة وخبرة الأطباء والكوادر المساعدة العاملة بالمستشفيات الحكومية.	.737**	.000
14	شعور المرضى بالأطمئنان للكوادر الطبية أثناء تقديمها للخدمات الصحية لهم.	.807**	.000
15	توافق مكاتب الأطباء والعاملين وصالات انتظار المرضى مع طبيعة الخدمات العلاجية التي يتوقعون الحصول عليها.	.867**	.000
16	إيجاد خطط واضحة وبمختلف المستويات لجميع الأقسام في المستشفيات الحكومية.	.868**	.000
17	سهولة وأريحية إجراءات التسجيل المتبعة في المستشفيات الحكومية.	.776**	.000
18	توافق ساعات العمل في المستشفيات الحكومية مع حاجات المرضى للخدمات الصحية.	.508**	.004
19	يسهل نظام مواعيد المرضى الإلكتروني المتبع في المستشفيات الحكومية على تحسين أداء الموظفين.	.553**	.002

♦♦ دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور الأول موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين فقرات هذا المحور، ومناسبتها لقياس ما أعدت لقياسه.

جدول (3): صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني: كفاءة العمل الإداري

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	اتباع أسلوب الحوار والمناقشة لاتخاذ القرارات في المستشفيات الحكومية.	.911**	.000
2	الاهتمام برضا المرضى من أكبر أولويات إدارات المستشفيات الحكومية.	.941**	.000
3	تقدم المستشفيات الحكومية أفضل الخدمات للمرضى.	.907**	.000
4	تتعامل إدارات المستشفيات الحكومية مع الشكاوى المقدمة من المرضى بكل اهتمام وجدية.	.906**	.000
5	إيجاد وتنفيذ نظام رقابي مستمر من قبل إدارات المستشفيات على الخدمات الطبية وغير الطبية.	.829**	.000

♦♦ دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور الثاني موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين فقرات هذا المحور، ومناسبتها لقياس ما أعدت لقياسه.

جدول (4): صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث: الاستثمار الامثل للموارد المتاحة واستدامة تقديم الخدمات الصحية

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تقليل إهدار موارد المستشفيات الحكومية.	.864**	.000
2	تقليل إهدار مواد المستشفيات الحكومية.	.821**	.000
3	استثمار أفضل للموارد المتاحة في المستشفيات الحكومية.	.928**	.000
4	استثمار أفضل للأجهزة المتاحة في المستشفيات الحكومية.	.932**	.000
5	استثمار أفضل لإمكانيات العاملين في المستشفيات الحكومية.	.881**	.000
6	تقنين الخدمات الصحية الجانية المقدمة للمواطنين.	.838**	.000
7	استدامة الموارد المالية في المستشفيات الحكومية.	.885**	.000

♦♦ دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المحور الثالث موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين فقرات هذا المحور، ومناسبتها لقياس ما أعدت لقياسه.

ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، ويوضح الجدول التالي معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة.

جدول (5): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: جودة الخدمة الصحية المقدمة للمستفيدين	19	0.957
المحور الثاني: كفاءة العمل الإداري	5	0.941
المحور الثالث: الاستثمار الامثل للموارد المتاحة واستدامة تقديم الخدمات الصحية	7	0.951
الثبات العام	31	0.976

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات تراوحت ما بين (0.941) إلى (0.976) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مقبولة، ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة، كما يُعد مؤشراً مهماً على أن العبارات المكونة للاستبانة تعطي نتائج مستقرة وثابتة في حال إعادة تطبيقها على أفراد عينة الدراسة مرة أخرى؛ وبالتالي توجد طمأنينة تجاه تحليل بيانات الاستبانة.

أساليب المعالجة الإحصائية :

لتحقيق أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS). وهي على النحو التالي :

1. التكرارات، والنسب المئوية؛ للتعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة، وتحديد استجاباتهم تجاه فقرات الاستبانة.

2. المتوسط الحسابي "Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات أداة الدراسة، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط حسابي.

3. الانحراف المعياري "Standard Deviation"؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات الدراسة، عن متوسطها الحسابي.

نتائج الدراسة وتفسيرها

التالي :

أولاً: وصف عينة الدراسة

جدول (6): توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	166	50.6
أنثى	162	49.4
الإجمالي	328	100.0

يتضح من الجدول السابق أن 50.6% من افراد العينة ذكور، مقابل 49.4% من أفراد العينة اناث.

جدول (7): توزيع افراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 عام	52	15.9
من 30 إلى أقل من 40 عام	138	42.1
من 40 إلى أقل من 50 عام	104	31.7
50 عام فأكثر	34	10.4
الإجمالي	328	100.0

يتضح من الجدول السابق أن 42.1% من أفراد العينة أعمارهم من 30- أقل من 40 عام، 31.7% أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 عام، 15.9% أعمارهم أقل من 30 عام، و10.4% أعمارهم 50 عام فأكثر.

جدول (8): توزيع افراد العينة حسب عدد سنوات العمل

عدد سنوات العمل	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	64	19.5
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	65	19.8
من 10 إلى أقل من 20 سنة	130	39.6
20 سنة فأكثر	69	21.0
الإجمالي	328	100.0

يتضح من الجدول السابق أن 39.6% من أفراد العينة لديهم سنوات عمل من 10 إلى أقل من 20 سنة، 21% لديهم سنوات عمل 20 سنة فأكثر، 19.8% لديهم سنوات عمل من 5 إلى أقل من 10 سنوات، و19.5% لديهم سنوات عمل أقل من 5 سنوات.

جدول (9): توزيع افراد العينة حسب الجنسية

الجنسية	العدد	النسبة المئوية
سعودي	320	97.6
غير سعودي	8	2.4
الإجمالي	328	100.0

يتضح من الجدول السابق أن 97.6% من افراد العينة سعوديين، بينما 2.4% غير سعوديين.

جدول (10): توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
توجيهي (ثانوية عامة) أو أقل	20	6.1
دبلوم متوسط	72	22.0
بكالوريوس	140	42.7
دراسات عليا	76	23.2
دكتوراه	20	6.1
الإجمالي	328	100.0

يتضح من الجدول السابق أن 42.7% من أفراد العينة مستواهم التعليمي بكالوريوس، 23.2% مستواهم دراسات عليا، 22% دبلوم متوسط، 6.1% ثانوية عامة أو أقل، و6.1% مستواهم دكتوراة

نتائج الدراسة:

تحليل نتائج المحور الأول: دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في جودة الخدمة الصحية المقدمة للمستفيدين من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الأول: دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في جودة الخدمة الصحية المقدمة للمستفيدين من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، فكانت النتائج على النحو التالي:

جدول (11) دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في جودة الخدمة الصحية المقدمة للمستفيدين من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

جدول (11): دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في جودة الخدمة الصحية المقدمة

للمستفيدين من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

م	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	التزام المستشفيات الحكومية بتقديم الخدمات الصحية العلاجية التي يتوقعها المراجعين لها.	عدد 3	23	41	139	122	4.08	81.6%	3
		نسبة 9.	7.0	12.5	42.4	37.2			
2	التزام المستشفيات الحكومية بالاهتمام التام بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة وبالسرية المطلوبة.	عدد 7	36	45	131	109	3.91	78.2%	13
		نسبة 2.1	11.0	13.7	39.9	33.2			
3	قيام العاملين في المستشفيات الحكومية بتقديم المساعدة التي يطلبها المرضى بشكل دائم.	عدد 2	21	50	148	107	4.03	80.5%	8
		نسبة 6.	6.4	15.2	45.1	32.6			
4	تجاوب العاملين بالمستشفيات الحكومية مع المرضى رغم انشغالهم بأداء مهامهم الوظيفية الموكلة لهم.	عدد 4	28	63	127	106	3.92	78.5%	12
		نسبة 1.2	8.5	19.2	38.7	32.3			
5	حصول المرضى بصورة فورية على الخدمات المطلوبة من قبل العاملين بالمستشفيات الحكومية.	عدد 8	32	59	127	102	3.86	77.3%	16
		نسبة 2.4	9.8	18.0	38.7	31.1			
6	توفير الكوادر البشرية المدربة والمؤهلة بالمستشفيات الحكومية.	عدد 3	22	48	140	115	4.04	80.9%	6
		نسبة 9.	6.7	14.6	42.7	35.1			
7	توفر القدرات والمهارات اللازمة لدى العاملين في المستشفيات الحكومية للعناية بالمرضى.	عدد 5	17	46	140	120	4.08	81.5%	3
		نسبة 1.5	5.2	14.0	42.7	36.6			
8	مناسبة عدد أفراد الطاقم مع عدد المرضى والمراجعين.	عدد 31	44	59	93	101	3.58	71.5%	19
		نسبة 9.5	13.4	18.0	28.4	30.8			
9	توفير المستلزمات المادية من الأجهزة والمعدات الطبية اللازمة التي تحتاج إليها الخدمة في المستشفيات الحكومية.	عدد 11	40	51	101	125	3.88	77.6%	15
		نسبة 3.4	12.2	15.5	30.8	38.1			
10	امتلاك وإدارة بعض الخدمات الصحية بالمستشفيات من قبل القطاع الخاص.	عدد 11	19	72	118	108	3.89	77.9%	14
		نسبة 3.4	5.8	22.0	36.0	32.9			

م	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
11	الحصول على المعلومات المطلوبة من المرضى والحفاظ عليها من خلال إجراءات واضحة وشفافة لدى المستشفيات الحكومية.	عدد	2	10	47	139	130	4.17	83.5%	1
		نسبة	.6	3.0	14.3	42.4	39.6			
12	إحساس المرضى بتفاعل العاملين في المستشفيات الحكومية مع احتياجاتهم والعناية بصحتهم.	عدد	7	22	55	127	117	3.99	79.8%	10
		نسبة	2.1	6.7	16.8	38.7	35.7			
13	ثقة المرضى في كفاءة وخبرة الأطباء والكوادر المساعدة العاملة بالمستشفيات الحكومية.	عدد	7	23	49	132	117	4.00	80.1%	9
		نسبة	2.1	7.0	14.9	40.2	35.7			
14	شعور المرضى بالاطمئنان للكوادر الطبية أثناء تقديمها للخدمات الصحية لهم.	عدد	6	19	49	136	118	4.04	80.8%	6
		نسبة	1.8	5.8	14.9	41.5	36.0			
15	توافق مكاتب الأطباء والعاملين وصلات انتظار المرضى مع طبيعة الخدمات العلاجية التي يتوقعون الحصول عليها.	عدد	13	32	61	125	97	3.80	75.9%	18
		نسبة	4.0	9.8	18.6	38.1	29.6			
16	إيجاد خطط واضحة وبمختلف المستويات لجميع الأقسام في المستشفيات الحكومية.	عدد	12	32	57	122	105	3.84	76.8%	17
		نسبة	3.7	9.8	17.4	37.2	32.0			
17	سهولة وأريحية إجراءات التسجيل المتبعة في المستشفيات الحكومية.	عدد	14	24	38	143	109	3.94	78.8%	11
		نسبة	4.3	7.3	11.6	43.6	33.2			
18	توافق ساعات العمل في المستشفيات الحكومية مع حاجات المرضى للخدمات الصحية.	عدد	6	21	39	147	115	4.05	81.0%	5
		نسبة	1.8	6.4	11.9	44.8	35.1			
19	يسهل نظام مواعيد المرضى الإلكتروني المتبع في المستشفيات الحكومية على تحسين أداء الموظفين.	عدد	6	11	38	138	135	4.17	83.5%	1
		نسبة	1.8	3.4	11.6	42.1	41.2			
الدرجة الكلية										
							3.96	0.76	79.2%	

الوزن النسبي = الوسط الحسابي ÷ 5 × 100%

يتضح من الجدول السابق توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات المحور الأول: دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في جودة الخدمة الصحية

المقدمة للمستفيدين من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، حيث تراوحت متوسطات الاستجابات ما بين (3.58 من 5) كحد أدنى، وبوزن نسبي 71.5%، للفقرة التي تنص على "مناسبة عدد أفراد الطاقم مع عدد المرضى والمراجعين"، إلى (4.17 من 5) كحد أعلى، وبوزن نسبي 83.5%، للفقرة التي تنص على "الحصول على المعلومات المطلوبة من المرضى والحفاظ عليها من خلال إجراءات واضحة وشفافة لدى المستشفيات الحكومية"، والفقرة التي تنص على "يسهل نظام مواعيد المرضى الإلكتروني المتبع في المستشفيات الحكومية على تحسين أداء الموظفين"، هذا وبلغت الدرجة الكلية للاستجابات على هذا المحور (3.96 من 5) وبوزن نسبي 79.2%.

تحليل نتائج المحور الثاني: دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في كفاءة العمل الإداري بها من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثاني: دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في كفاءة العمل الإداري بها من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، فكانت النتائج على النحو التالي:

جدول (12): دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في كفاءة العمل الإداري بها من

وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية

م	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	اتباع أسلوب الحوار والمناقشة لاتخاذ القرارات في المستشفيات الحكومية.	8	29	44	130	117	3.97	1.03	79.5%	5
		2.4	8.8	13.4	39.6	35.7				
2	الاهتمام برضا المرضى من أكبر أولويات إدارات المستشفيات الحكومية.	12	22	42	117	135	4.04	1.07	80.8%	3
		3.7	6.7	12.8	35.7	41.2				
3	تقديم المستشفيات الحكومية أفضل الخدمات للمرضى.	11	25	46	118	128	4.00	1.07	79.9%	4
		3.4	7.6	14.0	36.0	39.0				
4	تتعاامل إدارات المستشفيات الحكومية مع	12	17	45	115	139	4.07	1.05	81.5%	2

م	الفقرة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
	نسبة	الشكاوى المقدمة من المرضى بكل اهتمام وجدية.	3.7	5.2	13.7	35.1	42.4				
5	عدد	إيجاد وتفعيل نظام رقابي مستمر من	7	16	45	121	139	4.13	0.97	82.5%	1
	نسبة	قبل إدارات المستشفيات على الخدمات الطبية وغير الطبية.	2.1	4.9	13.7	36.9	42.4				
الدرجة الكلية											
								4.04	0.90	80.8%	

الوزن النسبي = الوسط الحسابي ÷ 5 × 100%

يتضح من الجدول السابق توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات المحور الثاني: دور خصخصة مستشفيات القطاع الحكومي في كفاءة العمل الإداري بها من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، حيث تراوحت متوسطات الاستجابات ما بين (3.97 من 5) كحد أدنى، وبوزن نسبي 79.5%، للفقرة التي تنص على "اتباع أسلوب الحوار والمناقشة لاتخاذ القرارات في المستشفيات الحكومية"، إلى (4.13 من 5) كحد أعلى، وبوزن نسبي 82.5%، للفقرة التي تنص على "إيجاد وتفعيل نظام رقابي مستمر من قبل إدارات المستشفيات على الخدمات الطبية وغير الطبية" هذا وبلغت الدرجة الكلية للاستجابات على هذا المحور (4.04 من 5) وبوزن نسبي 80.8%.

تحليل نتائج المحور الثالث: دور خصخصة مستشفيات القطاع العام في الاستثمار الامثل للموارد المتاحة واستدامة تقديم الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثالث: دور خصخصة مستشفيات القطاع العام في الاستثمار الامثل للموارد المتاحة واستدامة تقديم الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، فكانت النتائج على النحو التالي:

جدول (13): دور خصخصة مستشفيات القطاع العام في الاستثمار الامثل للموارد المتاحة واستدامة تقديم الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية.

م	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تقليل إهدار موارد المستشفيات الحكومية.	11	20	39	107	4.12	1.06	82.4%	5
	عدد	3.4	6.1	11.9	32.6	46.0			
2	تقليل إهدار مواد المستشفيات الحكومية.	8	15	44	113	4.15	0.98	83.0%	3
	عدد	2.4	4.6	13.4	34.5	45.1			
3	استثمار أفضل للموارد المتاحة في المستشفيات الحكومية.	8	18	37	123	4.14	0.98	82.7%	4
	عدد	2.4	5.5	11.3	37.5	43.3			
4	استثمار أفضل للأجهزة المتاحة في المستشفيات الحكومية.	8	18	37	113	4.17	1.00	83.4%	1
	عدد	2.4	5.5	11.3	34.5	46.3			
5	استثمار أفضل لإمكانيات العاملين في المستشفيات الحكومية.	9	14	39	119	4.16	0.98	83.2%	2
	عدد	2.7	4.3	11.9	36.3	44.8			
6	تقنين الخدمات الصحية المجانية المقدمة للمواطنين.	16	18	57	105	3.97	1.11	79.5%	7
	عدد	4.9	5.5	17.4	32.0	40.2			
7	استدامة الموارد المالية في المستشفيات الحكومية.	9	10	62	107	4.09	0.99	81.9%	6
	عدد	2.7	3.0	18.9	32.6	42.7			
الدرجة الكلية									
						4.11	0.88	82.3%	

الوزن النسبي = الوسط الحسابي ÷ 5 × 100%

يتضح من الجدول السابق توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات المحور الثالث: دور خصخصة مستشفيات القطاع العام في الاستثمار الامثل للموارد المتاحة واستدامة تقديم الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية، حيث تراوحت متوسطات الاستجابات ما بين (3.97 من 5) كحد أدنى، وبوزن نسبي 79.5%، للفقرة التي تنص على " تقنين الخدمات الصحية المجانية المقدمة للمواطنين"، إلى (4.17 من 5) كحد أعلى، وبوزن نسبي 83.4%، للفقرة التي تنص على " استثمار أفضل للأجهزة المتاحة في المستشفيات الحكومية" هذا وبلغت الدرجة الكلية للاستجابات على هذا المحور (4.11 من 5) وبوزن نسبي 82.3%.

مناقشة نتائج الدراسة:

- من خلال معطيات هذه الدراسة فقد توصل البحث لمجموعة من النتائج يُمكن مناقشتها من خلال النقاط الآتية:
1. كان هناك توزيع عادل للمشاركة في هذه الدراسة بين الإناث والذكور، حيث كان هناك تساوي تقريباً بين نسبة الإناث والذكور المشاركين في الدراسة، وهذه نقطة إيجابية لصالح الدراسة.
 2. كان أكثر من ثلث المشاركين في الدراسة هم من فئة الشباب في عمر 30-40 عام، وقد يُعزى ذلك الى انه قد تم توزيع الاستبيان الكترونياً وهذه الفئة هي الأكثر استخداماً لمواقع التواصل الاجتماعي.
 3. من وجهة نظر العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، فإن خصخصة المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية ستؤدي الى تحسين الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين، وقد يُعزى هذا الى ان الخصخصة ستزيد من التنافسية مما سيزيد جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.
 4. ويرى غالبية المشاركين في هذه الدراسة أن خصخصة المستشفيات الحكومية السعودية ستؤدي الى زيادة التزام الكوادر الطبية في تقديم الخدمات المتوقعة منهم بالوقت والكفاءة المطلوبين.
 5. كذلك يرى غالبية المشاركين ان خصخصة المستشفيات الحكومية السعودية ستساعد في توفير الكوادر الطبية والمستلزمات والموارد والمواد اللازمة، وستحسن من تجاوب العاملين في المستشفيات مع المرضى والمراجعين، بالإضافة الى تسهيل الحصول على بيانات المرضى وحفظها.
 6. ويعتقد ان الخصخصة ستساهم في زيادة ثقة المرضى بالكوادر الطبية وتحسين العلاقة بينهم، ويمكن ان يعزى ذلك للاعتقاد ان الخصخصة ستؤدي لتوظيف كوادر طبية أكثر كفاءة.
 7. كذلك يُعتقد ان الخصخصة ستؤدي الى ان يصبح المرضى أكبر اهتمامات المستشفى، وسيكون هناك سعي كبير لإرضائهم، وهذه النقاط الايجابية في مصلحة المريض.

8. وفيما يتعلق بتأثير خصخصة المستشفيات الحكومية السعودية على كفاءة العمل الإداري، فقد توقع غالبية المشاركين في هذه الدراسة ان تؤدي خصخصة المستشفيات الحكومية الى تحسين مستوى العمل الإداري في المستشفيات الحكومية، وبالتالي زيادة مستوى الخدمات الطبية المقدمة للمستفيدين.
9. بالإضافة الى زيادة الرقابة الادارية على مختلف الخدمات، لأنه مع الخصخصة سيكون هنالك رغبة بتحقيق الارباح وبالتالي رقابة أكثر.
10. ويُعتقد ان خصخصة المستشفيات الحكومية ستعمل على الاستثمار الأمثل والأفضل للموارد والمواد المتاحة في المستشفى، ويُعزى هذا الى الرغبة في الربح بعد الخصخصة والتي سينتج عنها رقابة إدارية ومالية ستقلل الهدر، مما يبشر بمستقبل أفضل واستدامة للمستشفيات الحكومية.

التوصيات:

- قامت الباحثة بوضع عدة توصيات من وجهة نظرها يمكن أن تكون مفيدة في حل مشكلة الدراسة.
- وفيما يلي ذكرٌ لهذه التوصيات:
1. ان يتم دراسة فكرة خصخصة المستشفيات الحكومية من وجهة نظر المستفيدين لفهم نظرتهم والمشاكل التي قد تواجههم بشكل أعمق.
 2. كذلك توصي الباحثة المتخصصين في مجال الاقتصاد بدراسة خصخصة المستشفيات الحكومية السعودية للتأكد من الجدوى الاقتصادية لتطبيق هذه الفكرة.
 3. عقد ورشات عمل للعاملين في المجال الصحي لتوضيح فكرة خصخصة المستشفيات الحكومية واظهار ايجابيات وسلبيات هذه الخطوة.
 4. القيام بحملات توعية لعامة الناس لتوضيح فكرة خصخصة المستشفيات الحكومية وبيان ضرورة هذه الخطوة واظهار ايجابياتها.
 5. العمل على ايجاد طريقة تضمن حصول الفئات الفقيرة على خدمات صحية مجانية، مثل التأمين الصحي او ما شابه.
 6. أن تسعى الحكومة في المملكة العربية السعودية إلى التحول نحو الخصخصة لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى وضمان استدامتها.

المراجع

أولاً: المراجع العربية :

- بحر. يوسف عبد عطية & الجدي. بلال جمال. (2019). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*. 27(3).
- الجعبري، رمزي داوود. (٢٠١٨). "الدائرة الخضراء في قطاع المستشفيات: دراسة حالة مستشفى المطمع "الأوجستا فكتوريا" / القدس". دراسة لنيل درجة الماجستير.
- حمدان. & أفنان. (2008). *واقع المستشفيات في مدينة نابلس ما بين التطوير والتخطيط* (Doctoral dissertation). جامعة النجاح الوطنية كلية الدراسات العليا).
- خسروف، أيمن محمد كمال (2008). تسويق الخدمات الصحية، بحث الدبلوم التخصصي في إدارة المستشفيات، المركز الدولي الاستشاري للتنمية الادارية، بريطانيا.
- ساعاتي. عبد الإله سيف الدين غازي (2012). "خصخصة مستشفيات القطاع العام وأثرها على تحسين جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين والمرضى والمراجعين"، *مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة*. العدد 7.
- السديري، محمد أحمد بن تركي. (2014). *مدى استخدام الأعمال الإلكترونية في المستشفيات السعودية: دراسة تحليلية لمستشفيات مدينتي جدة والرياض في المملكة العربية السعودية*.
- العامري. أحمد بن سالم ؛ الغانم. سعد بن عبدالله (2011). " اتجاهات المسؤولين في القطاع الصحي السعودي نحو تخصيص المستشفيات الحكومية : دراسة تطبيقية على وزارة الصحة". *مجلة جامعة الملك سعود*. العدد 2.
- عبد الستار العلي. (2010). *تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة، عمان، الاردن* ، ص 195 .
- عبد الله، عبد الرحيم. (2016). *اصلاح القطاع العام وتفعيل الدور التنموي للقطاع الخاص*. *مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية و الادارية*. عدد 24 مجلد 2، ص 62-82.
- عزيز، وفاء (2017). *التحليل الاقتصادي لاستثمار رأس المال البشري وسياسة الخصخصة*. *مجلة دراسات محاسبية ومالية*. 12(38) ,
- العسالي، محمد أديب (2006). *واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي، المؤتمر الوطني للبحث العلمي والتطوير الثقافى، دمشق، سوريا*

عويضة، هيثم يوسف (2003). الخصخصة في الاقتصاد الفلسطيني دراسة تطبيقية في المؤسسات الفلسطينية (اطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير جامعة النجاح الوطنية كلية الدراسات العليا).

قنوع، نزار. (2005). " الخصخصة الاقتصادية بشكل عام، إيجابياتها وسلبياتها" مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية_سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (27) العدد (2).

لجان العمل الصحي، (2019)، الخصخصة في القطاع الصحي وتأثيراتها على الوصول العادل للصحة.

منظمة الصحة العالمية (1985). "إدارة المستشفيات"، سلسلة التقارير الفنية رقم 195، جنيف، ص 7.

مؤسسة لجان العمل الصحي. (2019). "الخصخصة في القطاع الصحي وتأثيراتها على الوصول العادل للصحة".

نشيدة، معزوز وفطيم، د. بن عبد العزيز. (2011). " التغيير التنظيمي وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة من المنظمات الصحية"، مداخلة مقدمة من المؤتمر الدولي حول الابداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة . دراسة وتحليل تجارب وطنية دولية . كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة سعد دحلب البليدة.

وزارة التخطيط . (2000). خطة التنمية السابعة 1420-1425 هجري الرياض: مطابع وزارة التخطيط.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Ahmed, M., & Damrah, I. (2013). Kingdom of Saudi Arabia, Healthcare Overview Retrieved 09/2013.

Almalki, M., FitzGerald, G., & Clark, M. (2011). Health care system in Saudi Arabia: an overview. *EMHJ-Eastern Mediterranean Health Journal*, 17 (10), 784-793, 2011.

Alnaif, M. S. (2006). Physicians perception of health insurance in Saudi Arabia. *Saudi medical journal*, 27(5), 693-699.

AMERICAN HOSPITAL ASSOCIATION. (1991). CHICAGO. p. 6.

André, C., Batifoulie, P., & Jansen-Ferreira, M. (2016). Health care privatization processes in Europe: Theoretical justifications and empirical classification. *International Social Security Review*, 69(1), 3-23.

Hazazi, A. M., & Chandramohan, S. (2017). Privatization of Saudi health-care system and its significant effect: A review. *International Journal of Medical Science and Public Health*, 6(12), 1652-1655.

- Ko, M., Derose, K. P., Needleman, J., & Ponce, N. A. (2014). Whose social capital matters? The case of US urban public hospital closures and conversions to private ownership. *Social Science & Medicine*, 114, 188-196.
- Koch, C. (2017). Success and shortcomings of GCC economic “vision” documents. *Arab Development Portal*.
- Mercille, J., & Murphy, E. (2017). What is privatization? A political economy framework. *Environment and Planning A*, 49(5), 1040-1059.
- Mufti, M. H. (2000). Healthcare development strategies in the Kingdom of Saudi Arabia. Springer Science & Business Media.
- Pomey, M. P., Hudon, R., Van Schendel, N., Martin, E., & Forest, P. G. (2016). Stakeholder views on privatization of the Quebec health care system. *Canadian Public Policy*, 42(3), 324-336.
- Rahman, R. (2020). The privatization of health care system in Saudi Arabia. *Health services insights*, 13, 1178632920934497.
- Rahman, R. (2020). The privatization of health care system in Saudi Arabia. *Health services insights*, 13, 1178632920934497.
- Rahman, R., & Al-Borie, H. M. (2021). Strengthening the Saudi Arabian healthcare system: role of vision 2030. *International Journal of Healthcare Management*, 14(4), 1483-1491.
- Rahman, R., & Alsharqi, O. Z. (2019). What drove the health system reforms in the Kingdom of Saudi Arabia? An analysis. *The International journal of health planning and management*, 34(1), 100-110.
- Rahman, R., & Qattan, A. (2021). Vision 2030 and Sustainable Development: State Capacity to Revitalize the Healthcare System in Saudi Arabia. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, 0046958020984682.
- Sama'a, H. A., Alfayez, A. S., Alanazi, A. T., Alwuhaimed, L. A., & Hamed, S. S. B. (2021). Autonomy, accountability, and competition: the privatisation of the Saudi health care system. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 16(2), 144-151.
- Uplekar, M. W. (2000). Private health care. *Social science & medicine*, 51(6), 897-904.
- Villa, S., & Kane, N. (2013). Assessing the impact of privatizing public hospitals in three American states: implications for universal health coverage. *Value in Health*, 16(1), S24-S33.
- Walston, S., Al-Harbi, Y., & Al-Omar, B. (2008). The changing face of healthcare in Saudi Arabia. *Annals of Saudi medicine*, 28(4), 243-250.

تصور مقترح لتطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين

بمصر في ضوء التجربة الفنلندية

إعداد

د. رضا عبد البديع السيد عطية

استاذ مساعد بكلية التربية- قسم التربية

وزارة التعليم

كلية التربية / جامعة الملك خالد

المملكة العربية السعودية

ملخص الدراسة :

يتناول البحث تطور التنمية المهنية للمعلمين في مصر في ضوء التجربة الفنلندية من خلال تناول الجهات والهيئات المنوط بها تنمية المعلمين مهنيًا ودراسة واقع التنمية المهنية للمعلمين ومدي تطورها في مصر ، وأوجه التشابه والاختلاف التي يمكن أستخلاصها من خلال الدراسة التحليلية المقارنة وبالتالي وضع تصور مقترح لتطور التنمية المهنية للمعلمين من خلال نتائج الدراسة المقارنة ، وتستخدم الدراسة المنهج المقارن بمدخله الوصفي التحليلي من خلال الوصف الشامل للظاهرة وتحليل المعلومات والبيانات المتصلة بموضوع الدراسة في ضوء القوي والعوامل الثقافية، ويتم ذلك من خلال التحليل الثقافي المقارن للمحاور التي تتناولها الدراسة بجوانبها المختلفة وبناء علي ما تقدم يتم وضع تصور مقترح لتطوير التنمية المهنية للمعلمين.

الكلمات المفتاحية للبحث

- 1- التنمية المهنية 2- المعلمين 3- التجربة الفنلندية 4 - الدراسة التحليلية المقارنة
- 5- تصور مقترح

Abstract

The research deals with the development of the professional development of teachers in the light of Experience Finland and the bodies and bodies entrusted with the development of teachers through the study of professional development in the service as well as the study of the reality of the professional development of teachers and its development in Egypt and the similarities and differences that can be derived through the comparative analytical study and thus develop a proposed scenario For the development of the professional development of teachers through the results of the comparative study, the study uses the comparative approach with descriptive descriptive approach through the comprehensive description of the phenomenon and analysis of information and data related to the subject of study in the light of the strong And cultural factors, and this is through the comparative cultural analysis of the themes covered by the study in various aspects and based on the above is a proposed scenario is developed for the development of professional development of teachers.

Keywords :

1. Professional development
2. Teachers
3. Experience Finland and
4. Analytical comparative study
- 5- Conceived proposal

مقدمة الدراسة :

تطورت التنمية المهنية للمعلمين بتزايد الثورات المعرفية والتكنولوجية وظهور المزيد من التخصصات التي شكلت انطلاقة جديدة في كافة مجالات المعرفة وصولاً لتأسيس تعليم متكامل ، وبالتالي تغيرت المهام المنوط بها المعلم تأكيداً على أهمية الابتكار وتطوير القدرات البشرية بوصفها مصادراً هاماً للنمو الاقتصادي ، فمن خلال التنمية المهنية للمعلمين وتطوير القدرات البشرية يمكن للأفراد الإسهام في الموروث الثقافي، والمشاركة في الحوار الاجتماعي وتحسين كفاءة الفرد والمجتمع، وتعزيز الأوضاع المهنية لانتفاع الجميع بتعليم عالي الجودة بشكل عادل.

ترتكز التنمية المهنية للمعلمين على عدة محاور أساسية تتضمن البرامج التأهيلية في إطار برامج التجديد لتطوير المعلمين بجانب البرامج التوجيهية المنبثقة عن التوجيه الفني، كما تتنوع التنمية المهنية للمعلمين أثناء الخدمة فهناك برنامج تدريب المعلمين عن طريق مراكز المعلمين، وهناك برنامج تتخذ مدخل التنمية المهنية القائم على الكفايات التعليمية ، وهذا يتطلب تحديد الاحتياجات التدريبية للمعلمين بوسائل أكثر فعالية، ورفع كفاءة القائمين على برامج التدريب خصوصاً مع تزايد توظيف التكنولوجيا والشبكة العنكبوتية في برامج التنمية المهنية للمعلم واعتماد منهج للتدريب والتنمية المهنية متعدد الوسائط (الهنشيري، نجاة 2014)

كما توجد حاجة ملحة لزيادة كفاءة برامج التنمية المهنية للمعلمين خصوصاً فيما يتعلق بالتقنية وتكنولوجيا التعليم على كافة المستويات وتطوير وتحسين أداء المعلمين من خلال برامج التدريب المستمرة والتي تهدف إلى تنمية مهاراتهم والتي سوف تساعدهم على مواكبة التغيرات الحادثة داخل المدرسة وخارجها ، كما تتزايد أهمية تطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين لكونها ترتفع بقيمة المخرجات التعليمية من خلال تحديد المعايير التي ينبغي أن يصل إليها المعلمون في ظل التطور العلمي والتقني الكبير وهذا يتطلب دعم المطالب المادية والإدارية للمعلم .(Demonto,Jenny,2013,P.21)

وبدأت تتسابق العديد من الدول على تطوير الاعداد المهني للمعلم بصورة شاملة أحياناً وبصورة جزئية أحياناً أخرى. وحازت قضية التطوير والإصلاح المهني للمعلم علي قدرًا كبيراً من الاهتمام في الدول المختلفة التي تنشأ الارتقاء بنظمها التعليمية ومن ثم تجويد نواتجها في إطار التغير والتحول المتسارع في القوي الاقتصادية والسياسية للعالم المعاصر بشكل يتطلب أنماطاً مختلفة من التعليم ، مما يتطلب وجود برامج مرنة تستطيع التعامل مع التغييرات المتلاحقة .

فركزت عملية تطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين علي الاهتمام بعدة جوانب منها جانب تعزيز وتحسين العلاقات الانسانية والادارة الصفية بجانب الجوانب التدريسية المرتبطة كاختيار طرق وأساليب التدريس وكيفية التخطيط للتدريس واستخدام التكنولوجيا الحديثة (البوشي ، محمد ، 2015) وتقوم تلك الفلسفة على أن الارتقاء بمستويات المعرفة والمهارات المهنية بحيث تنبع من المعلمين أنفسهم ومن فصولهم الدراسية وتطبيقاتهم العملية في المدارس فهذه المعرفة مصدر أساسي لتعلم المعلمين الرؤية الصحيحة. وإنطلاقهم نحو التغير والتحسين بشكل إيجابي (بدران، شبل ، 2013)

وقد اجريت دراسات حول برامج التنمية المهنية من خلال تحليل ما يقرب من 25 برنامجاً للتنمية المهنية للمعلمين بينت وجود تأثير إيجابي لتلك البرامج علي نواتج التعلم وتحسين ممارسات المعلمين ومعتقداتهم ، كما زادت فاعلية تعلم الطلاب باستخدام العديد من أنماط وأساليب التعلم الحديثة (Lumpe,A,2014)

والمأمل لبرامج التنمية المهنية في مصر يلحظ أن أغلب البرامج عامة ومشتركة لم تراعي اختلاف التخصصات وطبيعة ومتطلبات التطور المهني للمعلم بجانب غلبة الجانب النظري علي الجانب العملي ، وعدم مراعاتها للتطور التقني والتكنولوجي الهائل (الخرشي، صلاح ، 2010)

مشكلة الدراسة :

تعاني برامج التنمية المهنية للمعلمين من العديد من الجوانب السلبية المتمثلة في ضعف استجابة المعلمين مع تلك البرامج وعدم تفاعلهم معها بشكل يعيق تطبيق

البرامج والخطط المرسومة لتحقيق التنمية المهنية للمعلمين ، بجانب وجود العديد من المشاكل المادية والإدارية المعرقة لتنمية قدرات المعلمين المهنية خاصة مع تطور التعليم والتقدم العلمي والمعرفي والتقني في عملية تطوير أداء المعلم.

وثمة إشكالية ترتبط بالبرامج المهنية للمعلمين والتي تتمثل في عدم مراعاتها لإحتياجات المعلم الفعلية بجانب عدم مشاركة المعلم في إعدادها والتخطيط والتنفيذ لها فهي برامج فوقية جاهزة لم تضع في إعتبارها العديد من الجوانب المحيطة بالمعلم ، كما لم تبني في ضوء قدرات المعلم وإمكاناته مما أثر بالسلب علي فاعلية برامج التنمية المهنية للمعلمين (قشطة ، هيثم ، 2012).

وأشار تقرير اليونسيف بالتعاون مع جامعة الدول العربية (2010م) للعديد من أوجه القصور في برامج التنمية المهنية للمعلمين في مصر وخصوصا فيما يتعلق بأدور الأكاديمية المهنية للمعلمين والتي تحتاج للعديد من التحسينات بجانب غياب الهيكلية التنظيمية للأكاديمية ، وعدم توافر نظام داخلي للجودة.(الخرشي ، 2010)، وتتنوع مشكلات برامج التنمية المهنية للمعلمين فمنها ما يتعلق بالتخطيط البرامج ومشكلات مرتبطة بالكفايات المطلوبة بجانب مشكلات أخرى تتعلق بالتمويل ونظام الحوافز بالإضافة لمشكلات التقويم والمتابعة (أمين ، جمال الدين ، 2010 ، ص 140)

في الوقت الذي تتزايد فيه أهمية تخريج المعلمين القادرين على الإبداع في ظل المتغيرات العالمية المعاصرة ، وفي إطار من الإيمان بقيمة المهنة ، وبذلك تتعاظم أهمية تطوير وتنمية المعلمين لأنهم يحملون مسؤولية مهنية غاية في الأهمية تتزامن مع ضرورة كفاءة العملية التدريسية واستمرار عملية التقويم واستخدام مصادر التعلم والوسائل التعليمية والتكنولوجية الحديثة وغير ذلك من المسؤوليات التي تؤدي إلى جودة العملية التعليمية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة.

وفي ضوء ما سبق فإن مشكلة البحث تتمثل في وجود قصور في برنامج التنمية المهنية للمعلمين مما يؤثر سلبيا علي أدائهم وفعاليتهم في عملية التدريس والتعليم ، بجانب انفصال البرامج التدريبية عن حاجات المعلمين من جهة وعن التطور العالمي المهني والتقني

من جهة أخرى ولعلاج مشكلة البحث تتطلب الإجابة علي السؤال الرئيس التالي: كيف يمكن وضع تصور مقترح لتطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين بمصر في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية :-

- 1- ما الاتجاهات العالمية المعاصرة في مجال التنمية المهنية للمعلمين ؟
- 2- ما واقع التنمية المهنية للمعلمين في مصر ؟
- 3- ما أوجه التشابه والاختلاف بين الاتجاهات العالمية المعاصرة وبرامج التنمية المهنية في مصر ؟
- 4- كيف يمكن وضع تصور مقترح لتطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين في مصر في ضوء نتائج الدراسة ؟

أهداف الدراسة :

يهدف البحث إلى :

- 1- التعرف علي الاتجاهات العالمية المعاصرة في مجال التنمية المهنية للمعلمين.
- 2- الاستفادة من التطبيقات العالمية المرتبطة بالتنمية المهنية للمعلمين .
- 3- الوقوف علي واقع التنمية المهنية للمعلمين في مصر.
- 4- إستخلاص أوجه التشابه و الاختلاف في ضوء الدراسة المقارنة بين الاتجاهات العالمية المعاصرة وبرامج التنمية المهنية في مصر.
- 5- وضع تصور مقترح لتطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين بمصر في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة من خلال نتائج الدراسة التحليلية المقارنة.

أهمية الدراسة :

يستمد هذا البحث أهميته في الآتي:

- 1 - إثراء مجال التربية المقارنة ببحث من هذا النوع، بلغت النظر لتطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين

2 - إحتياج المكتبات العربية للبحوث والدراسات في مجال لتطوير برامج التنمية المهنية من منظور مقارن.

3 - تبصير القائمين على قضية تطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين في مصر بأبرز الجوانب المرتبطة بتلك البرامج في ضوء التجربة الفنلندية وبالتالي مساعدتهم في التعامل معها.

منهج البحث:

تستخدم الدراسة الحالية المنهج المقارن من خلال دراسة وتحليل الحقائق والمعلومات والبيانات والإحصاءات المتصلة بموضوع الدراسة في ضوء القوي والعوامل الثقافية، وبالتالي التحليل الثقافي المقارن للعناصر موضع البحث بجوانبها المختلفة واستخلاص أوجه التشابه والاختلاف بين دول المقارنة.

حدود الدراسة:

اقتصر البحث على الحدود التالية:

- الحد الموضوعي: برامج التنمية المهنية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة.
- الحد المكاني: برامج التنمية المهنية للمعلمين التابعة لأكاديمية المعلمين في مصر.
- الحد الزمني: تركز هذه الدراسة علي دراسة الاتجاهات العالمية المرتبطة ببرامج التنمية المهنية من نهاية القرن العشرين وحتى العقد الثاني من القرن الحادي والعشرون.
- ويبرر البحث إختياره لدولة فنلندا لأنها من أكثر الدول التي أحرزت تطوراً في مجال التنمية المهنية للمعلمين في ظل وجود برامج حديثة تستهدف تطوير عملية التنمية المهنية للمعلمين.

مصطلحات الدراسة:

1- التنمية المهنية .

عرفها اليونسكو (2003) بأنها عملية مستمرة طويلة الاجل تستهدف اتاحة فرص منظمة من خلال تجارب مخطط لها بشكل منهجي لتحقيق التنمية والتطوير في المهنة

(UNESCO,2003,P75). كما عرفت التنمية المهنية بأنها تلك الخبرات التعليمية التي تتضمن الكفايات والمهارات التي يكتسبها الفرد و ترتبط بصورة مباشرة أو غير مباشرة بمهنته وتتجلى نتائجها بشكل إيجابي وفعال في إكتساب خبرة جديدة أو تعديل السلوك .(الدريج، محمد . والجمل ، محمد ، 2005 ، ص45)، كما عرفت التنمية المهنية بأنها الاجراءات المخطط لها لتحسين أداء المعلم ولتحقيق النمو المهني المستمر له لتحسين أدائهم وتنمية معارف واتجاهات طلابهم (Christine, A, 2010,P93). وعرفت أيضا بأنها الانشطة والبرامج المستمرة التي يتم التخطيط لها وتنفيذها من أجل بناء و تطوير قدرات ومهارات وخبرات المعلمين وإعدادهم .وهناك من يري التنمية المهنية للمعلمين بأنها نشاط يركز علي المعلم من أجل تحقيق أهداف علمية ومعرفية ومهنية وزيادة في قدراته الفنية بشكل يتطلب التعرف علي الحاجات الانية والمستقبلية لتطوير أداء المعلم بشكل مستمر (عبد الحليم ، طارق ، 2008 ، ص27)، يمكن تعريف التنمية المهنية للمعلمين بأنها عملية مستمرة ومنظمة تعمل علي تطوير أداء المعلم من خلال اكتسابه لمهارات تربوية وإدارية وشخصية جديدة ، بما يكفل تحسين فعالية المعلمين في ضوء المتغيرات والتطورات المهنية والتقنية استرشادا بالتجارب الحديثة المعاصرة وبالتالي زيادة التحصيل الكمي والنوعي للمعلمين.

الدراسات السابقة:

اولا : الدراسات العربية.

1- التنمية المهنية لمعلم التعليم الثانوي تصور مقترح . حسن ، نجاح (2001).

استهدفت الدراسة التعرف على التنمية المهنية لمعلم التعليم الثانوي من خلال البرامج المعتمدة للتنمية المهنية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة واقع التنمية المهنية للمعلمين في التعليم الثانوي وتركزت نتائج الدراسة حول وجود قصور في برامج التنمية المهنية لمعلم المرحلة الثانوية ، عدم وجود برامج تتناسب مع احتياجات المعلم التدريبية والعلمية وأوصت الدراسة بأهمية استحداث برامج للتنمية المهنية

للمعلمين تعمل علي تطوير أداء المعلم ، كما وضعت تصورا مقترح لتلك البرامج تراعي احتياجات المعلمين وطبيعة العملية التعليمية.

2- أبعاد التنمية المهنية لمعلمي التعليم قبل الجامعي بين النظرية والممارسة . سليم ، محمد (2002).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد التنمية المهنية للمعلم في التعليم قبل الجامعي من حيث النظرية والممارسة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي لرصد واقع التنمية المهنية للمعلمين في التعليم قبل الجامعي، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن معوقات تحقيق التنمية المهنية للمعلم وسيل التغلب على تلك المشكلات لتحقيق التنمية المهنية للمعلمين وتوصلت الدراسة إلى أن هناك فرق كبير جدا بين واقع التنمية المهنية والأسس النظرية التي تقوم عليها وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تحقيق التنمية المهنية للمعلمين من خلال التدريب المستمر لمعالجة أوجه القصور في أداء المعلمين لرفع مستوى العملية التعليمية من خلال العمل على تحقيق أسس ومبادئ التنمية المهنية في تلك البرامج والدورات التدريبية.

3- تدريب المعلمين بالخارج دراسة في التخطيط للتنمية المهنية (الظاهر ، رشيدة ، 2003م) قدمت تلك الدراسة رؤية حول عملية تدريب المعلمين في الخارج كمدخل لتحقيق التنمية المهنية للمعلم واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي لدراسة واقع التنمية المهنية للمعلمين بجانب مناقشة المردود العلمي والمهني من خلال تدريب المعلمين في الخارج ، وتوصلت الدراسة إلى وجود العديد من أوجه القصور في أداء المعلمين امكانية تطوير أداء المعلم من خلال تدريبيه في الخارج بجانب تطور خبراته واتساع معرفته ، كما بينت ان التدريب المعلمين في الخارج يسهم في التنمية المهنية وأوصت الدراسة بأهمية توفير برامج للمعلمين بالخارج كمدخل لتحقيق التنمية المهنية للمعلمين لرفع مستوى العملية التعليمية.

4- تطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين علي ضوء معايير الجودة الشاملة (صياد ، افراح. 2009)

تناولت الدراسة برامج التنمية المهنية للمعلمين وفقا لمعايير الجودة الشاملة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة مدي تطور برامج التنمية المهنية

للمعلمين ، كما هدفت الدراسة تحليل برامج التنمية المهنية للكشف عن معوقات تحقيق التنمية المهنية للمعلم وفقا لقياسات الجودة الشاملة وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود العديد من المشكلات المعرقله لتحقيق التنمية المهنية للمعلمين ، ضعف برامج التنمية المهنية للمعلم وتخلفها عن البرامج العالمية وأوصت الدراسة بأهمية إعادة النظر في برامج التنمية المهنية للمعلمين والاسترشاد بمقاييس ومعايير الجودة والنماذج الناجحة في إعداد برامج التنمية المهنية .

5- التنمية المهنية لمعلمي التعليم الابتدائي في مصر في ضوء بعض الاتجاهات العالمية المعاصرة (الغرباوي ، امال . الشبرواي ، عبد السلام (2009)

قدمت تلك الدراسة بعض الاتجاهات العالمية المرتبطة بالتنمية المهنية للمعلم وكزت علي معلم التعليم الابتدائي نظرا لاهمية الدور المنوط به ، واستخدمت الدراسة المنهج المقارن للتعرف علي الاتجاهات العالمية المعاصرة ومقارنتها بواقع التنمية المهنية للمعلمين في التعليم الابتدائي في مصر، وجاءت نتائج الدراسة لتشير إلي العديد من جوانب القصور في برامج التنمية المهنية للمعلم بجانب أوجه القصور المرتبطة بتنفيذ واعداد تلك البرامج ، بجانب وجود فجوة كبيرة جدا بين واقع التنمية المهنية لمعلمي التعليم الابتدائي في مصر وتأخرها عن المستوى العالمي وأوصت الدراسة بضرورة تعديل وتطوير برامج التنمية المهنية لمعلمي التعليم الابتدائي من خلال الاسترشاد بالبرامج العالمية المناسبة لطبيعة وامكانات التطوير المهني للمعلم في مصر بجانب معالجة أوجه القصور ببرامج التنمية المهنية الحالية.

6- التنمية المهنية للمعلمين في دول افريقيا (المهدي ، سوزان . 2011)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التنمية المهنية للمعلمين في عدد من الدول الافريقية واستخدمت الدراسة المنهج المقارن لرصد واقع التنمية المهنية للمعلمين في بعض الدول الافريقية في مناطق جغرافية متنوعة ، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن معوقات تحقيق التنمية المهنية للمعلم في القارة الافريقية، وتوصلت الدراسة إلى تدني مستوى التنمية المهنية للمعلم الافريقي نتيجة ضعف الامكانات المتاحة واختلاف برامج

الاعداد الذي يؤثر علي عملية التنمية المهنية وأوصت الدراسة بتوفير برامج تدريبية تتناسب مع الامكانيات المتاحة بما يكفل التنمية المهنية للمعلمين من خلال برامج تدريب اقتصادية .

7- معايير اعتماد برامج التنمية المهنية في مصر رؤية نقدية ونظرة عصرية، (احمد ، احمد. حسين ، سلامة، محمد ، فاطمة ، 2012)

تناولت تلك الدراسة برامج التنمية المهنية للمعلم في مصر من خلال نقد وتحليل تلك البرامج وتقديم الرؤي العصرية لتلك البرامج واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف علي اعتماد برامج التنمية المهنية في مصر وتحليل الرؤية المعاصرة لتلك البرامج ، وجاءت نتائج الدراسة لتبرز جوانب القصور في اعتماد برامج التنمية المهنية في مصر وانفصال تلك البرامج عن الواقع وعدم الارتباط بين النظرية والتطبيق ، وصعوبة تنفيذها في ضوء الامكانيات المتاحة والقوي البشرية والتقنية ، بجانب وجود فجوة كبيرة جدا بين اعتماد التنمية المهنية في مصر وتأخرها عن التوجهات المعاصرة . وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد برامج التنمية المهنية للمعلمين في مصر لتلائم مع التوجهات المعاصرة، ووضعت تصورات للاستفادة من البرامج التربوية المعاصرة.

8- تطوير أدوار الاكاديمية المهنية للمعلمين في مجال التنمية المهنية للمعلم .(وهبة ، عماد ، 2013م)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علي الادوار المتوط بها الاكاديمية المهنية للمعلمين لتحقيق التنمية المهنية للمعلمين في مصر واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة واقع برامج الاكاديمية المهنية للمعلمين ومدى تحقيقها للتنمية المهنية للمعلمين في مصر، وخرجت نتائج الدراسة بعدة نتائج منها ضعف الادوار الاكاديمية وعدم فاعلية برامجها، بجانب التناقض بين النظرية والتطبيق ونمطية البرامج المقدمة للمعلمين وغياب دور المعلم في اعداد البرامج المهنية، بجانب اختلاف التطبيقات والممارسات المدة لبرامج الاعداد بما يؤثر علي عملية التنمية المهنية للمعلمين وأوصت الدراسة بمشاركة

المعلمين في إعداد تلك البرامج التدريبية، التخطيط للبرامج بما يتناسب مع الامكانيات المتاحة .

ثانيا : الدراسات الاجنبية :-

1- تدريب المعلمين على أدوار عصرية جديدة تجارب من برنامج الإمارات العربية المتحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (Makrakis, V.2005).

قدمت تلك الدراسة سبل تدريب المعلمين في دولة الإمارات العربية المتحدة في ضوء التجارب العالمية المرتبطة باستخدام برامج تقنية في تطوير أداء المعلم في ظل الثورة المعلوماتية لتنمية المهنية للمعلم ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف علي الادوار المعاصرة في تدريب المعلمين واستعراض الامكانيات المتاحة في برنامج الإمارات العربية المتحدة للمعلومات والاتصالات ، وجاءت نتائج الدراسة لتشير إلي أهمية دعم برامج التنمية المهنية للمعلم بالجانب التقني بجانب وجود تأثير كبير للتقنيات التعليمية في تطوير المعلمين ، بالإضافة إلي تطور أدوار المعلمين عن المستوي العالمي وتطور قدرات المعلمين المهنية والتقنية وفقا لتلك الادوار ، ووأوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من الامكانيات التقنية في تدريب المعلمين والاستفادة من الخبرات الدولية في هذا المجال .

2- مقارنة التطور المهني باستخدام برامج التعليم والتدريب المختلط (Gebara,T,2010)

قدمت تلك الدراسة بعض الاتجاهات العالمية المرتبطة بالتنمية المهنية للمعلم وكزت علي معلم التعليم الابتدائي نظرا لاهمية الدور المنوط به ، واستخدمت الدراسة المنهج المقارن للتعرف علي الاتجاهات العالمية المعاصرة ومقارنتها بواقع التنمية المهنية للمعلمين في التعليم الابتدائي في مصر، وجاءت نتائج الدراسة لتشير إلي العديد من جوانب القصور في برامج التنمية المهنية للمعلم بجانب أوجه القصور المرتبطة بتنفيذ واعداد تلك البرامج ، بجانب وجود فجوة كبيرة جدا بين واقع التنمية المهنية لمعلمي التعليم الابتدائي في مصر وتأخرها عن المستوي العالمي ووأوصت الدراسة بضرورة تعديل وتطوير برامج التنمية المهنية لمعلمي التعليم الابتدائي من خلال الاسترشاد بالبرامج العالمية المناسبة

لطبيعة وامكانات التطوير المهني للمعلم في مصر بجانب معالجة أوجه القصور ببرامج التنمية المهنية الحالية.

3- التطوير المهني المستمر والتعليم في فصول العلوم الأساسية، تطوير المعلم.
(Christine, A.2010)

اهتمت تلك الدراسة بالتنمية المهنية لمعلم العلوم الأساسية واستعرضت كيفية تطوير أداء المعلم من خلال برامج التنمية المهنية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي للتعرف علي برامج التنمية المهنية وتأثيرها علي أداء معلم العلوم الاساسية وأشارت نتائج الدراسة إلي تطور برامج التنمية المهنية للمعلم العلوم الاساسية بتطور العلوم والتقنيات وما صاحبهما من تقدم علمي يتطلب مواصفات معينة وامكانات وقدرات مختلفة لمعلم العلوم الاساسية علي المستوي العالمي ، وأوصت الدراسة بأهمية التطور المستمر لبرامج التنمية المهنية لمعلمي العلوم الاساسية لتواكب التقدم الهائل في العلوم ومتطلبات التأهيل لمعلم العلوم الاساسية .

4- التطوير المهني عالي الجودة للمعلم (Demonte , Jenny, 2013)

قدمت الدراسة تصور عن جودة برامج التطوير المهني كوسيلة لإنجاح التنمية المهنية للمعلمين وتحقيق التقدمية من خلال تعليم عالي الجودة المهنية بالولايات المتحدة الامريكية ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين برامج التنمية المهنية بالولايات المتحدة الامريكية وتحقيق الجودة علي مستوي أداء المعلم ، وبرزت نتائج الدراسة تفاوت البرامج التنمية المهنية علي مستوي الولايات الامريكية ، كما قدمت تشخيص بعض جوانب القصور في برامج التنمية المهنية ، وأوصت الدراسة بتعميم البرامج التنموية الناجحة للمعلمين في بعض الولايات الامريكية بما يسهم في تطوير أداء المعلم .

5- التطوير المهني للمعلم في فنلندا: نحو نهج أكثر شمولية (Hannele N, 2015)

استهدفت الدراسة التعرف علي التطوير المهني للمعلمين خلال مراحل متتالية بدءا من مرحلة ما قبل الخدمة مرورا في بالسنوات الأولى من المرحلة التمهيدية للمعلمين

المؤهلين حديثاً حتي الوصول لتطور مهني طوال حياتهم المهنية التعليمية. وبينت نتائج الدراسة أن المدرسون الفنلنديون لديهم الاستقلالية المهنية العالية ، كما بينت نجاح الخطط التعليمية لتعليم المعلمين قبل الخدمة ، نجاح برامج التدريب أثناء الخدمة القائم علي الدورات القصيرة بجانب اعداد المعلمين كمطورين في المجتمع المدرسي بأكمله مما يجعلهم قادرين على تصميم المشاريع المدرسية وتطويرها ، كما اوصت الدراسة بأهمية دعم التنمية المهنية للمعلمين ببرامج متعددة التخصصات ، تعزيز البرامج التنموية القائمة علي استخدام منهج قائم على التصميم مع العديد من الشركاء .

التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة العديد من الجوانب ذات الصلة بالتنمية المهنية للمعلمين سواء علي الصعيد الدولي أو بعض التجارب الاقليمية بجانب بعض التطبيقات والجوانب التجريبية المرتبطة ببرامج التنمية المهنية ، وتطرقت كذلك للعديد من جوانب تطوير أداء المعلم من خلال التنمية المهنية ، ووضح من خلال نتائج تلك الدراسات مدي تطور برامج التنمية المهنية ، وكذلك تفاوت أدوارها حسب الامكانات المادية والبشرية ، بجانب تناولها كيفية الاستفادة من التقنيات والثورة المعلوماتية في تطوير برامج التنمية المهنية وهناك العديد من الجوانب التي استفادت بها الدراسة الحالية من تلك الدراسات السابقة سيتم التطرق اليها من خلال تناول أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

التجربة الفنلندية في تطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين .

اتسقت التجربة الفنلندية لتطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين مع رؤية الاتحاد الاوربي ، عملا علي إيجاد سلسلة متصلة في إعداد المعلمين ، وضمان تحقيق الحد المرضي من القدرات المطلوبة للمدرسين من خلال الدعم المهني المبكر ، والعمل علي توفير موارد تضمن تحقيق الجودة، وتشجيع المعلمين على أن يصبحوا ممارسين ومفكرين مستقلين

كوسيلة لتطورهم المهني المستمر . (Commission of the European

Communities, 2007)

تعتبر فنلندا من البلدان ذات الأداء العالي في التنمية المهنية للمعلمين ، فالنظام التعليمي الفنلندي لامركزي، وتضطلع المحليات بأدورا كبيرة ، فتقوم سلطات التعليم المحلية بتوفير جودة الخدمة التعليمية ، كما يوجد نظام المناهج الوطنية الذي يحدد الأهداف لكل مستوى تعليمي، وتقدم فنلندا برامج التنمية المهنية منذ التعليم الأولي للمعلمين وتنتهي عند التقاعد، من خلال عدة مراحل حيث تركز المرحلة الأولى علي إعداد المعلمين أثناء التعليم الأولي للمعلم، فتقدم المعرفة الأساسية والمهارات لمن لديهم الرغبة في ممارسة مهنة التعليم ، بينما تهتم المرحلة الثانية بالمعلم أثناء الخدمة ، المرحلة الثالثة (مرحلة الحث) مرحلة التطوير المهني المستمر للمدرسين الذين تغلبوا على التحديات الأولية المتمثلة في أن يصبحوا معلمين جيدين . (European Commission, 2010, P.3

بمعني وجود استراتيجية متعددة المراحل تسعى خلالها برامج تنمية المعلمين الفنلندية إلي تحسين قدرات المعلم وكفاءته العلمية والتدريسية بحيث يحقق أهداف التعليم وفقا للسياسات التعليمية المرسومة من قبل صناع القرار بحيث يستمر تحسين أداء المعلم طوال فترة خدمته .

وتقوم إستراتيجية المرحلة الأولى علي استمرارية التطوير المهني بما يسمح للمعلمين بتحديد واستكشاف مواطن القوة و تعزيز خبراتهم الشخصية في التعليم من خلال الحوار مع الزملاء والمعلمين المشاركين حيث قام المعلمون بتقييم تعلمهم الخاص لتمكين المعلمين من تحمل المزيد من المسؤولية عن التقدم في تعلمهم المهني وإعادة تقييم تعلمهم وتعليمهم طوال حياتهم الوظيفية بالإضافة إلى ذلك وضع سياسات وتصميم إعداد المعلم والتطوير المهني المستمر الذي يأخذ في الاعتبار على نحو مثالي نطاق تعلم المعلم بأكمله ، وهو فرص المعلمين للتعلم من بداية تعليمهم الخاص وطوال تدريسيهم. (Livingston, K. & Shiach, L, 2010, PP. 35-45)

كما تقدم الجامعات برامج لتنمية المعلمين مهنيًا وفقا للمرحلة التدريسية ويتم الاستعانة بمستشارين وكبار المعلمين لإعداد برامج التنمية المهنية ، كما يمكن للمعلمين اختيار وحدات الدراسة وفقاً لمسارهم الوظيفي في النظام التعليمي، ويجب على كل معلم

الوفاء بالمعايير الأساسية الكمية والنوعية لمعرفة المحتوى الأكاديمي لتلك الدراسات التربوية المسهمة في تنمية القدرات التدريسية بطريقة تسمح للمدرسين بتحسين مؤهلاتهم الرسمية ورفع الكفاءة المهنية والعلمية في التخصص كما يساعد المعلمين المبتدئين علي تمديد مؤهلاتهم وصولاً للكفاءة المطلوبة، بجانب برامج التنمية المهنية لمعلمي ذوي الاحتياجات الخاصة. (Hannele N, 2015, P. 283)

يمكن القول أن المرحلة الاولى تبدأ بالتشخيص لمشكلات المعلمين واستخدام عدة استراتيجيات تعمل علي تحقيق العمل التعاوني مع تعزيز التعاون مع مؤسسات التعليم العالي و تكامل البرامج المهنية بما يسهم في تغطية كافة التخصصات المهنية المطلوبة بكفاءة عالية .

أما المرحلة الثانية تهتم بالمعلم أثناء المهنة فتتسجم برامج التنمية المهنية مع ما حدده نظام التعليم لدعم استراتيجيات التعلم، فتمنح سلطات التعليم المحلية استقلالية واسعة للمدارس في تنظيم التعليم وتنفيذ المناهج الدراسية الأساسية، ويتمتع المعلمون بحرية واسعة في المشاركة ببرامج التنمية المهنية ويمكنهم أيضاً اختيار المواد التعليمية ، ويحدد المعلمين مع مدرائهم المناهج المدرسية المحلية ، ويمثل دعم المتعلمين وسيلة من أجل التغلب على الصعوبات التعليمية من خلال الحصول على دعم خاص وفقاً للقياسات المعيارية لمستوي الطلاب بناءً على تقييم تربوي متعدد وشامل. (Vainikainen, 2014 PP. 108–110)

كما تتسق خطط وبرامج التنمية المهنية مع الادوار المنوط بها المعلم، وانعكس ذلك علي نظام التقييم الوطني، فالسياسة التعليمية الفنلندية تشكل حالة استثنائية بالمقارنة مع الدول الأخرى ذات الأداء المرتفع ، حيث لا يشمل التعليم الفنلندي الاختبارات المعيارية الوطنية فلا يتم استهلاك المعلمين في عملية ضغط الاختبار الموحد ، فلديهم الحرية في استخدام أساليب التعليم والتقييم المختلفة. (Niemi.H, 2014.P.121)

في بداية القرن الحادي والعشرين تزايدت الطلبات لمضاعفة ساعات البرامج التدريبية للمعلمين أثناء الخدمة وفقاً للخطة التي وضعتها وزارة التعليم والثقافة، حيث

يوجد معايير تنافسية بين المعلمين تتضمن برامج التنمية المهنية ووحدات متعددة التخصصات لتعديل المسار التدريسي ، بجانب مسار التعلم النموذجي. (FNBE, 2013)

تمتاز التنمية المهنية للمعلمين في فنلندا في المرحلة الثانية بواقعية التنفيذ ووجود استقلالية كبيرة لدى المعلمين والعمل على التغلب على السلبيات التي تواجه أدائهم بجانب تعزيز جوانب القوة لدى المعلمين بمعرفة الاحتياجات التعليمية للمعلم وفاعلية المدرسة وإدارتها في اختيار البرامج.

وبالنسبة للمرحلة الثالثة (مرحلة التحفيز والحث) والذي لم يكن موجوداً عملياً من قبل فأصبح ركنا أساسيا في التطوير المهني للمعلمين ، وجاءت تلك المرحلة لتتسق مع فكرة تتمتع المعلمون بقدر كبير من الحرية التي تقابلها مسؤوليات كبيرة ب مع لاهتمام بكافة الجوانب التربوية والنفسية ، وكذلك التعرف على صعوبات التعلم وتحديد احتياجات الدعم الخاصة في الوقت المناسب، بهدف مساعدة المعلم للتعلم مدى الحياة. وهذا يتطلب درجة عالية من الكفاءة التربوية ودوراً مهنيّاً واسعاً يرتبط بمواقفهم وفعاليتهم الذاتية وقيمهم، بجانب تعزيز الالتزام الأخلاقي لمهنة التعليم لتحقيق مبادئ التعليم الفنلندي. (Hannele N, 2015, P. 281)

وترتكز برامج التنمية المهنية للمعلمين على الممارسة المهنية بحيث تتكامل فيها النظرية مع التطبيق، وترتكز الجوانب التطبيقية على ثلاث مراحل (التوجيه ، التدريب العملي المتوسط ، والتدريب العملي المتقدم) ، ويقوم المعلمون ذوي الخبرة في مدارس تدريب المعلمين بالجامعات والمدارس المحلية بالمهام الإشرافية ، فالهدف هو تشجيع المعلمين على أن يكونوا ممارسين على مستوى عالي ويشارك المعلم في ندوات أو مشاريع بحثية ، كما يتعلم أساليب البحث المختلفة التي يمكن استخدامها في مجال التعليم والتدريس ، بجانب تحسين القدرات العلمية والتفكير النقدي للإلمام بأحدث التطورات البحثية المرتبطة بالمواد التي يدرسونها بحيث يكونوا على دراية بأحدث التطورات العلمية وكيفية استغلالها في تطوير عملية التعلم، وهذا يعني أن المعلمين يتبعون نهج تحليلي منفتح في تخصصهم يساعدهم على تطوير بيانات التعليم ، وتعزيز القدرات من خلال البرامج البحثية (Niemi, H & Nevgi, A. 2014.,PP. 131-142).

ولدى المعلمين المتدربين قناعه بأن الدراسات البحثية ذات قيمة لمهنة التدريس، وتمثل ضرورة تنمية لتحسين مفاهيم المعلمين حول الدراسات البحثية، حيث يؤكد المعلمون الفنلنديون على أهمية الدراسات البحثية لإيجاد طرقاً بديلة تركز على العمل، والتأمل، والحوار، والحصول على ملاحظات منطقية حول عملهم، كما يوجد ثلاثة أيام تدريبية إلزامية أثناء الخدمة لكل معلم كل عام يتم استخدام طرق مختلفة لتطوير قدراتهم المهنية. (OECD, 2013)

وتجمع برامج التنمية المهنية للمعلمين الكفاءات النظرية والمهنية لإدارة الأعمال المدرسية، وأقترح المجلس الاستشاري للتطوير المهني للعاملين في مجال التعليم أن يقوم التطوير المهني الذي تموله الدولة بتنفيذ المبادئ التالية:-

- توحيد البرامج التدريبية في جميع أنحاء البلاد ودعم المرحلة الأولى من المهنة من خلال التوجيه والتدريب الموجه وتنفيذ خطط التعليم المستمر للمعلمين الجدد في عملية الانتقال من الدراسات إلى العمل.
- تعزيز العمل الموجه للبحوث للمعلمين بالتعاون مع الفئات المستهدفة من خلال مؤسسات التعليم العالي عملاً على تطوير البرامج طويلة الأجل لتعزيز التطوير المهني للعاملين في مجال التعليم وتحديد دورات تدريبية متخصصة جديدة تبدأ في عام 2015م.
- إنشاء نموذج تعليمي واضح يواجه الاختلافات المحلية للتدريب الإداري بما يدعم الاحتياجات المهنية المختلفة للمديرين والمديرين.
- تحديد الأهداف التدريبية لضمان الكفاءة المهنية المطلوبة للمعلم، كما تحدد هذه الأهداف التدريب المناسب الذي تموله الدولة والذي يمثل تدريبات تكميلية أثناء الخدمة، فهي تعكس الجهود الرامية لوضع برامج ومشاريع أكثر شمولاً، مع تجديد البرامج التدريبية لتتواءم مع المجتمعات المدرسية التي قد تواجه حالات معقدة للغاية.

وتأتي برامج التنمية المهنية متسقة مع عملية تطوير المدارس على نحو مستدام وتعاوني فالمجلس الوطني للتعليم قدم رؤية تجريبية شملت 15 مدرسة محلية في عام

2010 وحتى عام 2013. وركز المشروع علي التطوير المدرسي والتطوير المهني للمدرس، عملا علي مواكبة المدارس لتستجيب للتغيرات والمتطلبات الجديدة خاصة قوانين الدمج لذوي الاحتياجات الخاصة والذي يتضمن قانون جديد ينظم تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة في فنلندا، يهدف المشروع إلى تعزيز ثقافة عمل شاملة كجزء من الحياة اليومية في المدارس من خلال تعزيز التعاون متعدد الاختصاصات في المدارس، فالفكرة الأساسية للمشروع هي أن المدارس تمثل مجتمعات متعددة المهن تقدم العديد من الخبرات التي يمكن مشاركتها. لتحقيق أكثر استفادة من مشاركة الأفكار والكفاءات (Rajakaltio, 2014)

ويرتبط هذا المشروع بالتطوير المدرسي للوقوف علي مدي تطور المعلمون ، بحيث يستطيع المعلم معرفة تطوره كجزء من التطوير المدرسي و من ثم يصبح التدريب أثناء الخدمة مصدراً لتحقيق الأهداف المشتركة في المجتمع المدرسي، ويتم تبادل المعارف بين المعلمون بعضهم البعض ، ومناقشة الممارسات الجديدة مع زملائهم، وفي بعض الأحيان يتم الاستعانة بالخبراء من الخارج ، وتم تقديم عدة برامج مثل دمج البحث القائم على التصميم (DBR) وتطوير مجتمع المدرسة باستخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات الجديدة (ICT)، ويتم تنفيذ المشروع في بعض المدارس بالعاصمة هلسنكي في 2012-2014 م، لدعم وتعلم وتعليم مهارات القرن الحادي والعشرين في المدارس المحلية من خلال تطبيق تكنولوجيا جديدة للتعاون، بجانب تعزيز التعلم المخصص . (Korhonen, T., Lavonen, J., Kukkonen, M., Sormunen, K, 2014)

يتضح مما سبق أن التجربة الفنلندية في تطوير التنمية المهنية للمعلمين ركزت علي العديد من الجوانب التي تعمل علي رفع المستوى العلمي وتطوير القدرات المختلفة للمعلمين بجانب تعزيز القدرات البحثية وزيادة الدوافع للتطور المهني والعلمي بجانب مراعاتها للجوانب النفسية ، كما لم تغفل الجانب الاداري والبيئة المحيطة للمعلم من خلال وضع خطط متوازنة تجمع بين تحقيق أهداف طويلة وأخري قصيرة وسريعة لرفع مستوي المعلم وتنميته من كافة الجوانب .

واقع تطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين في مصر

تطورت التنمية المهنية للمعلمين بمصر من خلال رؤية تقوم على التقويم الذاتي للأداء المهني للمعلم والالتزام باخلاقيات المهنة والعمل علي استثمار فرص النمو المهني

للمعلم ونتيجة لذلك ظهرت بعض الكيانات المسؤولة عن التنمية المهنية للمعلمين، كما ركزت الخطة الاستراتيجية لإصلاح التعليم علي بعض جوانب التنمية المهنية مثل الإصلاح الإداري للمعلم والعمل علي تدريب المعلمين علي تحسين وسائل التدريس والربط بين الكادر التعليمي الخاص للمعلم وبين التنمية المهنية بجانب الاهتمام ببناء بيئة اجتماعية داعمة للمعلمين ورفع مستواهم اقتصاديا واجتماعيا .

بالرغم من اختلاف إجراءات الحصول على رخصة التدريس من دولة إلى أخرى، إلا أنها في كل الأحوال تتطلب الحصول على مستويات معينة من المهارات والمعارف والخبرات واتقانها. وأن تكون هذه المعارف والمهارات متاحة وواضحة أمام المعلمين وتصنف حسب (مادة التخصص - طرق التدريس واستراتيجياته - طبيعة المتعلم ونموه - تكنولوجيا التعليم - القياس والتقويم - الإدارة التربوية وإدارة الفصل). (الهنشيري، 2014، ص 445-447)

شهد العقد الاخير من القرن العشرين تطورا كبيرا في برامج التنمية المهنية للمعلمين في مصر واكب ذلك زيادة كبيرة في عدد البرامج التدريبية التي تقدمها وزارة التربية والتعليم من خلال مراكز التدريب الإقليمية حتي وصلت إلي ٢٣٨ برنامجا شارك فيها / ١٢٢٩٨ معلم ومعلمة، في مجالات الرياضيات والعلوم والاقتصاد المنزلي والتربية الفنية والموسيقية واللغة العربية واللغات الأجنبية والتربية الدينية، بجانب إيفاد بعثات لتدريب المعلمين في الخارج في مجالات الرياضيات والعلوم واللغة الإنجليزية واللغة الفرنسية، ويكون الإيفاد غالبا لفرنسا وبريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية . وفي العام الأخير من القرن العشرين وصلت جملة المبعوثين ما يقارب (٣٢٦٦) معلما ومعلمة. (عبود وآخرون، ٢٠٠٠).

قامت وزارة التربية والتعليم بوضع خطة لإيفاد المدرسين إلى الخارج للتدريب على الجديد حيث تم إيفاد 400 مدرس مع بداية العام الدراسي 93-94 للتدريب في جامعات المملكة المتحدة وفرنسا والولايات المتحدة الأمريكية، واستمرت الأعداد في الزيادة حتى بلغت 2588 معلما في عام 98-99، وتهدف بعثات تدريب المعلمين في الخارج إلى إتاحة

الفرصة للمعلمين للإطلاع على الجديد في الدول المتقدمة ، بجانب إعادة بناء المعلم وإكسابه القدرة على التعلم المستمر والتثقيف الذاتي ، واكتساب العديد من الخبرات في مختلف المجالات ونقل ما يفيد المجتمع المصري منها ، بالإضافة إلي الارتضاع بمستوى تدريب المعلم حيث يكون دوره في العملية التعليمية مؤثر بدرجة كبيرة جداً. (عبد السميع وآخرون. 2005، ص266)

ويلاحظ أن برامج التنمية المهنية للمعلمين في نهاية القرن العشرين كانت تركز علي التدريب في الخارج كجانب مهم في التطور المهني والأكاديمي خصوصا بالنسبة لمعلمي المواد العلمية للإطلاع علي التطور العلمي والتقني الكبير مما يحقق الاستفادة للمعلم ويساعد في تحقيق التنمية المهنية للمعلمين ، بالإضافة الي ذلك هناك العديد من البرامج التدريبية الداخلية التي تعمل علي تطوير أداء المعلم من خلال برامج تدريبية داخل مصر.

تعددت الجهات المسؤولة عن تنفيذ برامج التنمية المهنية مثل الادارة المركزية للتدريب وكليات التربية وكذلك مراكز الامتحانات والتقويم التربوي ومراكز تطوير المناهج والامتحانات ، كما تقدم وزارة التربية والتعليم دورات قصيرة الأمد للمعلمين بهدف الترقى لمناصب أعلى في المقام الأول، أو إجراء تدريب لمجرد التدريب، أو لتأهيلهم للاضطلاع بوظائف إدارية. (إبراهيم ، احمد . عبد العظيم ، سلامة . صادق ، فاطمة 2012، ص37).

تتنوع برامج التنمية المهنية للمعلمين ما بين برامج تأهيلية لتأهيل المعلمين الجدد والمعلمين غير التربويين وبرامج علاجية لمعالجة القصور وجوانب الضعف في أداء المعلمين تربويا وفنيا وإداريا ، بالإضافة لبرامج الترقية التي تستهدف ترقية المعلمين إلي درجات إدارية أعلى، والبرامج التحويلية التي تعني التحول من تخصص لأخر بهدف سد العجز في تخصص ما ، والبرامج التجديدية التي تعمل علي إحداث تجديد في معارف المعلمين للتعرف علي الجديد في مجال التخصص ،(إبراهيم ، احمد . عبد العظيم ، سلامة . صادق ، فاطمة 2012، ص37).

وتتعدد مؤسسات تدريب المعلم أثناء الخدمة في مصر تبعا لتعدد أساليب التدريب حيث يُقدم عدة أساليب من التدريب منها التدريب المباشر وفي هذا النوع من التدريب يتم اللقاء المباشر بين المتدربين من المعلمين والمدربين من الكوادر المتخصصة في المجالات المختلفة، ووفقا لذلك يتم التنمية المهنية للمعلمين في مصر أثناء الخدمة على مستويين : (الحوالة وآخرون.2005، 266)

1- المستوى المركزي يتضمن البرامج الرسمية التي تقوم الإدارة العامة للتدريب بالوزارة بوضع خططها على مختلف مستوياتها.

2- المستوى المحلي: يوجد بكل مديرية من مديريات التربية والتعليم بالمحافظات إدارة تدريب تقوم بتنفيذ البرامج المحلية والتي تركز على برامج الترقية إلى وظائف أعلى، وتتنوع برامج التدريب المقدمة لمعلمي التعليم الإعدادي إلى ثلاثة برامج وهي: أ- برنامج المعينين الجدد (مادة اللغة العربية) : ومدته خمسة أيام بواقع أربع ساعات يوميا (للمعينين حديثا)

ب- برنامج تنمية مهارات المدرسين الأوائل: ومدته خمسة أيام أربع ساعات يوميا ويقدم لمدرس أول المرحلة الإعدادية.

ج- برنامج المطور في كتب اللغة الانجليزية إعدادي: ومدته ثلاثة أيام بواقع أربع ساعات يوميا ويقدم هذا البرنامج لمدرس أول لغة انجليزية ومدرس أول إعدادي لغة. بجانب التدريب المباشر يوجد أيضا التدريب عن بعد الذي يقوم على استخدام التكنولوجيا والتوسع والاعتماد على التقنيات الحديثة في مجال التعليم ممثلة في مراكز تطوير تكنولوجيا للمديريات التعليمية ويتم تدريب المعلمين في هذه المراكز باستخدام شبكة الفيديو كونفرانس وتستخدم الألياف الضوئية الأقمار الصناعية للمناطق النائية هذا بالإضافة إلى القاعة الرئيسية بديوان عام الوزارة ويتم عقد دورات تدريبية متوالية ومتنوعة لتدريب المعلمين عن بعد باستخدام الشبكة في التدريب على المناهج المختلفة والجديد فيها.

وعملا علي تنمية مهارات المعلم أنشئت الأكاديمية المهنية للمعلمين بالقرار الجمهوري رقم ١٢٩ لسنة ٢٠٠٨، وذلك بعد صدور القانون رقم 155 لسنة 2007 والخاص بتعديل بعض أحكام قانون التعليم، والذي نص علي : إنشاء هيئة عامة تسمى الأكاديمية المهنية للمعلمين، تكون لها الشخصية الاعتبارية العامة، وتتبع وزير التعليم ويكون مقرها الرئيسي مدينة القاهرة، ولها فروع في جميع أنحاء جمهورية مصر العربية ، وتضمن القانون رقم 155 لسنة 2007 تنظيم العديد من برامج التنمية المهنية للمعلمين في مصر وقد جاء في الباب السابع ما يخص أعضاء هيئة التعليم سواء المعلمين الذين يقومون بالتدريس أو بالتوجيه الفني أو بالإدارة المدرسية ، وكذلك الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين وأخصائيي التكنولوجيا والصحافة وأمناء المكتبات، ويتناول جدول وظائف المعلمين برامج تشمل (المعلم المساعد والمعلم أول ومعلم أول أ ومعلم خبير، وكبير معلمين) (وزارة التربية والتعليم ، 2007)، وبلغ عدد فروع الأكاديمية المهنية للمعلمين (22 فرع) يغطي 27 محافظة بجمهورية مصر العربية والجدول التالي يوضح فروع الاكاديمية المهنية للمعلمين في مصر (الأكاديمية المهنية للمعلمين ، 2019)

جدول 1: يشير الي توزيع الأكاديمية المهنية للمعلمين في مصر

الفرع	محيط التغطية
القاهرة	يغطي (القاهرة ، الجيزة)
الشرقية	يغطي نفس المحافظة
البحيرة	يغطي نفس المحافظة
المنيا	يغطي نفس المحافظة
القليوبية	يغطي نفس المحافظة
الإسكندرية	يغطي نفس المحافظة
الغربية	يغطي (الغربية ، المنوفية)
سوهاج	يغطي نفس المحافظة
أسيوط	يغطي نفس المحافظة
كفر الشيخ	يغطي نفس المحافظة
الفيوم	يغطي نفس المحافظة
قنا	يغطي نفس المحافظة
بنى سويف	يغطي نفس المحافظة

أسوان	يغطي نفس المحافظة
دمياط	يغطي (دمياط ، الدقهلية)
الإسماعيلية	يغطي نفس المحافظة
الأقصر	يغطي نفس المحافظة
بورسعيد	يغطي (بورسعيد ، السويس ، شمال سيناء)
مطروح	يغطي (القاهرة ، الجيزة)
البحر الأحمر	يغطي نفس المحافظة
الوادي الجديد	يغطي نفس المحافظة
جنوب سيناء	يغطي نفس المحافظة

وتستهدف رسالة الأكاديمية المهنية للمعلمين ضمان جودة منظومة التنمية المهنية وتطويرها ، لتمكين أعضاء هيئة التعليم بتطبيق استراتيجيات وآليات متطورة في ضوء نتائج البحوث الحديثة .

مسؤوليات الأكاديمية المهنية للمعلمين في مصر.

تتنوع مسؤوليات الأكاديمية المهنية للمعلمين في مصر فتشمل إعداد ومراجعة معايير التنمية المهنية والترقي للمعلمين والمشرفين والعاملين في مجال التعليم ، بجانب إجازة الشهادات للمعلمين ومنح شهادة الصلاحية لشغل الوظيفة، وكذلك اعتماد مقدمي برامج التنمية المهنية وجميع خدمات التدريب وإجراء الاختبارات، ودعم البحوث والدراسات في المجالات التربوية والتعليمية وتشجيع الاستفادة بنتائجها.

تسعى الأكاديمية المهنية للمعلمين لتحقيق أهداف التعليم والتربية المستمرة والتعليم مدي الحياة، ولكنها يجب أن تتم وفق برنامج علمي مخطط ومنظم لتزويد العاملين في المؤسسات التعليمية بالجوانب المعرفية والأكاديمية المتطورة لاستكمال الإعداد العلمي والمهني الذي يؤدي إلي تحسين الاداء التدريسي . (رفاعي ، عقيل محمود محمود، 2015)

الأهداف الاستراتيجية للأكاديمية:

تركز الأهداف الاستراتيجية للأكاديمية المهنية للمعلمين علي مجالي التنمية المهنية والبحث العلمي.

أولا : مجال التنمية المهنية

تتضمن وضع الخطط والسياسات ومعايير الجودة الخاصة بالبرامج التدريبية، إعداد البرامج التدريبية اللازمة لتحقيق التنمية المهنية لأعضاء هيئة التعليم، بجانب اقتراح سياسات ونظم تقويم الأداء المهني لأعضاء هيئة التعليم وتطويرها، والمشاركة في وضع المعايير اللازمة لجودة أداء أعضاء هيئة التعليم وتطويرها، ودعم وحدات التدريب والتقويم في المدارس والمعاهد الأزهرية. (الأكاديمية المهنية، 2019)

ثانيا : مجال البحث العلمي

تختص بدعم البحوث والدراسات في المجالات التربوية والتعليمية والاستفادة بنتائجها، ومتابعة التقدم العلمي والمهني والتربوي على المستوى الدولي في مجال التنمية المهنية للاستفادة منه، بالإضافة إلى التعاون مع كليات التربية والمراكز البحثية والتدريبية وهيئات التنمية المهنية في كل ما يحقق أهداف الأكاديمية. (الأكاديمية المهنية، 2019)

وبالرغم من تعدد فروع الأكاديمية وانتشارها وصياغتها لعدد من الأهداف الاستراتيجية في عدة محاور إلا أن هناك بعض جوانب القصور المتمثلة في إفتقارها للفلسفة الواضحة والخطط المستقبلية وعدم قدرتها علي مسابقة الاتجاهات العالمية المعاصرة والحديثة بشكل يجعلها محدودة في مجال التنمية المهني في مصر. (وهبة ، عماد 2013م، 420)

ويشكل القصور في الامكانيات المادية والتجهيزات ومصادر التمويل مشكلة كبيرة ترتبط بأدور الأكاديمية المهنية للمعلمين مما يؤثر في عملية تطوير التنمية المهنية للمعلمين في مصر ، بجانب محدودية إدارة الأكاديمية المهنية للمعلمين في تطوير إدارة برامج التنمية المهنية للمعلمين واقتصار هذا الدور علي الجوانب التقليدية بالإضافة إلي القصور في توظيف التقنيات الحديثة في تنظيم وإدارة العمل داخل الأكاديمية. (وهبة ، عماد 2013م، 440)

ويوجد نوعين من البرامج التدريبية التي أعدتها الأكاديمية المهنية برنامج الترقية

للمعلمين : وتضمن خمس برامج تبعا للفئة المستهدفة وهي كما في الجدول التالي :-

جدول 2 يشير إلى الفئات المستهدفة في التدريب وفقا للمرحلة التعليمية

المرحلة	الفئة المستهدفة	الفئة المستهدفة	الفئة المستهدفة	الفئة المستهدفة
الابتدائية	معلم	معلم أ	معلم أول أ	معلم خبير
الاعدادية	معلم	معلم أ	معلم أول أ	معلم خبير

ويوضح الجدول السابق فئات المعلمين المعنيين بالتدريب عملا علي تحقيق التنمية

المهنية وهي الفئات العاملة في مجال التدريس بالمدارس والمؤسسات التعليمية .

كما يوجد برامج الترقية للوظائف القيادية وتتضمن التوجيه الفني ، ترقية

المديرين ، مديري الادارات التعليمية وهي برامج معتمدة المحتوي من حيث تصميم

محتواها من قبل الأكاديمية المهنية للمعلمين ومدة تعميمه على كافة فروعها بالجمهورية

وتنتهي جميع البرامج باختبار في نهاية اليوم الاخير من التدريب مدته ساعة واحدة

باستثناء تدريب معلمي الأزهر فلا يوجد اختبار ، كما حدث تحول في نظام التدريب

بالأكاديمية المهنية حيث بدأت بنظام الاختبارات والتي اعتبرها المعلمين أهانه لكرامتهم

لذلك تم تنظيم عدد من البرامج التدريبية بدأ من عام 2011 بدلا من تلك الاختبارات ،

وبالتالي زادت ثقافة التدريب واقبل الكثير من المعلمين علي التدريب ووصل الأمر إلى

إقبال متزايد على بعض الدورات مدفوعة الأجر رغبة منهم في الحصول على رخصة تولي

المناصب القيادية. (الطاهر، رشيدة، 2016، 1026-1027)

وبالرغم من تنوع برامج التنمية المهنية في مصر إلا أنها واجهت عدة انتقادات نظرا

لفشل كثير من برامج تدريب المعلمين في تزويد المعلم بما يفي من مهارات متجددة، ويرجع

البعض السبب في هذا الفشل إلى : سوء الإعداد للبرامج نفسها، وقلة المنظمات التي تقوم

بتقدير الاحتياجات التدريبية للأفراد المراد تدريبهم بشكل منظم ، فضلا عن وجود

العديد من المشكلات في برامج تدريب المعلم أثناء الخدمة مما يؤدي إلى وجود بعض

جوانب القصور بها.

الدراسة التحليلية المقارنة :

يتبين من الطرح السابق لبرامج التنمية المهنية في كل من مصر وفنلندا ارتباطها بالعديد من القوى والعوامل الثقافية، وفيما يلي عرضا لبعض المحاور المرتبطة بالدراسة .

1- أوجه التشابه والاختلاف المرتبطة باستراتيجية التنمية المهنية للمعلمين.

تتشابه مصر وفنلندا من حيث الاهتمام بايجاد برامج متنوعة للتنمية المهنية للمعلمين والعمل علي اشراك المعلم والمؤسسات التعليمية في صياغة تلك البرامج والعمل علي التقويم الذاتي للأداء المهني للمعلم ، بينما تختلف برامج التنمية المهنية في فنلندا في القدرة علي توفير موارد متنوعة ، وواقعية المراحل التنموية التي حددتها الاستراتيجية الفنلندية، بجانب أدوار المعلمين في برامج التنمية المهنية، كما ركزت برامج التنمية المهنية في مصر علي استراتيجية التدريب في الخارج كمدخل للتطوير المهني والتي قد تختلف مع متطلبات التنمية المهنية للمعلم المصري.

تفسير أوجه التشابه والاختلاف المرتبطة باستراتيجية التنمية المهنية للمعلمين.

يمكن تفسير أوجه التشابه من خلال القوى والعوامل الثقافية كالعامل السياسي والمتمثل في اهتمام الدولة بتطوير وتنمي أداء المعلمين ، كما يمكن تفسير أوجه الاختلاف في ضوء العامل الاقتصادي والمتمثل في الدعم المادي الكبير لبرامج التنمية المهنية للمعلمين أيضا العامل السياسي والمتمثل في النظام التعليمي الفنلندي اللامركزي، واضطلاع المحليات بأدوار كبيرة ، بجانب العامل الاجتماعي والمرتبط بتلقي المعلم برامج محلية تتناسب مع ظروفه ومشكلاته واحتياجاته.

2- أوجه التشابه والاختلاف المرتبطة بفعالية ببرامج التنمية المهنية للمعلمين.

تتشابه كل من مصر وفنلندا من حيث اهتمام برامج التنمية المهنية بتطوير المهارات والمعارف اللازمة لتطوير الأداء التدريسي للمعلم بينما تختلف فنلندا عن مصر كونها اهتمت كثيرا بتشخيص المشكلات التعليمية وتأثيرها علي أداء المعلم وقامت بمضاعفة ساعات البرامج التدريبية للمعلمين أثناء الخدمة ، كما تتسق خطط وبرامج التنمية المهنية مع الادوار المنوط بها المعلم، وانعكس ذلك علي نظام التقييم الوطني، بينما اهتمت

برامج التنمية المهنية في مصر باصلاح الجانب الاداري بشكل أكبر فهناك وظائف بهدف الترقية الوظيفية دون أي تطوير ملموس في القدرات والمعارف .

تفسير أوجه التشابه والاختلاف المرتبطة بفعالية ببرامج التنمية المهنية للمعلمين.

يمكن تفسير أوجه التشابه من خلال القوى والعوامل الثقافية كالعامل الاجتماعي والمتمثل في ثقافة المجتمع وطبيعة كشف السلبيات ومدي تقبلها في المجتمع الفنلندي بشكل أوسع، كما يمكن تفسير أوجه الاختلاف في ضوء العامل الاقتصادي والمتمثل في القدرة الاقتصادية علي توفير برامج نوعية تحقق الأهداف الفردية للمعلم بجانب الاهداف العامة وهذا ما تحققه البرامج الفنلندية ، بجانب العامل التاريخي والمتمثل في التغيير في سياسات التعليم في فنلندا في مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والرغبة في تحقيق التقدم ومواكبة الدول الاوربية عن طريق الاعتماد علي سياسات تعليمية لامركزية عملت علي تطوير برامج التنمية المهنية .

3- أوجه التشابه والاختلاف المرتبطة بتعددية ببرامج التنمية المهنية للمعلمين.

تتشابه مصر وفنلندا في تعدد الجهات المنوط بها التنمية المهنية سواء إدارات التدريب أو من خلال الشراكة مع مؤسسات التعليم العالي ، بينما تختلف فنلندا عن مصر من حيث وجود برامج طويلة الأجل لتعزيز التطوير المهني للعاملين في مجال التعليم بجانب البرامج المتخصصة المعنية بتنفيذ خطط التعليم المستمر والية نقل المعلمين الجدد في عملية الانتقال من الدراسات إلى العمل.

تفسير أوجه التشابه والاختلاف المرتبطة بتعددية ببرامج التنمية المهنية للمعلمين.

يمكن تفسير أوجه التشابه بتعددية ببرامج التنمية المهنية للمعلمين من خلال العامل السياسي من خلال الاهتمام بتعددية روافد التنمية المهنية ، كما يمكن تفسير أوجه الاختلاف من خلال العامل الاقتصادي والمتمثل في تكلفة البرامج ذات الطابع التخصصي ، بجانب العامل الجغرافي والمتمثل في وجود فنلندا بجوار مجموعة دول متقدمة ولديها الخبرات الكبيرة في مجال برامج التنمية المهنية.

4- أوجه التشابه والاختلاف المرتبطة ببرامج التنمية المهنية للمعلمين ذات الطابع التخصصي.

تتشابه دولتي المقارنة من حيث وجود برامج ذات طابع تخصصي ففي مصر يوجد البرامج التحويلية لتخصص آخر ، بجانب مسار التعلم النموذجي، كما يوجد في فنلندا البرامج التجديدية التي تعمل علي إحداث تجديد في معارف المعلمين للتعرف علي الجديد في مجال التخصص بينما تختلف فنلندا في تطوير التعامل مع التخصص من خلال التطور التقني والمعرفي ومناقشة الممارسات الجديدة وتعزيز التعلم المخصص، ووجود معايير تنافسية بين المعلمين لتعديل المسار التدريسي ، بجانب فعاليتها في تغطية الاحتياجات التعليمية من المعلمين المؤهلين.

تفسير أوجه التشابه والاختلاف المرتبطة ببرامج التنمية المهنية للمعلمين ذات الطابع التخصصي.

يمكن تفسير أوجه التشابه من خلال العوامل الاجتماعية والمتمثلة في وجود رغبة من المعلمين في تعديل تخصصاتهم أو رفع كفاءتهم فيها ، كما يمكن تفسير أوجه الاختلاف من خلال العامل الاقتصادي والذي صاحب تطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين في فنلندا، بجانب العامل التاريخي والمتمثل في لحاق فنلندا بركب الدول المتقدمة خلال الثلاث عقود الاخيرة ومن ثم إمكانية تحسين برامجها المرتبطة بالتنمية المهنية للمعلمين ، بجانب العوامل السكانية والمرتبطة بقلّة عدد سكان فنلندا مما انعكس علي مستوي برامج التنمية المهنية للمعلمين.

5- أوجه التشابه والاختلاف المرتبطة بالبنية الادارية لبرامج التنمية المهنية للمعلمين .

تتشابه كل من مصر وفنلندا من حيث وجود بنية إدارية فالتطوير المهني تموله الدولة، وبرامج التنمية المهنية تقدمها مؤسسات رسمية تابعة للدولة ، ويوجد توحيد البرامج التدريبية في جميع أنحاء البلاد بينما تختلف فنلندا من حيث أدوار المؤسسات المعنية بتلك البرامج والتي تراعي اختلاف التخصصات وطبيعة المتعلم ، كما تمنح سلطات التعليم الفنلندية المحليات استقلالية واسعة لتنظيم برامج التنمية المهنية ، بينما

أنحصرت في مصر برامج التنمية المهنية بتلك البرامج التي تقدمها الأكاديمية المهنية للمعلمين مع برامج الإيفاد للخارج، بجانب وضع الخطط على المستوى المركزي، وتنفيذها على المستوى المحلي من خلال المديريات التعليمية.

تفسير أوجه التشابه والاختلاف المرتبطة بالبنية الإدارية لبرامج التنمية المهنية للمعلمين .

يمكن تفسير أوجه التشابه من خلال العوامل التاريخية والمتمثلة في التطور التاريخي للبنية الإدارية لتنمية المعلمين مهنيًا، كما يمكن تفسير أوجه الاختلاف في ضوء العوامل السياسية حيث تميزت فنلندا بالاستقرار السياسي مما ساهم في تنظيم البنية الإدارية المرتبطة ببرامج التنمية المهنية للمعلمين، بجانب العوامل الجغرافية والطبيعة الجغرافية ووجود فنلندا في مجاورة الدول المتقدمة ساهم في وجود بنية إدارية متكاملة وفاعلة، بجانب العوامل الاقتصادية التي ساهمت في تطوير البنية الإدارية لتنمية المعلمين في فنلندا.

تصور مقترح لتطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين بمصر في ضوء التجربة الفنلندية من خلال نتائج الدراسة التحليلية المقارنة وفقا للمحاور التالية:

أولاً: استراتيجية التنمية المهنية للمعلمين في مصر.

يقترح أن تعمل استراتيجية التنمية المهنية للمعلمين على تعزيز إشراك المعلم والمؤسسات التعليمية في صياغة برامج التنمية المهنية وفقا لظروف المعلم وبما يتلاءم مع واقع مؤسسات التعليم في مصر، وتوفير موارد متنوعة تتناسب مع متطلبات التنمية المهنية للمعلم المصري، وبالتالي إعادة صياغة أدوار المعلمين في برامج التنمية المهنية، كما يقترح تقنين استراتيجية التدريب في الخارج والتي قد تختلف مع طبيعة المعلم المصري وثقافة مجتمعه بحيث يكون الإيفاد بما يخدم المنهج الدراسي ومؤسسات التعليم بكافة مستوياتها.

ثانياً : تعزيز فعالية ببرامج التنمية المهنية للمعلمين في مصر .

لتحقيق فعالية برامج التنمية المهنية في مصر لابد أولاً من تشخيص المشكلات التعليمية وكشف السبلات في النظام التعليم بشكل عام وإعداد المعلم وتنمية المهنية بشكل

خاص والتعرف علي مدى تأثيرها علي أداء المعلم ومن ثم مضاعفة ساعات البرامج التدريبية للمعلمين أثناء الخدمة ، ويجب أن تنسجم تلك البرامج مع الادوار المنوط بها المعلم، وتحديد الأهداف الفرديه والعامه .

ثالثا : تعددية برامج التنمية المهنية للمعلمين .

يقترح أن تقدم برامج التنمية المهنية للمعلمين في إطار برامج طويلة الأجل لتعزيز التطوير المهني للعاملين في مجال التعليم بجانب أن تتضمن تلك برامج متخصصة لتنفيذ خطط التعليم المستمر لتتلائم مع تعدديه الكادر التدريسي، والعمل على الاهتمام بتعددية روافد التنمية المهنية ، والاستفادة من الخبرات التربوية الكبيرة المتمثلة في كليات التربية ومؤسسات التعليم الاخرى في مجال برامج التنمية المهنية.

رابعا : تنمية برامج التنمية المهنية للمعلمين ذات الطابع التخصصي.

يوجد في مصر قواعد ومرتكزات تسمح بتنمية البرامج ذات طابع تخصصي ، فالبرامج التحويلية لتخصص لأخر تحتاج لصقل قدرات المعلم بما يضمن النجاح المستقبلي للمعلمين بحيث يكون هناك مواءمة بين سد العجز في التخصص وكفاءة المعلم ، ويقترح الاستفادة من تجربة فنلندا في مجال البرامج التجديدية لتعزيز معارف وقدرات المعلمين المعلمين للتعرف علي الجديد في مجال تخصصه وواقعية الممارسات الجديدة لهذه البرامج التخصصية لدعم التعلم المخصص، الاستفادة من دوافع المعلمين في تعديل تخصصاتهم ورفع كفاءتهم فيها بتقديم برامج نوعيه تطور من أدائهم .

خامسا : تطوير البنية الادارية لبرامج التنمية المهنية للمعلمين .

يقترح أن تقوم عملية تطوير البنية الادارية علي الاستفادة من برامج التنمية المهنية التي تقدمها مؤسسات رسمية تابعة للدولة مع تحديد أدوار المؤسسات في تقديم تلك البرامج بما يتناسب مع اختلاف التخصصات وطبيعة المتعلم، ولا بد وأن تتمتع تلك المؤسسات باستقلالية واسعة في تنفيذ برامج التنمية المهنية بما يتلائم مع طبيعة المستفيدين من تلك البرامج، كما يقترح تقنين برامج التنمية المهنية القائمة على الايضاد بالخارج لتتجه نحو الدول التي لديها برامج جديدة تطورة علميا وتربويا وتتناسب مع طبيعة المؤسسات التربوية المصرية. الجوا

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- (1) إبراهيم، احمد. حسين، سلامة ، محمد ،فاطمة (2012). معايير اعتماد برامج التنمية المهنية في مصر رؤية نقدية ونظرة عصرية ، مجلة كلية التربية، جامعة بنها ، مجلد 23 عدد 91.
- (2) الاكاديمية المهنية للمعلمين (2019) ، فروع الاكاديمية للمعلمين في مصر ، ، القاهرة ،
/http://academy.emis.gov.eg/academy
- (3) الاكاديمية المهنية للمعلمين (2019) أهداف الاكاديمية المهنية رؤيتها ورسالتها ، القاهرة ،
/http://academy.emis.gov.eg/academy
- (4) البوشي ، محمد (2015م) واقع التنمية المهنية لمعلم المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المعلمين بمحافظة العلا في ضوء توجهات مشروع المعلم الجديد ، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض :كلية التربية ، جامعة الملك سعود، ، ص 67.
- (5) الدريج، محمد . والجمال، محمد (2005). التدريس المصغر التكوين والتنمية المهنية للمعلمين ، العين : دار الكتاب الجامعي ، ص 45
- (6) الجراحشة. محمد عبود (2010). إعداد المعلم في ضوء التحديات العالمية المعاصرة. المؤتمر العلمي السادس عشر مستقبل إعداد المعلم في كليات التربية وجهود الجمعيات العلمية في عمليات التطوير بالعالم العربي .القاهرة. مج (2). ص ص 480-483.
- (7) الخراشي ، صلاح (2010) . مراكز التميز العربية للتنمية المهنية للمعلمين ، ورقة عمل مقدمة في اللقاء الثالث عن المعلم العربي وضع معايير لمراكز التميز للمعلمين ودراسة سبل تطورها، الاكاديمية المهنية للمعلمين ، القاهرة .
- (8) الطاهر، رشيدة، 2003م. تدريب المعلمين بالخارج دراسة في التخطيط للتنمية المهنية، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة: معهد الدراسات والبحوث التربوية ، جامعة القاهرة.
- (9) الطاهر، رشيدة السيد أحمد (2016) أبعاد المناخ الثقافي في تدريب المعلمين للترقي على وظائف الكادر في مصر دراسة اثنوجرافية، دراسات تربوية واجتماعية، مجلد 22، عدد 1، ص 1024.
- (10) الغرباوي، امال. الشبروي ، عبد السلام (2009). التنمية المهنية لمعلمي التعليم الابتدائي في مصر في ضوء بعض الاتجاهات العالمية المعاصرة ،بورسعيد: مجلة كلية التربية، جامعة بورسعيد، عدد 15.

- (11) المنشاوي ، عيشة عبد السلام (2009) أساليب التنمية المستدامة للمعلمين ، المؤتمر الدولي السابع التعليم في مطلع اللفية الثالثة - الجودة - الاتاحة - التعلم مدي الحياة ، جامعة القاهرة ، معهد الدراسات التربوية ، ص 1698-1751
- (12) المهدي ، سوزان . (2011) التنمية المهنية للمعلمين في دول افريقيا، المؤتمر العلمي التاسع عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة والادارة التعليمية ، ص 367-390.
- (13) الناقة، صلاح .أبو ورد . ايهاب (2009) إعداد المعلم وتنميته مهنيًا في ضوء التحديات المستقبلية، المؤتمر التربوي المعلم الفلسطيني - الواقع و المأمول، فلسطين .
- (14) الهنشيرى. نجات (2014). رؤية مستقبلية لتطوير المعلم مهنيًا في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة دراسة نظرية. مجلة عالم التربية، القاهرة. س(15). ع(45). ص ص 445-447.
- (15) أمين ، جمال الدين . (2010) . دراسة تقييمية لبرامج تدريب المعلمين علي توظيف تكنولوجيا التعليم في ضوء معايير الجودة ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، معهد الدراسات والبحوث التربوية ، جامعة القاهرة، ص140.
- (16) بدران ، شبل (2013). واقع تكوين المعلم وتمكينه المهني في البلاد العربية . مجلة الطفولة والتربية ، كلية رياض الأطفال. جامعة الإسكندرية. مصر. مج (5). ع (16)، ص45.
- (17) حسن ، نجاح (2001). التنمية المهنية لمعلم التعليم الثانوي تصور مقترح ، رسالة دكتوراة غير منشورة، القاهرة: كلية البنات، جامعة عين شمس.
- (18) رفاعي، عقيل محمود محمود (2015) متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الأكاديمية المهنية للمعلمين في جمهورية مصر العربية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والادارة التعليمية ، س2 ، ع4، القاهرة
- (19) سليم ، محمد (2002). أبعاد التنمية المهنية لمعلمي التعليم قبل الجامعي بين النظرية والممارسة، القاهرة: مجلة البحث التربوي، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، مج (1) عدد (4).
- (20) صياد ، افراح.(2009). تطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين علي ضوء معايير الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، القاهرة : كلية التربية ، جامعة عين شمس.
- (21) قشطة ، هيثم (2012) دراسة تحليلية للبرامج التدريبية للأكاديمية المهنية للمعلمين بمصر في ضوء الاحتياجات التدريبية للمعلمين،
ص3. http://srv3.eulc.edu.eg/eulc_v5/libraries/start.aspx?fn.3
- (22) عبد الحليم ، طارق (2008). التنمية المهنية للمعلمين في مصر في ضوء الخبرة اليابانية والامريكية والانجليزية ، القاهرة : العلوم للنشر والتوزيع ، ص27.

- (23) عبود، عبد الغفني وآخرون. (٢٠٠٠م)
التربية المقارنة والألفية الثالثة: الايدولوجيا والتربية والنظام
العالمي الجديد ، سلسلة المراجع في التربية وعلم النفس. (١٣) . القاهرة: دار الفكر العربي
- (24) وهبة ، عماد (2013م) تطوير أدوار الاكاديمية المهنية للمعلمين في مجال التنمية المهنية
للمعلم ، مجلة كلية التربية ، جامعة سوهاج ، ع33، ص ص 417-491.
- (25) وزارة التربية والتعليم (2007) القانون رقم 155 لسنة 2007، وزارة التربية والتعليم
، الباب السابع ، المادة 75، القاهرة <http://academy.emis.gov.eg>

ثانيا المراجع الاجنبية

- (1) Christine, A(2010). **Continuing Professional Development and Learning in Primary Science Classrooms** ,Teacher Development,14(1),P93.
- (2) Demonte , Jenny,(2013) . **High Quality Professional Development for Teacher**, center for American Progress,,P 21
- (3) European Commission (2010). Developing coherent and system-wide induction programmes for beginning teachers.. **a handbook for policymakers. Staff Working Document SEC (2010) 538 final**, Directorate-General for Education and Culture. Brussels.
- (4) Gebara,T. (2010) Comparing a Blended Learning Environment to a Distance Learning Environment for Teaching a Learning and Motivation Strategies Course .**ph. D. dissertation** ,The Ohio State University, United States ,Ohio.
- (5) FNBE (Finnish National Board of Education) ,(2013) Teacher in Finland
[.http://www.oph.fi/download/156282_opettajat_suomessa_16/11/12020](http://www.oph.fi/download/156282_opettajat_suomessa_16/11/12020).
- (6) Hannele N,(2015). **Teacher Professional Development in Finland: Towards a More Holistic Approach** University of Helsinki, Institute of Behavioral Sciences Finland : Received on February 3, 2015; Accepted on June 29, 2015.
- (7) Korhonen, T., Lavonen, J., Kukkonen, M., Sormunen, K., & Juuti, K. (2014). **The Innovative School as an Environment for the Design of Educational Innovations**, Rotterdam, NL: Sense Publishers.
- (8) Livingston, K. & Shiach, L. (2010). **A new model of teacher education**. In A. Campbell & S. Groundwater-Smith, S. (Eds.), Connecting Inquiry and Professional Learning London: Routledge, (pp. 35-45).
- (9) Lumpe ,A.(2014) . **Teacher Professional Development and Self-Efficacy**, Rotterdam : sense Publishers,P52.
- (10) OECD (2013), A Teachers' Guide to TALIS 2013: Teaching and Learning International. Survey, available at Rajakaltio, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264216075-en>.24 /11 /2021,

- (11) Makrakis, V. (2005). Training teachers for new roles in the new era: Experiences from the United Arab Emirates ICT program. Proceedings of the 3rd Pan-Hellenic Conference on Didactics of Informatics, Korinthos, Greece.
- (12) Niemi, H. (2014). **Purposeful policy and practice for equity and quality - a Finnish case.** In S. K. Lee, W. O. Lee., & E. L. Low (Eds.), Education Policy Innovations: Levelling Up and Sustaining Educational Achievement Singapore : Springer Singapore ,PP. 103–121.
- (13) Niemi, H., & Nevgi, A. (2014). Research studies and active learning promoting professional competences in Finnish teacher education, **Teaching and Teacher Education**, No 43, PP.131-142.
- (14) Up and Sustaining Educational Achievement (pp. 103–121). Singapore: Springer
- (15) Vainikainen. M. (2014). **Finnish primary school pupils' performance in learning to learn assessments**, A longitudinal perspective on educational equity. Faculty of Behavioural Sciences. Department of Teacher of Education Research Report 360. University of Helsinki. V
- (16) UNICCO,(2003) **Teacher Professional Development an International review of the literature** , International institute planning, Paris : UNICCO, P75

الضغوط الوظيفية وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي

المؤلفون

ثامر موسى أحمد العنزي¹، تهاني محمد أحمد العتمي²، حسنه عوض سعود المطيري³، حنان محمد أحمد العتمي⁴، منيفه جلوي حبيب الظفيري⁵، أحمد محمد العتمي⁶

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الضغوط الوظيفية على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استندت الدراسة إلى المصادر والمراجع العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة ومتغيرات الدراسة الحالية من أجل التوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن للضغوط الوظيفية مجموعة من المصادر تتمثل في عبء الدور، وغموض الدور، وصراع الدور، وبيئة العمل. كما أشارت نتائج الدراسة إلى أنه ارتفع مستوى ضغوط الوظيفية لدى العاملين في القطاع الصحي، كلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي لديهم. بالتالي أظهرت النتائج بشكل عام وجود أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الوظيفية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي. بناء على نتائج الدراسة، فقد تم الخروج بمجموعة من التوصيات أهمها يتعين على إدارة المؤسسات الصحية اتخاذ إجراءات فورية لتحسين بيئة العمل، بما في ذلك تخصيص موارد إضافية لتقليل الضغط الوظيفي، وتحسين التواصل بين العاملين في القطاع الصحي.

الكلمات المفتاحية: الضغوط الوظيفية، الرضا الوظيفي، العاملين في القطاع الصحي.

¹ فني تخدير

² فنية تمريض

³ فنية تمريض

⁴ فنية تمريض

⁵ مساعد صحي

⁶ أخصائي الخدمات الطبية الطارئة

Abstract:

The study aimed to identify the impact of job stress on the job satisfaction of workers in the health sector. The study adopted the descriptive analytical approach. The study also relied on Arab and foreign sources and references related to the subject of the study and the variables of the current study in order to reach the results. The study reached several results, the most important of which is that job stress has a number of sources, namely role burden, role ambiguity, role conflict, and the work environment. The results of the study also indicated that the higher the level of job stress among health sector workers, the lower their level of job satisfaction. Therefore, the results generally showed a statistically significant effect of job stress on the level of job satisfaction among workers in the health sector. Based on the results of the study, a set of recommendations were made, the most important of which is that the management of health institutions must take immediate measures to improve the work environment, including allocating additional resources to reduce job stress and improve communication between workers in the health sector.

Keywords: job stress, job satisfaction, health sector workers.

مقدمة :

تتسم بيئة العمل في المؤسسات المعاصرة بشكل عام بمختلف السمات والمعالم التي فرضت على العاملين أن يقوموا ببذل المزيد من الجهد في العمل وأن يناقشوا بشكل أكبر من أجل البقاء في الوظيفة، لاسيما في ظل الانفجار المعرفي والاضطراب البيئي وانتشار التطورات والتغيرات في بيئة المؤسسات، لكل ذلك آثار سلبية على نفسية وصحة العاملين وصفائهم الذهني والنفسي والبدن، كل ذلك نتيجة ضغوطات تتفاوت في مستواها من فرد لآخر نتيجة المواقف التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات القلق والإحباط والتوتر والغضب، الأمر الذي يؤثر بشكل سلبي على مستويات أدائهم في العمل ورضاهم عن العمل ومنظمتهم لاسيما إذ تم الأخذ بعين الاعتبار أن العاملين يقضون جزء كبير في حياتهم في تلك المؤسسات (وذان ومحسن، 2023).

ووفقا لمعان ومعمري (2023)، فإن ضغوط العمل تعتبر من المعوقات الرئيسية التي تواجه العاملين، إذ تشكل لهم مجموعة من العراقيل التي تسبب العبء في العمل وذلك يؤثر على سلوكهم ونفسياتهم، إذ يعيق من إنجاز المهام الموكلة إليهم مما يقلل من جودة أدائهم، إذ ينتج عنه الغياب عن العمل أو ضعف تحقيق الأهداف المرجوة منهم. إن وضع الضغوط الوظيفية الناتجة عن غموض وصراع الدور فضلاً عن عبء العمل الزائد على الموظف يؤثر على أدائه وجودة الخدمة التي يقدمها، حيث ترتبط جودة الخدمة بقدرات الموظف ومهاراته، في حين يعمل الضغط الوظيفي في التأثير السلبي على الموظف ما ينعكس على رضاه وبالتالي جودة خدمته، الأمر الذي أوجب على الإدارات السعي للتركيز على قدرات الموظفين وإدارة المهام بناءً عليها والتخفيف من الضغوط عليهم سعياً لتعزيز الرضا الوظيفي للعاملين (مسعودي، 2016).

من جهة أخرى، حظي الرضا الوظيفي بأهمية بارزة في إدارة المنظمات وسلوكها التنظيمي، إذ يعد الرضا مؤشراً ضرورياً في تحديد مستوى وفعالية أداء العاملين، ومنه فإن

الرضا الوظيفي يساهم في الحفاظ على استمرارية المنظمة والحفاظ على العلاقات الاجتماعية والإنسانية، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة (النايلي، 2022).

وبشكل عام، فإن رضا العاملين عن الوظيفة يرتبط بمدى قدرة المنظمة على التعامل مع ضغوط العمل وإدارتها بشكل إيجابي، مما يحافظ على الأداء والإنتاجية، حيث يعتبر ضغط العمل من العقبات التي تواجه المنظمات كونها ترتبط مباشرة برضا العاملين (طبيب ونحال، 2021).

ومن هذا المنطلق أخذت المنظمات تسعى للحفاظ على مواردها البشرية من خلال خلق بيئة عمل داخلية إيجابية خالية من الضغوط، وذلك من أجل ضمان رضا العاملين لديها والاستفادة من خبراتهم ومهاراتهم في تحسين أداء وخدمات المنظمة لأطول فترة ممكنة (أحمد، 2016).

مشكلة الدراسة:

تتسم بيئة العمل في المؤسسات في زماننا الحالي بسمات ومعالم فرضت على العاملين بذل المزيد من الجهد للبقاء في الوظيفة، حيث يتعرض العاملون لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات التي ينتج عنها أثراً سلبية على نفسية وصحة العاملين وصفاء أذهانهم والنفسي والبدني كل ذلك يسبب ضغوطاً تتفاوت في مستوى قوتها من شخصاً لآخر نتيجة المواقف والظروف العديدة التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات من القلق والإحباط والتوتر والغضب والخوف والاكتئاب مما يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية، وبالتالي ينعكس ذلك على رضاهم الوظيفي.

ولما كان القطاع الصحي والمؤسسات الصحية واحده من القطاعات التي يناط بها العبء الزائد من الأعمال نتيجة للتطورات والتغييرات والأوبئة التي حدثت مؤخراً، فإن الأمر ينتج عنه ضغوط تعود على العاملين بتلك المؤسسات، إذ يتعرض العاملون بالمؤسسات الصحية لمصادر متعددة من الضغوط الوظيفية، وذلك نظراً لأهمية أعمالهم المتعلقة

بالحفاظ على صحة الإنسان ما يولد عنه ضغطا نفسيا لدى العاملين، الأمر الذي يخلق نتائج سلبية على العاملين من جهة وعدم رضاهم عن وظيفتهم من جهة أخرى.

ولأهمية موضوع الدراسة الحالية ارتأى الباحث لإجراء الدراسة الحالية من أجل معرفة العلاقة بين الضغوط الوظيفية والرضا الوظيفي، وعليه تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل التالي "ما أثر الضغوط الوظيفية على الرضى الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي؟

وينبثق عن ذلك التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي مصادر الضغوط الوظيفية للعاملين في القطاع الصحي؟
- ما هي أبرز أشكال الضغوط الوظيفية التي قد يعاني منها العاملين في القطاع الصحي؟
- ما أهمية الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي؟
- ما هي العلاقة بين الضغوط الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي؟
- هل يوجد أثر للضغوط الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي؟

أهداف الدراسة :

يكمن هدف الدراسة الرئيسي في التعرف على أثر الضغوط الوظيفية على الرضى الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي.

وينبثق عن الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالي:

- التعرف على مصادر الضغوط الوظيفية للعاملين في القطاع الصحي.
- التعرف على أبرز أشكال الضغوط الوظيفية التي قد يعاني منها العاملين في القطاع الصحي.

- التعرف على أهمية الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي.
- معرفة العلاقة بين الضغوط الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي.
- معرفة ما كان هنالك أثر للضغوط الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي.

أهمية الدراسة :

تنقسم أهمية الدراسة إلى أهمية علمية وأهمية عملية كما يلي:

الأهمية العلمية: تأتي أهمية الدراسة العلمية في كونها تتناول موضوع الضغوط الوظيفية وأثرها على الرضا الوظيفي، والذي حظي بشكل كبير باهتمام الباحثين، خصوصا في مجال الإدارة الصحية، وذلك لما للضغوط الوظيفية من آثار سلبية على العاملين والقطاع الصحي على حد سواء.

الأهمية العملية: تكمن أهمية الدراسة العملية من الأهمية التي يحظى بها القطاع الصحي من بين القطاعات الأخرى في المملكة العربية السعودية، حيث يركز معظم نشاط وأعمال هذا القطاع في التعامل المباشر مع الأشخاص المستفيدين من الخدمات الصحية.

كما تكمن أهمية الدراسة العملية في تناولها لعناصر تعتبر من أهم عناصر الخدمة الصحية وهي الضغوط الوظيفية ورضا العاملين في القطاع الصحي، فمن شأن الدراسة الحالية أن تفيد القطاع الصحي بشكل عام في توجيه أنظار إداراتها في الاهتمام بالعاملين فيها والسعي للتخفيف من حدة الضغوط الوظيفية عليهم لتعزيز رضاهم الوظيفي.

مصطلحات الدراسة :

الضغوط الوظيفية: أو ما يدعى بضغط العمل، وهي "تأثير العوامل النفسية، والعوامل الجسدية، والاجتماعية التي يواجه الفرد صعوبة في تجاوزها في مكان الوظيفة،

وتتضمن ردود فعل الفرد والتفاعلات مع التهديد الجسدي والعاطفي، والعوامل والاختلافات الشخصية أو السلوكيات النفسية في مكان الوظيفة، والتي قد تكون بسبب عدم التوازن بين متطلبات مكان العمل وقدرات الشخص، وعدم التأكد المرتبط بمكان الوظيفة وزيادة الصراعات والمسؤوليات" (حسن، 2023، ص262).

الرضا الوظيفي: يعبر الرضا الوظيفي عن استجابة عاطفية إيجابية يواجهها الفرد عند القيام بعمله أو عندما يكون موجوداً في مكان العمل، حيث تحاول المؤسسات الرائدة الآن قياس هذا الرضا، وأصبحت استطلاعات الرضا الوظيفي عنصراً أساسياً ومهم في معظم المؤسسات (BasuMallick, 2021).

منهجية الدراسة :

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بهدف وصف المشكلة من خلال واقع الحال، وسيتم توظيف المنهج الوصفي التحليلي في بيان ودراسة الضغوط الوظيفية وأثرها على الرضى الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي.

مفهوم الضغوط الوظيفية :

ظهر مصطلح الضغوط في المؤسسات التي تسعى لإنجاز مساعيها من خلال استنادها على العاملين أو الموارد البشرية، إلا أن ذلك الأمر كان يتم عن طريق أساليب يتم فيها مراعاة مصلحة المؤسسات والمنظمات وفقاً لمصلحة الموظفين والعاملين، وهو ما نتج عنه ظاهرة ضغوط العمل أو الضغوط الوظيفية أو الإجهاد الوظيفي أياً كان مصطلحها، والتي تبدو أشكالها محصورة في التوتر والقلق وبعض الأمراض المهنية التي ينتج عنها ظواهر معينة كضعف جودة الأداء، والتغيب عن العمل، وتراجع المردود لدى الموظفين وغيرها من الأمور الأخرى (حمزة ودنبري، 2021).

وأشار (Yukongdi & Shrestha, 2020) إلى أن الضغوط الوظيفية تعبر عن استجابة غير محددة أو ضعف استجابة الجسم في تنفيذ العمل، إذ أن للجسم قدرة

محدودة فقط لتحمل الضغوطات، كما ويجلب مكان العمل مجموعة متنوعة من المطالب على العاملين، والكثير من الإجهاد لفترة طويلة جدا من الزمن مما يؤدي إلى استنفاد قدرتهم على التعامل مع تلك الضغوطات.

ووفقا لـ (Bardhan et al, 2019)، فإن الضغوط الوظيفية هو نوع من الإجهاد وينجم عن الظروف في مكان العمل التي تؤثر سلباً على أداء الفرد أو الرفاهية العامة لجسده وعقله، ويرادف الضغوط الوظيفية مصطلح التحدي الوظيفي، إذ يختلف الأول عن الآخر في أن التحديات الوظيفية تقوم تحفيز العاملين نفسياً وجسدياً، كما تحفزهم على تعلم مهارات جديدة واتقان وظائفهم، وبالتالي فإن التحدي عنصر مهم في العمل.

وتشكل البيئة السلبية للوظيفة مسبب أساسي للضغوط لدى الموظفين، فضلاً عن ساعات العمل الطويلة وضيق الوقت وغيرها من العوامل التي تسبب إجهاداً وظيفياً، ولا تعتبر بيئة العمل هو المسبب الوحيد للضغوط الوظيفية، إنما هنالك عوامل أخرى تشمل على كل من العلاقات في العمل، والهيكل التنظيمي والمناخ، والتطوير الوظيفي، والضغوط القائمة على الدور، إضافة إلى العديد من العوامل الأخرى كسوء الإدارة، وسوء الاتصال، وعدم وجود الدعم المناسب، وزيادة حجم العمل، إذ تتجلى تلك الضغوط في السلوك الاندفاعي والاكتئاب وعدم المقدرة على التركيز والتعب (عثامنة وعبد الغني، 2022). وبشكل عام فإن الضغوط الوظيفية هي استجابات جسدية وعاطفية ضارة وسلبية، تحدث عندما لا تتطابق متطلبات الوظيفة مع قدرات وموارد واحتياجات العامل أو الموارد البشرية (Chen et al, 2020).

أنواع الضغوط الوظيفية :

هنالك نوعين من الضغوط حسب أثرهما وهما الضغوط السلبية؛ وهي ضغوط ضارة ذات انعكاسات سلبية، على كل من العاملين والمؤسسة، وتترتب عليها شعور العاملين بالإحباط وعدم الرضا في العمل، والنوع الآخر هو الضغوط الإيجابية؛ وهي الضغوط

النافعة والمفيدة للمؤسسة التي تعمل بها، فهي تثير الحافز والدافع للنجاح والإنجاز (زدوري وبورديمة، 2017).

ومن الأنواع الأخرى لضغوط العمل هي الأنواع وفقاً لشمول الضغوط؛ أي النّظر إلى الضغوط نظرةً فوقيةً تتناسب مع حجم أبعاده المؤثرة على المؤسسة، ويقسم الضغوط الوظيفية في هذا النوع إلى (العبادي، 2021)؛

1. الضغوط الشاملة؛ هو الإجهاد المؤثر على كافة اهتمامات العاملين، والعوامل

الخاصة بالمؤسسة؛ حيث تكون الاستجابة له نوعاً من أنواع المجازفة الخطيرة.

2. الضغوط الفرعية؛ هو الإجهاد المرتبط بمصالح فئة معينة من فئات العاملين

داخل المؤسسة، فتصطدم مصالحهم مع مصالح غيرهم وأهدافهم.

ومن أنواع الضغوط كذلك، الضغوط نتيجة الخوف أو التوتر؛ حيث بأنه بالنسبة

لبعض العاملين في المؤسسة أو حتى المديرين، فإن التوتر يشبه إلى حد كبير الخوف والذي ينتج عنه بعض الأمور المسببة لضغوط العمل مثل التوتر عضلي، وتغير في الشهية، وصعوبة في النوم، وما إلى ذلك (Hsu, 2019).

ووفقاً لعبد الجواد (2015)، فإنه يمكن تصنيف ضغوط العمل إلى ما يلي؛

أ. الضغوط داخلية؛ وهو الإجهاد الذي يكون من داخل العاملين أنفسهم، ويحدث

نتيجة إخفاء انفعالاتهم النفسية بشكل مستمر، واللجوء لممارسة الكبت، مع ضعفهم لمقاومة ذلك الإجهاد.

ب. الضغوط خارجية؛ وهو الإجهاد الذي يصعب على العاملين في مواجهة المحيط

الخارجي (الآخرين) من إشكاليات وصعوبات، أو نتيجة ظروف طارئة، أو عدم قدرتهم على تحمل الخسائر، أو في حالة موت شخص قريب عليهم، وكذلك التوتر في العلاقات، وحدث الخلافات العائلية وغيرها من الأسباب التي تؤدي إلى الإجهاد.

مصادر الضغوط الوظيفية :

سعى مختلف الباحثين إلى تصنيف المصادر العديدة للضغوط الوظيفية، ومن ثم قاموا لتلخيصها في مجموعة مصادر مختلفة وهي (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل)، والموضحة كما يلي:

عبء الدور: ويقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادة 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 نوعي كالتكليف بأداء مهام تحتاج قدرات بدنية ومهارات علمية كبيرة لا يملكها الموظف (بن طكوكة والسعود، 2022).

غموض الدور: والذي ينتج عن عدم فهم العاملين لما هو متوقع منهم، ويشير غموض الدور إلى افتقار العاملين للمعلومات التي يحتاجونها لأداء وظيفتهم في المؤسسة، كالمعلومات المتعلقة بحدود مسؤولياتهم وسلطاتهم، والمعلومات المتعلقة بسياسات وقواعد المؤسسة وأساليب تقييم الاداء، وينتج عن ذلك أن يصبح العاملين غير متأكدين من متطلباتهم الوظيفية (مسعودي، 2016).

صراع الدور: هي التصورات والتوقعات المتعارضة التي تنتظر من العاملين اتجاه أدائهم لأدوارهم في العمل نتيجة تعدد أدوارهم مع الشعور بعدم القدرة على تحقيق التوافق بين تلك المطالب، استجابة لمختلف التوقعات في آن واحد (العالول، 2023).

بيئة العمل: وبيئة العمل أثر في مستوى التوتر الذي يصيب العاملين داخل المؤسسة (المعشر، 2019).

الرضا الوظيفي:

يعتبر رضا الموظفين من أهم المؤشرات الدالة على استقرار المنظمة وعلى مدى قدرتها على النمو ومواجهة التحديات، حيث أصبح من أولويات وأهداف المنظمات كسب

رضا موظفيها، وذلك من خلال السعي لتوفير وتلبية احتياجاتهم المختلفة، ما يؤدي إلى التطوير العام للمنظمة ككل من خلال الحصول على فاعلية أكبر في الأداء وتحسين في جودة الخدمات المقدمة للعملاء (عامر وحامد، 2021).

وهناك صعوبة لتحديد مفهوم وتعريف الرضا الوظيفي، وذلك كونه يشمل مجموعة عوامل يمكن تجميعها في عدة جوانب: الجوانب الاقتصادية للعمل، والعلاقات الشخصية، والأنشطة والمهام، وظروف العمل، إضافة إلى الجانب النفسي والجانب الاجتماعي المتمثلة في ردود الفعل المعرفية والعاطفية والتقييمية للأفراد حول وظائفهم (Sypniewska, 2013).

ويقصد بالرضا الوظيفي شعور الفرد الإيجابي تجاه المنظمة التي يعمل فيها، حيث أنه الباعث والمحرك الأساسي لحركة الإنتاج من خلال شعور الموظف بحبه للعمل والإخلاص فيه، ما يؤدي إلى زيادة الكفاءة الإنتاجية لديه وبالتالي للمنظمة ككل (النوافعة، 2018).

ووفقا لبوطابسو وزويتني (2021)، فإن الرضا الوظيفي هو حالة المشاعر السلبية أو الإيجابية للموظف، والتي يترجمها إلى مواقف وسلوكيات تجاه عمله والمنظمة التي يعمل بها، حيث تُعبر هذه المواقف عن مدى رضاه، كما يتوقف مستوى شعور الموظف بالرضا على مدى شعوره بالارتياح داخل المنظمة المبني على مدى تلبية الحاجات التي يرغب في إشباعها خلال العمل، مما ينعكس على طريقة قيامه بمهامه.

أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد المتغيرات النفسية نظراً لأن الفرد يقضي معظم حياته في العمل والوظيفة، بالتالي فإن البحث عن الرضا في الوظيفة مرتبط باستقرار حياة الفرد الشخصية والمهنية (علي، 2022).

وترتبط أهمية الرضا الوظيفي بالإنتاجية وجودة الخدمات والأداء، حيث كلما زاد رضا الموظف عن عمله زادت إنتاجيته وأداؤه وجودة خدمته، بالتالي أصبحت المؤسسات تسعى لبناء الرضا الوظيفي لدى موظفيها على اختلاف مستوياتهم وأدوارهم (القاسمية والعمرية، 2018).

كما تتمثل أهمية الرضا الوظيفي في منح الإدارات في المنظمة القدرة على التنبؤ وتحديد بعض سلوكيات الموظفين أثناء العمل سواء كانت إيجابية أو سلبية، ما يساعد الإدارات في وضع خطط لتلبية احتياجات الموظفين وتعزيز الاهتمام بالموظفين (فايزي وشليق، 2020).

ويساعد تحقيق الرضا الوظيفي في منح القدرة للمنظمة على استقطاب الموارد البشرية المؤهلة وذات الخبرة، حيث يؤدي شعور الموظف بالرضا إلى زيادة شعوره بالمواطنة والانتماء للمنظمة، ما ينعكس على المنظمة بتحقيق أهدافها (كوديل، 2018).

العوامل المتعلقة بالرضا الوظيفي:

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في تحديد صياغة وطبيعة الرضا الوظيفي، وهذه العوامل هي ذاتية تتعلق بالموظف كمهاراته وقدراته ومؤهلاته وخبراته، وعوامل تنظيمية تتعلق بالمنظمة وتتمثل في شروط وظروف العمل والمهام والواجبات الموكلة للعاملين، ومراقبة ومتابعة وتقييم الأداء، وعوامل بيئية تتعلق بالظروف المحيطة بالمنظمة سواء داخلية أو خارجية والتي تؤثر في العمل والموظف (المياحي، 2019).

كما يوجد عوامل إضافية تتعلق بالفرد وتحدد مستوى رضاه عن عمله ومنها الجنس حيث يختلف مستوى الرضا الوظيفي بين الذكور والإناث، والسن، ويختلف مستواه من جماعات أو بيئات عمل لأخرى، وكذلك عدد الأفراد المعالين قد يؤثر في رضا الفرد عن عمله، والمدة المتبقية من العمل للموظف للتقاعد أو إنهاء الخدمة، وأيضاً هناك عوامل تتعلق بطبيعة العمل ومنها نوع (نمط) العمل سواء كان روتيني أو متنوع أو محدد ورتيب،

والمهارات المطلوبة لتأدية العمل قد تؤثر في رضا الفرد عن عمله، وكذلك المكانة المهنية المتمثلة في نظرة الفرد ومن حوله لوظيفته ودوره في الوظيفة (كندة والإمام، 2022).

الدراسات السابقة ذات الصلة :

أولاً، الدراسات العربية :

دراسة زنو (2023) بعنوان "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لعينة من عمال مؤسسة مغرب سيراميك -تقّرت"

هدفت الدراسة إلى تحليل مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية مغرب سيراميك بزاوية العابدية بتقّرت، الجزائر، خلال الفترة الممتدة من 19 مارس إلى 6 أبريل. ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، حيث تم تصميم استبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وكانت الدراسة على عينة عشوائية متمثلة في 80 عاملاً، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج أهمها لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مؤسسة محل الدراسة لأن مستوى ضغوط العمل ضعيف لدى موظفي مؤسسة مغرب سيراميك، وذلك بسبب طبيعة نشاط المؤسسة لأن نشاط المؤسسة لا يحتاج إلى بذل جهد كبير أثناء العمل؛ وأوصت الدراسة بضرورة خلق بيئة يسودها الطمأنينة تتسم بالتعاون وروح الفريق وذلك بتقدير جهود العاملين؛ وتعزيز العمل على تخفيف عبء العمل حتى يتناسب العمل الموكل للعاملين مع قدراتهم ومع وصفهم الوظيفي.

دراسة الزهراء والصاوي (2023) بعنوان "الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في المجال الرياضي بمحافظة المنيا"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في المجال الرياضي بمحافظة المنيا. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية) نظراً لملائمته لطبيعة البحث حيث يقوم على جمع أوصاف دقيقة

للظاهرة المدروسة ووصف الوضع الراهن ومحاولة تفسيره. يشتمل مجتمع البحث على العاملين بالمجال الرياضي بمحافظة المنيا وعددهم (1293) ألف ومائتان وثلاثة وتسعون من الذكور مقسمين إلى العاملين بمديرية الشباب والرياضية والبالغ عددهم (617) ستمائة وسبعة عشر، ومعلمين التربية الرياضية والبالغ عددهم (676) ستمائة وستة وسبعون. توصلت نتائج الدراسة إلى أنه كلما قل الرضا الوظيفي عندما يشعر الأفراد بالضيق الذي يتزايد بالضغط المهنية التي يتعرض لها من الزملاء والرؤساء في العمل.

دراسة الشريف وهويدي (2022) بعنوان "أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في وزارة المالية بطرابلس. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وزع على عينة مكونة من (86) مدير من المدراء العاملين بوزارة المالية بطرابلس، وتم تحليل البيانات باستخدام (SPSS) للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل مجتمعة في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس، كما أشارت الدراسة إلى ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى المدراء العاملين في الوزارة، وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بالوزارة. أوصت الدراسة بوضع استراتيجية عامة وواضحة تتعلق بضغوط العمل التي قد تنشأ بالوزارة من حيث مصادرها ومسبباتها وطرق التعامل معها والتخلص منها وتوجيهها نحو الاتجاه الإيجابي، وتبني سياسة واضحة وعادلة ونزيهة فيما يتعلق بتوزيع المهام والمسؤوليات.

دراسة منداس ودتيفور (2022) بعنوان "ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي للأفراد في المنظمة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي لدى المحافظة العقارية الواقعة في ولاية المدية، الجزائر. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي

الاستدلالي، كما استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (40) موظف من موظفي المؤسسة محل الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام (SPSS) للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين. أوصت الدراسة بضرورة الاعتراف بالعاملين داخل المؤسسة توعية وتحسيس العاملين لظاهرة ضغوط العمل والنتائج المترتبة عليها، كما أوصت الدراسة بإجراء المزيد من البحوث والدراسات المستقبلية حول ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

دراسة مكيو وبوديب (2022) بعنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي"

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي للعاملين. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، كما استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة عشوائية طبقية منتظمة مكونة من (51) عامل وعاملة من العاملين بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها تؤدي قوانين العمل الصارمة إلى عدم الارتياح في العمل، كما يؤدي الإشراف الصارم إلى خفض الروح المعنوي، وتؤدي الضغوط البيئية الداخلية السلبية للعمل إلى عدم الاستقرار المهني. وأوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الدراسات العلمية والمستقبلية قصد محاولة الإلام وتبسيط الضوء أكثر على موضوع الضغوط المهنية وبالتالي المساعدة في التقليل منها وخلق الرضا الوظيفي واستقرار العمل مما يساعد على رقي وتطور المؤسسة وجعلها مستقرة منتجة فعالة تنافسية.

ثانيا، الدراسات الأجنبية :

دراسة (Soliman et al, 2023) بعنوان " The Impact of Working Environment " in Resorts on Job Satisfaction and Employee Turnover Intention

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي ونوايا دوران الموظفين في المنتجعات المصرية. اعتمدت هذه الدراسة المنهج المسحي، كما استخدمت

الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وزع على عينة مكونة من (401) من الموظفين في المنتجعات ذات الثلاث نجوم والأربع نجوم، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومتغيري عبء العمل والأجر ودعم الشركة. وفي الوقت نفسه، لم تؤثر علاقات زملاء العمل على الرضا الوظيفي. علاوة على ذلك، كان للرضا الوظيفي تأثير سلبي كبير على دوران الموظفين، كما كان عبء العمل ذو التأثير الأكبر على نية دوران موظفي المنتجع. بناءً على النتائج، توصي الدراسة أصحاب العمل في قطاع الضيافة بتوفير بيئة عمل ترحيبية لموظفيهم من خلال خلق بيئة عمل آسرة قد تشمل رعاية الأطفال في الموقع، وإجازات الأمومة والأبوة، والرحلات الأسرية المتفرقة.

دراسة (Limanta et al, 2023) بعنوان "Analysis of the Influence of Work-Life Balance, Work Stress, and Job Satisfaction When Working from Home on the Implementation of Permanent Telework Culture in Legal Business"

تهدف الدراسة إلى معرفة ما إذا كان من الممكن أن تستمر ثقافة العمل من المنزل بسبب جائحة كوفيد-19 وتصبح طريقة جديدة للعمل من خلال التحقيق في عدة عوامل محتملة بين الظواهر التي تحدث، وتحديدًا ضغوط العمل والتوازن بين العمل والحياة التي شهدتها من قبل الموظفين أثناء العمل من المنزل والرضا الوظيفي لجعل ثقافة العمل من المنزل تصبح دائمة، وذلك باستخدام البحث الكمي باستخدام طريقة المسح لـ 96 موظفًا قانونيًا مستجيبًا يستخدمون أساليب العمل من المنزل ويعملون في موقع مكتب Jabodetabek. أظهرت النتائج أن العمل من المنزل له تأثير إيجابي كبير على التوازن بين العمل والحياة، والرضا الوظيفي، والعمل الدائم عن بعد، وتأثير سلبي كبير على ضغوط العمل. التوازن بين العمل والحياة له تأثير ضئيل على الرضا الوظيفي، ضغوط العمل لها تأثير سلبي كبير على الرضا الوظيفي والرضا الوظيفي تأثير ضئيل على العمل

الدائم عن بعد، بعض النتائج لم تتأثر بشكل كبير بمستوى رضا الموظفين الذي لا يؤثر بشكل كاف وأيضاً مشكلات التحكم في العمل التي تحتاج إلى حل في الإدارة بحيث يصبح عبء العمل أكثر قابلية للقياس، كما يلزم عقد اجتماعات منتظمة لنقل المشكلات وتقييم العمل وأيضاً اعتماد نظام تطبيق قائمة المهام.

دراسة (Araújo et al, 2020) بعنوان " Occupational stress of nurses from the " Mobile Emergency Care Service

هدفت الدراسة إلى تقييم الإجهاد الوظيفي وربطه بالجوانب الاجتماعية والديموغرافية والسريية للممرضات من خدمة رعاية الطوارئ المتنقلة. هذه دراسة قائمة على الملاحظة كما اعتمدت على المنهج الاستقصائي والكمي، كما أجري توزيع استبيان على (123) ممرضاً أجابوا على استبيان لتقييم المتغيرات الاجتماعية والديموغرافية والسريية، ومقياس الإجهاد الوظيفي الذي يقيم الإجهاد في مكان العمل. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن معظم الذين عانوا من جهود وظيفية كانوا من النساء واللاتي تتراوح أعمارهن بين 20 و 40 سنة، وكن متزوجات، حيث كان لديهم سيطرة منخفضة وطلب منخفض في العمل وقاموا بعمل سلبي. أبلغت النساء عن العمل السلبي ومستويات الإجهاد المرتفعة، في حين تم تقسيم الرجال بالتساوي في العمل الإيجابي والسلبي مع مستويات منخفضة من الإجهاد.

الختامة:

في ختام هذه الدراسة حول آثار الضغوط الوظيفية على رضى العاملين في القطاع الصحي، يظهر أن التحديات الوظيفية التي يواجهها العاملون تلعب دوراً حاسماً في تشكيل تجربتهم اليومية. إن فهم أصول وتأثيرات هذه الضغوط يمكن أن يشكل خطوة هامة نحو تحسين بيئة العمل وتعزيز رضى العاملين. بالنظر إلى التحليل العميق لهذه القضية في سياق القطاع الصحي، يتوجب علينا أن نعكس على أهمية تبني إدارة المؤسسات الصحية

سياسات تحفيزية واستراتيجيات تخفيف الضغوط الوظيفية. إن تحقيق توازن صحيح بين متطلبات العمل واحتياجات العاملين يمكن أن يعزز ليس فقط رضاهم الوظيفي بل وكفاءة الخدمات الطبية المقدمة. وفي نهاية المطاف، يمكن للإجراءات الفعالة المستندة إلى نتائج هذه الدراسة أن تساهم في خلق بيئة عمل صحية ومستدامة، معززة للإشباع والتطوير المهني للعاملين في القطاع الصحي.

النتائج:

استناداً إلى أدبيات الدراسة والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع دراستنا فقد خرجنا بمجموعة من النتائج والمتمثلة فيما يلي:

- أن للضغوط الوظيفية مجموعة من المصادر تتمثل في عبء الدور، وغموض الدور، وصراع الدور، وبيئة العمل في القطاع الصحي، وارتفاع تلك الضغوط الى حد معين تعمل على خفض مستوى العمل والإنتاجية والجودة، وقد يختلف تأثير تلك الضغوط بحسب العامل وصلابته.
- كما توصلت الدراسة الى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها من الزملاء والرؤساء في العمل ترتبط بشكل سلبي مع الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي حيث أن زيادة الضغوط الوظيفي يقلل من مستوى الرضى الوظيفي للعاملين.
- وأشارت النتائج الى أن الصرامة المبالغ فيها لدى المديرين ترفع من ضغوط العمل وتزيد من نسبة الدوران الوظيفي في المؤسسة الصحية وفي ذلك أشارت دراسة الشريف وهويدي (2022) الى أنه تؤدي قوانين العمل الصارمة إلى عدم الارتياح في العمل، كما يؤدي الاشراف الصارم إلى خفض الروح المعنوي، وتؤدي الضغوط البيئية الداخلية السلبية للعمل إلى عدم الاستقرار المهني، كما أشارت دراسة (Soliman et al, 2023) الى أن ضغوط العمل لها تأثير كبير على نية دوران الموظفين.

- قد يعاني العاملون في القطاع الصحي من أشكال مختلفة من الضغوط الوظيفية، والتي تتمثل أبرزها في الضغوط داخلية والخارجية، أو الضغوط الشاملة أو الفرعية، وهي ترتبط بشكل مباشر مع مستوى الرضى الوظيفي للعاملين.
- كما توصلت الدراسة الى وجود مستوى من الضغوط النفسية يؤدي الى زيادة في شدة الضغوط الوظيفية فالضغوط النفسية تشكل عامل حساسية اتجاه أي نوع من الضغوط ومنها الوظيفية وذلك يلعب دوراً هاماً ومباشراً في مستوى الرضى الوظيفي وفي ذلك أشارت دراسة الزهراء والصاوي (2023) أن شعور الأفراد بالضيق يتزايد بالضغوط المهنية التي يتعرض لها الموظف في العمل وهو ما يؤدي الى انخفاض في الرضا الوظيفي.

توصيات الدراسة:

- بناءً على نتائج هذه الدراسة حول آثار الضغوط الوظيفية على رضى العاملين في القطاع الصحي، يمكن تقديم الآتي كتوصيات:
- أ. إنشاء بيئة عمل تسودها الطمأنينة وروح الفريق من خلال تقدير جهود العاملين وتعزيز التعاون بينهم. سيتم تحسين توزيع العمل لضمان تناسبه مع قدرات ووصف وظيفة كل فرد.
- ب. وضع استراتيجية شاملة وواضحة للتعامل مع ضغوط العمل من خلال تحديد مصادر ومسببات هذه الضغوط وتقديم طرق فعالة للتعامل معها والتخلص منها، بهدف تحويلها إلى اتجاه إيجابي، وتطبيق سياسة عادلة ونزيهة في توزيع المهام والمسؤوليات.
- ج. توفير بيئة عمل ترحيبية للموظفين من خلال إنشاء بيئة أسرية، قد تشمل خدمات رعاية الأطفال في الموقع، وإجازات الأمومة والأبوة، وتنظيم رحلات أسرية لتعزيز الروابط الاجتماعية بين أفراد الفريق.

- د. تعزيز برامج التدريب للعاملين في المجال الصحي لتعزيز مهارات التحمل وإدارة الضغوط الوظيفية، ويمكن أن تتنوع هذه البرامج بين تقنيات التفكير الإيجابي وإدارة الوقت وتقنيات التأقلم.
- هـ. يتعين على الإدارة اتخاذ إجراءات فورية تتضمن تخصيص موارد إضافية لتقليل الضغط الوظيفي، وتحسين التواصل بين الفرق الطبية والتمريضية.
- و. يجب وضع سياسات لتحقيق توازن صحيح بين الالتزامات الوظيفية واحتياجات الحياة الشخصية، مما يقوي رغبة العاملين في بقاء في مجال الرعاية الصحية.
- ز. يمكن أن تكون المكافآت المادية والتحفيز الإيجابي عنصراً مهماً في تعزيز رضى العاملين، يجب أن تستند هذه الاستراتيجيات إلى تحفيز الأداء الفعال والمساهمة البناءة.
- ح. يفضل إجراء استطلاعات دورية لفحص مستويات الضغوط الوظيفية ورضى العاملين واستخدام النتائج لتعديل السياسات والإجراءات بما يتناسب مع احتياجات الفريق الطبي وتحسين بيئة العمل بشكل مستمر.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

- أحمد، إبراهيم (2016). أثر فوائد الاستقطاب الالكتروني على معدل الدوران الوظيفي: دراسة حالة في شركة امنية للاتصالات. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- بن طكوكة، مبروك، والسعود، العياشي ساعد (2022). تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف في الإدارة العمومية دراسة حالة مديرية التشغيل برج بوعريرج. رسالة ماجستير، جامعة برج بوعريرج، لجزائر.
- بوطابسو، سميرة وزويتني، سهام (2021). الترقية وتحقيق الرضا الوظيفي " دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية - جيجل". رسالة ماجستير، جامعة جيجل، الجزائر.
- حسن، مرفت حسين (2023). الدور المعدل للانفصال النفسي في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وصراع العمل/ الأسرة- الضغوط الوظيفية كوسيط بالتطبيق على أطقم التمريض في المستشفيات العامة بمحافظة بني سويف. مجلة البحوث المالية والتجارية، 24(1)، 314-253.
- حمزة، عبد الحفيظ، ودنبري، لطفي (2021). وظيفة الأمانة في المساجد الجزائرية: الأطر التنظيمية وعلاقتها بالعوامل المسببة للضغوط المهنية. مجلة المعيار 25(53)، 810-827.
- زدوري، أسماء، وبورديمة، سعيدة (2017). أثر الضغوط الوظيفية على أداء المورد البشري بالبنوك التجارية. حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية 4(2)، 62-41.
- زنو، وسيلة (2023). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لعينة من عمال مؤسسة مغرب سيراميك - تقرت. رسالة ماجستير، جامعة ورقلة، الجزائر.
- الزهران، رشاد، والصاوي، محمود محمد (2023). الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدي العاملين في المجال الرياضي بمحافظة المنيا. مجلة علوم الرياضة، 36(2)، 1-27.

الشريف، أحمد البشير، وهويدي، عبد القادر محمد (2022). أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية بوزارة المالية بمدينة طرابلس. *مجلة الأستاذ*، 1(23)، 257-278.

طبيب، مروى ونحال، نجم الدين (2021). ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا: دراسة ميدانية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية. رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي، الجزائر.

العالول، طه (2023). صراع الأدوار وعلاقته بالضغوط النفسية لدى عينة من الممرضات المتزوجات في مشفى الأسد الجامعي. *مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية*، 39(1).

عامر، الخيروحامد، الخنساء (2021). أثر بيئة العمل الداخلية على معدل دوران العمل "دراسة حالة جامعة كردفان السودان" 2019-2020. *مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال*، 4(2).

العبادي، كفاية (2021). بحث عن ضغوط العمل. تم استخلاصه بتاريخ 2023/12/31 من خلال الموقع الإلكتروني <https://mawdoo3.com>.

عبد الجواد، فداء (2015). كيف تتخلص من ضغوط العمل. تم استخلاصه بتاريخ 2023/12/31 من خلال الموقع الإلكتروني <https://mawdoo3.com>.

عثامنة، سيف وعبد الغني، دنيا (2022). أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن. *المجلة العربية للإدارة*، 42(1)، 315-336. علي، حنان (2022). الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين. *المجلة المصرية للدراسات النفسية*، 32(114).

فايزي، نصر الدين وشليق، عبد الحكيم (2020). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي "دراسة ميدانية بمؤسسة طبيبات الوادي". رسالة ماجستير، جامعة الوادي، الجزائر. القاسمية، عائدة والعمرية، مريم (2018). التنمية المهنية وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة صحار. *المجلة العلمية لكلية التربية*، 34(6).

- كندة، فرحة والإمام، الرضي (2022). الرضا الوظيفي وعلاقته بالاغتراب النفسية. مجلة البطانة للعلوم التربوية، 1(8).
- كوديل، سعيدة (2018). المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي للموظفين "دراسة ميدانية بمديرية الأشغال العمومية بأم البواقي". رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- مسعودي، لطفي (2016). تأثير الإجهاد المهني على الأداء الوظيفي للعامل في المؤسسة. رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- مسعودي، لطفي (2016). تأثير الإجهاد المهني على الأداء الوظيفي للعامل في المؤسسة: دراسة ميدانية بمركز التكوين المهني والتمهين (العمراري محمد اقبالي) بريش. رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- المعشر، عيسى ابراهيم (2019). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- معنان، مايلين، ومعمري، أميرة (2023). انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل. رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر.
- مكيو، جونيا، وبوديب، آسيا (2022). الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي. رسالة ماجستير، جامعة جيجل، الجزائر.
- منداس، مريم، ودتيفور، نها (2022). ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي للأفراد في المنظمة. رسالة ماجستير، جامعة المديّة، الجزائر.
- المياحي، إيمان (2019). الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين. مجلة كلية التربية الأساسية، 25(103).
- النوافعة، راجي (2018). أثر الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة الإدارية على الولاء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- وذان، عبد القادر، ومحسن، أيمن (2023). أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي على المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر. رسالة ماجستير، جامعة ورقلة، الجزائر.

المراجع الأجنبية

- Araújo, A. F., Bampi, L. N. D. S., Cabral, C. C. D. O., Queiroz, R. S., Calasans, L. H. B., & Vaz, T. S. (2020). Occupational stress of nurses from the Mobile Emergency Care Service. *Revista brasileira de Enfermagem*, 73(1), 1-6.
- Bardhan, R., Heaton, K., Davis, M., Chen, P., Dickinson, D. A., & Lungu, C. T. (2019). A cross sectional study evaluating psychosocial job stress and health risk in emergency department nurses. *International journal of environmental research and public health*, 16(18), 3243.
- BasuMallick, C. (2021). *What Is Job Satisfaction? Definition, Factors, Importance, Statistics, and Examples*. From the website <https://www.spiceworks.com/> (Accessed in 31/12/2023).
- Chen, J., Li, J., Cao, B., Wang, F., Luo, L., & Xu, J. (2020). Mediating effects of self-efficacy, coping, burnout, and social support between job stress and mental health among young Chinese nurses. *Journal of advanced nursing*, 76(1), 163-173.
- Hsu, H. C. (2019). Age differences in work stress, exhaustion, well-being, and related factors from an ecological perspective. *International journal of environmental research and public health*, 16(1), 50.
- Limanta, A. L., Prihanto, Y. J. N., & Situmorang, R. (2023). Analysis of the Influence of Work-Life Balance, Work Stress, and Job Satisfaction When Working from Home on the Implementation of Permanent Telework Culture in Legal Business. *Journal of Business and Management Review*, 4(1), 001-016.
- Soliman, S. G., Elsaed, A. A., & Emam, A. M. (2023). The Impact of Working Environment in Resorts on Job Satisfaction and Employee Turnover Intention: A Case of Egypt. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 7(1/1), 24-36.
- Sypniewska, Barbara (2013), Evaluation of Factors Influencing Job Satisfaction. *Contemporary Economics*, 8(1).
- Yukongdi, V., & Shrestha, P. (2020). The influence of affective commitment, job satisfaction and job stress on turnover intention: a study of Nepalese bank employees. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9, 88-98.

أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون

الصحية بمدينة حضر الباطن

احمد حسين عادي الديحاني

محمد حسين عادي الديحاني

عبدالله حسين عادي الديحاني

سميره وسيمر رافع المطيري

مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة. وتكون مجتمع الدراسة من موظفي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن ، ويقدر الباحث عددهم بحوالي (1250) موظف . وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث تم اختيار (140) من موظفي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن ، وذلك بنسبة لا تقل عن (10%) وفقا لأكاديمية علم النفس الأمريكية، وتم الاختيار عن طريق وضع الأسماء في صندوق والاختيار العشوائي منها. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها: يهتم الرئيس بالأفكار الجديدة ويشجعها ، يميز الرئيس العاملين البارزين فقط، يرفض الرئيس الروتين في العمل ، وأنه من الضروري أن تعطي مديرية الشؤون الصحية اهتمام للعاملين من اجل زيادة كفاءتهم ومتابعة إنجازاتهم ، وأن تؤكد إدارة مديرية الشؤون الصحية على الاستقرار والثقافة المحافظة. ومن التوصيات التي وضعتها الدراسة : ترسيخ قيم التميز لدى العاملين، وهذا من خلال تخفيض عدد اللوائح والقوانين المكبلة لتمييز الأداء واحترام الذات والثقة المتبادلة والقُدوة الحسنة، والإلمام بمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومضامينها الأساسية، وكيفية التخطيط السليم لتطبيقها.

الكلمات المفتاحية: الثقافة /التنظيمية / السلوك /الإبداعي /منسوبي /مديرية /الشؤون /

الصحية / حضر الباطن

Abstract

The impact of organizational culture on developing the creative behavior of employees of the Directorate of Health Affairs in Hafr Al-Batin

The study aimed to identify the impact of organizational culture on the development of the creative behavior of employees of the Directorate of Health Affairs in the city of Hafr Al-Batin. The study used the descriptive analytical approach and the questionnaire tool. The study population consisted of the employees of the Directorate of Health Affairs in the city of Hafar Al-Batin, and the researcher estimated their number to be about (1250) employees. The study sample was selected randomly, where (140) employees of the Directorate of Health Affairs in Hafar Al-Batin city were selected, with a rate of no less than (10%) according to the American Academy of Psychology, and the selection was made by putting names in a box and random selection from them. The study reached important results, including: The president cares about new ideas and encourages them, the president distinguishes prominent employees only, the president rejects routine at work, and it is necessary for the Directorate of Health Affairs to give attention to workers in order to increase their efficiency and follow up on their achievements, and for the management of the Directorate of Health Affairs to emphasize stability and conservative culture. Among the recommendations developed by the study: consolidating the values of excellence among workers, and this is through reducing the number of regulations and laws that restrict performance excellence, self-respect, mutual trust and good example, and familiarity with the concept of total quality management and its basic contents, and how to properly plan for its application.

key words: Culture / organizational / behavior / creative / employees / directorate / health / affairs / Hafar Al-Batin.

المقدمة

1- تمهيد

تعتبر الثقافة التنظيمية عنصراً مهماً في التأثير على السلوك التنظيمي ، وتختلف النظرة للثقافة التنظيمية، حيث يتعامل معها البعض باعتبارها عاملاً مستقلاً. والنظر للقيم بأنها تنتقل بواسطة العاملين إلى التنظيمات كأحد نواتج التنظيم المتمثلة بالقيم، واللغة المشتركة. والرموز والطقوس المختلفة التي تتطور مع مرور الوقت. وتؤكد هذه النظرة على أهمية الإجماع والاتفاق على مفهوم الثقافة التنظيمية وجزئياتها المختلفة من قبل المديرين والعاملين (عبد القادر ، 2012 ، ص54).

والسلوك الإبداعي هو محصلة لمجموعة قرارات يتخذها الفرد ، فهو عبارة عن أنماط سلوكية تظهر في بيئة المؤسسة أغلب الأحيان، كما يتم إدراكها وتفسيرها من الأفراد داخل المؤسسة، كالانفتاح على التغيير، وتقديم حلول جديدة، والقدرة على التحكم في البيئة. وتقبل وجهات ورؤى الآخرين، وتقبل النقد، والتوصل إلى حل المشكلات القائمة بأفكار جديدة مبتكرة (عبوي ، 2013 ، ص164).

وثقافة المنظمة عبارة عن الأسلوب الذي تتعلم بموجبه جماعات العمل في المنظمة أن تتكيف وتتلاءم مع مجموعة محددة من الظروف، وعمليات التكيف والتلاؤم هذه قد لا تكون استجابة صريحة ومباشرة لأسباب معلنة، وعمليات التكيف والتلاؤم هذه قد تصبح أعرافاً وعادات وتقاليد تسيّر عليها المنظمة في انجاز عمليات تقديم الخدمة في أوقات لاحقة. ويتناول الباحث في تلك الدراسة موضوع أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي للموظف العام.

ولقد أصبح الاهتمام بالسلوك الإبداعي ضرورياً لنجاح منظمات العمل وسبباً لقدرة على البقاء ومواجهة تغييرات البيئة الخارجية وحقق تضمن منظمات العمل نمو القدرات الإبداعية في محيطها يتوجب عليها أن تشكل نسيج ثقافتها التنظيمية لتكون

داعمة ومشجعة للإبداع والابتكار. ولأن الثقافة التنظيمية وما توفره من قيم ومعتقدات توجه سلوك الأفراد إلى ما يجب وما لا يجب عمله في المنظمة (المصري، 2015، ص 42-43).

2- مشكلة الدراسة :

إن الثقافة التنظيمية لها تأثير على أنشطة المنظمات ومنها الإبداع الإداري لكونه أحد السبل المهمة التي تساعد على رفع وتحسين الكفاءة في المنظمات الخدمية والإنتاجية وبما أن الأفراد يحملون أفكارا ومعتقدات خاصة بهم فإن ذلك سيؤثر على التفاعل الاجتماعي والإبداعي والثقافي داخل المنظمات . ورؤية المملكة 2030 حدث تاريخي تصب أهدافه بالدرجة الأولى في مصلحة المواطنين بشكل عام وتشمل متغيرات في حياتهم الاقتصادية والاجتماعية، كما ستضع المملكة في عداد الدول المتقدمة في جميع المجالات ، كما تطرقت الرؤية للكثير من الجوانب الهامة التي تمس حياة المواطنين وتساهم في تعزيز مكانة المملكة الاقتصادية بما ينعكس على رفاهية المواطن وتأمين حياة كريمة له. ويهدف برنامج رؤية المملكة إلى الحد من البطالة، وزيادة مشاركة المرأة في سوق العمل، وتعزيز المساهمات الاقتصادية في القطاع الخاص، وتطوير الأنشطة الثقافية والترفيهية في المملكة . كما تولي الرؤية العنصر البشري أهمية كبيرة . ولذا تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي : ما أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن؟

3- أسئلة الدراسة :

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر

الباطن ، من وجهة نظر عينة الدراسة؟

2. ما مستوى السلوك الإبداعي لدى منسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن ، من وجهة نظر عينة الدراسة؟

3. ما التوصيات المقترحة لتعزيز أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن ؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي دلالة ($\alpha = 0.05$) في اتجاهات المبحوثين حول أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن ، تعزى إلى متغيرات (المؤهل العلمي - الخبرة - الدورات التدريبية)؟

4-أهداف الدراسة :

تحدد أهداف الدراسة ، في التعرف على ما يلي :

1. مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن ، من وجهة نظر عينة الدراسة.

2. مستوى السلوك الإبداعي لدى منسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن ، من وجهة نظر عينة الدراسة.

3. التوصيات المقترحة لتعزيز أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن .

4. إمكانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي دلالة ($\alpha = 0.05$) في اتجاهات المبحوثين حول أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن ، تعزى إلى متغيرات (المؤهل العلمي- الخبرة - الدورات التدريبية).

5- أهمية الدراسة :

تتضح أهمية الدراسة فيما يلي :

أ- الأهمية العلمية :

- ستشكل هذه الدراسة مرجعا للباحثين ، والذي قد يستفيد منه الباحثون في هذا المجال .

- تزود مسؤولي السياسة الاقتصادية في المملكة بسبل مواجهة تحديات رؤية 2030 في المجال الاقتصادي ، والإداري والتربوي.

ب- الأهمية العملية :

تتضح الأهمية العملية لهذه الدراسة في كونها تسعى إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن ، مما يعني إمكانية التعرف على هذه الآثار ، وبالتالي يسعى المعنيون إلى محاولة تعزيزها .

6- حدود الدراسة :

تحدد الدراسة الحالية بالحدود التالية :

■ الحدود الموضوعية :

ستركز الدراسة على أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن.

■ الحدود البشرية :

منسوبي مديرية الشؤون الصحية

■ الحدود المكانية :

سوف يتم إجراء الدراسة في مدينة حفر الباطن.

■ الحدود الزمنية :

سوف تجري الدراسة خلال العام 1444هـ/2022م.

7- المفاهيم الأساسية للدراسة:

1- الثقافة التنظيمية :

التعريف الاصطلاحي

"مجموعة من المفاهيم، والمصطلحات المرتبطة بالأفكار السائدة في المجتمع الإداري، ويعتمد تطبيقها على دور التنظيم كوظيفة من وظائف الإدارة الرئيسية في أي قطاع من قطاعات العمل " (الأسطة ،2016، 18).

التعريف الإجرائي

يعرف الباحث مصطلح الثقافة التنظيمية إجرائيا بأنه : القيم والمعتقدات وأنماط السلوك التي تشكل هوية المنظمة في الاتجاهات والقيم والنمط الإداري وسلوكيات حل المشكلات التي يتبناها أعضاء المنظمة .

2- السلوك الإبداعي :

التعريف الاصطلاحي

" القدرة على ابتكار الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار الموجودة على مستوى الفرد أو الجماعة أو المنظمة " (روسيل Russell، 2014، ص8).

التعريف الإجرائي

يعرف الباحث مصطلح السلوك الإبداعي إجرائيا بأنه : المبادرات الفكرية والعملية الإيجابية التي يبديها منسوبي مديرية الشؤون الصحية من خلال امتلاكهم أبعاد السلوك الإبداعي.

الأدبيات والدراسات السابقة

يقسم الباحث أدبيات البحث إلى مبحثين وهما : الثقافة التنظيمية ، السلوك الإبداعي .

المبحث الأول

الثقافة التنظيمية

1- مفهوم الثقافة التنظيمية :

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الثقافة التنظيمية ، ومن أهم تلك التعريفات ، ما يلي :

- " الثقافة التي تعبر عن القيم التي يؤمن بها الأفراد في منظمة معينة والتي تؤثر فيهم وفي القيم الإنسانية الملموسة في المنظمة نفسها " (عبد القادر ، 2012 ، ص51).

- " مجموع المعاني المشتملة على المشاعر والقيم والاتجاهات التي تتحكم بسلوك الأفراد " (هاشم ، 2014 ، ص35).

- " الأسلوب الذي يعرف به الفرد المنظمة التي ينتمي إليها، فهي ما يكون شخصية المنظمة التي تجعلها متفردة بصفاتها ومميزاتها في نظر العملاء والعاملين فيها، وهي ما يعكس القيم والمعتقدات عن المنظمة وما يبين مكانتها الحالية وما ستكون عليه مستقبلا " (طلق ، 2010 ، ص46).

ويتفق الباحث مع التعريف الأخير لأنه الأقرب للدراسة ، فهو يؤكد على أن الثقافة التنظيمية عبارة عن منظومة الأفكار والعادات والتقاليد وأساليب التفكير التي تجمع أفراد المنظمة مع بعضهم ويشاركون بها، والتي من شأنها أن تؤثر في سلوكياتهم وتتحكم في خبراتهم التي بدورها تؤثر على إنتاجية المنظمة وكفاءتها.

2- أهمية الثقافة التنظيمية :

تتمثل أهمية الثقافة التنظيمية ، فيما يلي :

- تعتبر ثقافة المنظمة عاملا هاما في جذب العاملين الملائمين، فالمنظمات الرائدة تجذب العاملين الطموحين، والمنظمات التي تبني قيم الابتكار والتفوق.

- تعتبر الثقافة عنصرا جذريا يؤثر على قابلية المنظمة للتغيير وقدرتها على مواكبة التطورات الجارية من حولها. فكلما كانت قيم المنظمة مرنة ومتطلعة للأفضل، كانت المنظمة أقدر على التغيير وأحرص على الاستفادة منه، ومن جهة أخرى كلما كانت القيم تميل إلى الثبات والحرص والتحفظ قلت قدرة المنظمة واستعدادها للتطوير.

- تحتاج ثقافة المنظمة كأى عنصر آخر في حياة المنظمات، إلى مجهودات واعية تغذيها وتقويها وتحافظ على استقرارها النسبي ورسوخها في أذهان العاملين وضمائهم، واتباعهم لتعليماتها في سلوكهم وعلاقاتهم (المصري ، 2015 ، ص ص63-66).

3-أنواع الثقافة التنظيمية :

تحدد أنواع الثقافة التنظيمية ، فيما يلي :

- ثقافة المهمة: يكون التركيز فيها على نتائج العمل ومدى استخدام الأفراد العاملين للموارد المتاحة لتحقيق أفضل لأهداف المنظمة.
- الثقافة الإبداعية: هي الثقافة التي توفر بيئة العمل المساعدة على الإبداع، وعادة ما يتصف أفرادها بالجرأة في اتخاذ قراراتهم.
- ثقافة الدور: ينحصر تركيزها على تخصصات الأفراد العاملين في المنظمة وأدوارهم فيها، وتؤمن هذه الثقافة الاستمرار والثبات الوظيفي لأبناء المنظمة.
- الثقافة البيروقراطية: والتي يتم فيها تحديد معظم السلطات والمسؤوليات التي تقع على عاتق أعضاء المنظمة، وتتسلسل فيها السلطة بشكل هرمي وتقوم في أساسها على الالتزام.

- ثقافة العمليات: وفيها يكون الاهتمام على طريقة إنجاز العمل وليس نتائجه، وعادة ما يكون الفرد الناجح فيها هو من يحمي نفسه ويكون منظماً ودقيقاً في عمله.
- الثقافة المساندة: ويكون التركيز فيها على الجانب الإنساني، ويسود في المنظمة الجو الأسري والتعاوني بين العاملين فيساعدون بعضهم ويتعاونون وتسود بينهم مشاعر الأخوة والصداقة (سمارة، 2017، ص ص 53-55).

المبحث الثاني

السلوك الإبداعي

1- مفهوم السلوك الإبداعي :

- تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم السلوك الإبداعي ، ومن أهم تلك التعريفات ، ما يلي :
- قدرة الفرد على تجنب الروتين العادي أو الطرق التقليدية في التفكير مع إنتاج جديد و أصيل أو غير شائع يمكن تنفيذه أو تحقيقه (عبد الله ، 2009 ، ص11).
- أنماط سلوكية تظهر في بيئة المؤسسة أغلب الأحيان، كما يتم إدراكها وتفسيرها من الأفراد داخل المؤسسة، كالانفتاح على التغيير، وتقديم حلول جديدة، والقدرة على التحكم في البيئة، وتقبل وجهات ورؤى الآخرين، وتقبل النقد، والتوصل إلى حل المشكلات القائمة بأفكار جديدة مبتكرة (عيشوني ، 2012 ، ص36).
- المبادرات الفكرية والعملية الإيجابية التي يبديها المدير من خلال امتلاكه أبعاد السلوك الإبداعي (المنقاش ، 2014 ، ص45).

ويتفق الباحث مع التعريف الأخير لأنه الأقرب للدراسة ، فهو يؤكد على أن السلوك الإبداعي هو القدرة على ابتكار الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار الموجودة على مستوى الفرد أو الجماعة أو المنظمة.

2- أهمية السلوك الإبداعي :

في ظل الظروف المتغيرة التي تعيشها المنظمات اليوم، سواء أكانت ظروف سياسية أو ثقافية أو اجتماعية أو اقتصادية يتحتم على المنظمات الاستجابة لهذه المتغيرات بأسلوب إبداعي يضمن بقاءها أو ستكون نهايتها الفشل والاندثار لا محال، وبذلك أصبح التغيير حقيقة في حياة المجتمعات والمنظمات ، فمحيط المنظمات الإدارية أصبح يتسم بالحركة والديناميكية، لذا فالمنظمات الجامدة يجب أن تجد الوسائل والأساليب التي تمكنها من تجديد نشاطها والاستفادة من قدراتها، وهي إشارة ضمنية إلى أهمية الإبداع الإداري كأحد وسائل التجديد والتغيير. كما أن التغيير عملية إبداعية قبل أن تكون نوعاً من أنواع التطوير، فالتغيير ما هو إلا أحد مظاهر الإبداع التي تعبر عنه. كما تظهر أهمية الإبداع والحاجة إليه عندما يدرك متخذو القرار في المنظمة أن هناك تفاوتاً بين أداء المنظمة الفعلي والأداء المرغوب تحقيقه، مما يحثهم على تبني طرق وأساليب جديدة، أي أن على المنظمة تبني الأفكار الإبداعية، واستخدامها كأداة للتغيير والتطوير وحل المشاكل التي قد يعاني منها التنظيم، لتحسين أداء المنظمة (عبد الله، 2009، ص ص 83-85).

3- أثر السلوك الإبداعي على تنافسية المنظمة:

يعمل الإبداع غالباً على تكثيف القوى التنافسية في سوق المنتجات، و تنبثق قوة الإبداع التكنولوجي على إثارة المنافسة السوقية وذلك من خلال:

أ- الإبداع التكنولوجي والقوة التنافسية بين المنافسين الأقوياء:

عندما تؤدي الإبداعات التكنولوجية إلى تخفيض التكلفة، فإنه نجد بأن الضغوط تنمو وتزيد من أجل تخفيض الأسعار، بحيث يستطيع المنتجين (المؤسسات)

منخفضي التكلفة استخدام سلاح الأسعار لجذب العملاء بعيدا عن منافسيهم (عيشوني ، 2012 ، ص39).

ب- الإبداع وإمكانية الدخول المحتمل إلى السوق:

إذا ما تمكنت المؤسسات القائمة من بناء الولاء للعلامة لمنتجاتها، وذلك من خلال قيامها بالإبداع التكنولوجي المستمر فإن هذا الأمر يترتب عليه تقليص المخاطر المرتبطة بدخول المنافسين الجدد على الصناعة، وعندما تتدنى تلك المخاطر يمكن للمؤسسات القائمة أن تفرض أسعارا عالية وان تحقق أرباحا كبيرة (المنقاش ، 2014 ، ص48).

ج- تأثير الإبداع على قوة المشتريين الزبائن:

في بعض الحالات يستطيع الإبداع التكنولوجي أن يغير من نطاق المفاوضة بين الموردين والزبائن.

د- تأثير الإبداع على قوة المنتجين الموردين:

يمكن تحديد تأثير الإبداع على قوة المنتجين الموردين فيما يلي :

- إذا كان الإبداع التكنولوجي في مجال المنتجات أو في أساليب الإنتاج متاح أمام عدد كبير من الموردين فإن تنقل الزبائن من مورد لآخر يكون منخفض (عزب ، 2011 ، ص18).

الدراسات السابقة

يقسم الباحث الدراسات السابقة إلى مبحثين وهما: الدراسات المتعلقة بالثقافة التنظيمية ، والدراسات المتعلقة بالسلوك الإبداعي .

المبحث الأول : الدراسات المتعلقة بالثقافة التنظيمية :

أجرى الدرواني (2014) دراسة بعنوان : الثقافة التنظيمية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين . هدفت الدراسة إلى التعرف على الثقافة التنظيمية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين . وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأداة

الاستبانة . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : الوقوف على العناصر التي من شأنها أن تعمل على خلق توجهات سلبية على المناخ التنظيمي السائد لدى الموظفين ومحاولتهم مواجهتها والتغلب عليها.

وأجرى فريكلي Freakley (2015) دراسة بعنوان : الثقافة التنظيمية ومخرجات عمل الموظفين وأدائهم في منظمات صناعة البرامج الالكترونية بالهند . هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الثقافة التنظيمية بمخرجات عمل الموظفين وأدائهم في منظمات صناعة البرامج الالكترونية بالهند. وقد استخدم الباحث المنهج المسحي وأداة المقابلة . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : إن الأداء الوظيفي بهذه المؤسسات كان مرتفع والذي تم قياسه عن طريق قياس إنتاجية العمل، جودة العمل.

وأجرى الناجي (2016) دراسة بعنوان : الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم . هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية المتمثلة في القيم التنظيمية ونظام الحوافز ونظم المعلومات، والقيادة الإدارية والهيكل التنظيمي كأبعاد للمتغير مستقل، على الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، وأداء العاملين كمتغير تابع. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها : وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، وكذلك أبعاد الثقافة التنظيمية مجتمعة على أداء العاملين.

المبحث الثاني: الدراسات المتعلقة بالسلوك الإبداعي :

أجرى الراشد (2014) دراسة بعنوان : العلاقة بين التفكير الإستراتيجي والسلوك الإبداعي لدى مديري التعليم الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة . هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التفكير الإستراتيجي والسلوك الإبداعي لدى مديري التعليم الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : وجود درجة عالية من الارتباط بين الابتكار وثقافة المؤسسة من جهة وبين الابتكار والبيئة من جهة أخرى .

وأجرى عباس (2015) دراسة بعنوان : القيادة التحويلية وعلاقتها بالسلوك الإبداعي لدى مديري المدارس الثانوية بمصر. هدفت الدراسة إلي التعرف على دور القيادة التحويلية وعلاقتها بالسلوك الإبداعي لدى مديري المدارس الثانوية بمصر. وقد توصلت الدراسة إلي نتائج هامة ومنها : إن تسعة وعشرون سمة وخاصة من سمات وخصائص القيادة التحويلية متوفرة بدرجة كبيرة لدى القيادات التربوية ، أهمها الاهتمام بإحداث تغييرات سريعة وجذرية.

وأجرى لينر Lerner (2015) دراسة بعنوان : السلوك الإبداعي بمؤسسة (ايزونتي) بمدينة (أنتويرب) ببلجيكا . هدفت الدراسة إلي عرض تجربة الإبداع الإداري بمؤسسة (ايزونتي) بمدينة (أنتويرب) ببلجيكا. وقد توصلت الدراسة إلي نتائج هامة ومنها : إن الأسلوب الإداري القائم على الإبداع ساعد على النهوض بالعمل ، ساعد العمل الجماعي على تطوير العلاقات الإنسانية بين العاملين بالمؤسسة.

التعقيب على الدراسات السابقة :

أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

1. اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التركيز على موضوع أثر

الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي .

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

1. اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة لاختلاف الزوايا التي تم تناولها

ولاختلاف الأهداف التي سعت إليها كل دراسة .

2. تناولت الدراسات السابقة موضوع الدراسة في بيانات مختلفة عن بيئة الدراسة

الحالية .

أوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

سوف يستفيد الباحث من الدراسات السابقة في عدة مواضع منها :

1. التأسيس النظري للدراسة الحالية .
 2. الاطلاع على دراسات سابقة في موضوع الدراسة الحالية.
 3. في تحديد مصطلحات الدراسة.
 4. تحليل وتفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة.
- إجراءات ومنهجية الدراسة**
- أولاً: منهج الدراسة :
- سوف نتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي .
- ثانياً: مجتمع الدراسة :
- يتكون مجتمع الدراسة الحالية من موظفي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن ، ويقدر الباحث عددهم بحوالي (1250) موظف .
- ثالثاً: عينة الدراسة :
- تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث تم اختيار (140) من موظفي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن ، وذلك بنسبة لا تقل عن (10%) وفقاً لأكاديمية علم النفس الأمريكية، وتم الاختيار عن طريق وضع الأسماء في صندوق والاختيار العشوائي منها.
- رابعاً: أدوات الدراسة :
- سوف يعتمد الباحث في الدراسة الميدانية على الاستبيانات. وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية ومناسبة لمشكلة الدراسة، وبعد الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة قام الباحث ببناء الاستبانة.
- التأكد من صدق أداة البحث وثباتها :
- تم استخدام الحاسب الآلي في تحليل ومعالجة البيانات، وتم الاعتماد على برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) في معالجة البيانات. وقام الباحث بالتحقق من صدق

الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين. كما تحقق الباحث من صدق الاستبانة بطريقة الاتساق الداخلي حيث قام بحساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية، وكانت جميعها قيم مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستويات دلالة 0,05 و 0,01.

ثبات الاستبانة (إعداد الباحث):

قام الباحث بالتحقق من ثبات الاستبانة بالطريقتين التاليتين:

1. بحساب معامل سبيرمان براون حيث بلغ معامل الثبات 0.899.

2. معامل الفا كرونباخ وقد بلغ معامل الثبات 0.904.

وهي قيم مرتفعة تدل على ثبات الاستبانة

خامساً: الأساليب الإحصائية:

سوف يتم التحليل الإحصائي للدراسة وفقاً لبرنامج الحزم الإحصائية (SPSS)

وذلك من خلال استخدام أساليب المعالجة الإحصائية المناسبة للدراسة.

نتائج الدراسة الميدانية

تطبيق الاستبانة.

وتم تطبيق الاستبيان التالي بعد تحكيمة ، وتكون من ثلاث محاور ، وهي : المحور

الأول : مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر

الباطن ، والمحور الثاني : مستوى السلوك الإبداعي لدى منسوبي مديرية الشؤون الصحية

بمدينة حضر الباطن ، والمحور الثالث : التوصيات المقترحة لتعزيز أثر الثقافة التنظيمية

في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن.

التحليل الإحصائي:

وبعد تطبيق الاستبيان على العينة المختارة تم القيام بعمل التحليل الإحصائي للجدول بواسطة برنامج SPSS، وتم التوصل إلى التحليل الإحصائي المبين في الجداول التالية:

أولاً: البيانات الأولية:

1- حسب المؤهل العلمي

جدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

دبلوم		بكالوريوس		دبلوم عالي		دراسات عليا	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
3%	4	85%	119	7%	10	5%	7

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل

العلمي هي الحاصلين على البكالوريوس بنسبة 85% يليها الدراسات العليا بنسبة 5%.

2- حسب سنوات الخبرة

جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

أقل من سنة		سنة - 3 سنوات		4-6 سنوات		7 سنوات فأكثر	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
5%	7	25%	35	40%	56	30%	42

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

هي (4-6) سنوات بنسبة 40%.

3- حسب عدد الدورات التدريبية المتخصصة الملتحق بها:

جدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية المتخصصة الملتحق بها

لم ألتحق بأي دورة		من دورة لثلاث دورات		من 3 إلى 5 دورات		أكثر من 5 دورات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
—	—	25%	35	5%	7	70%	98

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب عدد

الدورات التدريبية المتخصصة الملتحق بها هي أكثر من (5) دورات بنسبة 70%.

ثانياً: محاور الدراسة :

جدول (4) تحليل المحور الأول: مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في مديرية الشؤون

الصحية بمدينة حضر الباطن

درجة الموافقة												العبارة
الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة		غير موافق بشدة		محايد		موافق		موافق بشدة		
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
032.3	727.118	4%	6	10%	14	—	—	30%	42	56%	78	1
515.3	984.128	10%	14	20%	28	10%	14	14%	21	46%	64	2
25.25	76.145	44%	62	20%	28	—	—	22%	31	14%	21	3
67.15	13.72	4%	6	4%	7	—	—	48%	67	44%	66	4
39.17	31.132	4%	6	10%	14	—	—	—	—	86%	129	5
98.14	34.110	6%	8	14%	20	6%	8	40%	56	34%	51	6
58.22	89.147	—	—	10%	14	—	—	58%	81	32%	48	7
87.22	93.139	—	—	56%	78	—	—	14%	20	30%	45	8
62.15	94.69	—	—	—	—	—	—	50%	70	50%	70	9
64.15	31.74	4%	6	—	—	12%	16	32%	45	52%	73	10

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في موافقة المحور الأول: مستوى الثقافة

التنظيمية السائدة في مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن ، كانت الفقرة (5)

وهي: يوجد صراع بين الرئيس وبعض الرؤساء بنسبة 86%. وأن أقلها الفقرة (3) وهي:

يوجد صراع بين الرئيس وبعض الرؤوسين . حيث رفض ذلك (64%) من عينة الدراسة.

ونعزي ذلك نظراً لما لمسوه من واقع خبرتهم.

جدول (5) تحليل المحور الثاني: مستوى السلوك الإبداعي لدى منسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن:

العبارة	درجة الموافقة										
	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الانحراف المتوسط المعياري
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
1	81	%58	22	%16	20	%14	—	—	17	%12	70.17
2	45	%32	45	%32	28	%20	17	%12	6	%4	15.19
3	64	%46	20	%14	17	%12	11	%8	28	%20	87.22
4	62	%44	36	%26	14	%10	14	%10	14	%10	31.16
5	70	%50	67	%48	—	—	3	%2	—	—	—
6	70	%50	70	%50	—	—	—	—	—	—	94.69
7	73	%52	45	%32	17	%12	—	—	6	%4	31.74
8	67	%48	45	%32	14	%10	—	—	14	%10	86.146
9	64	%46	20	%14	14	%10	28	%20	14	%10	515.3
10	70	%50	36	%26	6	%4	14	%10	14	%10	123,96

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في موافقة المحور الثاني: مستوى السلوك

الإبداعي لدى منسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن : كانت الفقرة (1) وهي : لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل، بنسبة (58%).

جدول (6) تحليل المحور الثالث: التوصيات المقترحة لتعزيز أثر الثقافة التنظيمية في

تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن

العبارة	درجة الموافقة										
	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الانحراف المتوسط المعياري
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
1	14	%10	14	%10	14	%10	—	—	98	%70	86.146
2	39	%28	81	%58	—	—	20	%14	—	—	70.17
3	73	%52	45	%32	—	—	14	%10	8	%6	62.146
4	48	%34	64	%46	6	%4	17	%12	6	%4	93.139

31.16	59.145	%10	14	%10	14	—	—	%22	31	%60	84	5
87.22	93.139	—	—	%30	42	—	—	%14	20	%56	78	6
62.15	94.69	—	—	—	—	—	—	%50	70	%50	70	7
64.15	31.74	%4	6	—	—	%12	17	%32	45	%52	73	8
98.14	34.110	%6	8	%14	20	%6	8	%40	56	%34	48	9
58.22	89.147	—	—	%10	14	—	—	%58	81	%32	45	10

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في موافقة المحور الثالث: التوصيات

المقترحة لتعزيز أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن: كانت الفقرة (5) وهي أن تعطي مديرية الشؤون الصحية اهتمام للعاملين من أجل زيادة كفاءتهم ومتابعة إنجازاتهم، بنسبة (60%). بينما رفض عينة الدراسة بأغلبية (98%) الفقرة (1) وهي أن يهتم المدراء بتحقيق أداء جيد في العمل وبلوغ الهدف، بغض النظر عن المشاعر الشخصية، ونعزي ذلك لما أكدوه من ضرورة مراعاة المشاعر الشخصية للموظفين.

ويوضح الجدول التالي معامل ثبات الفا كرونباخ لمحاور الاستبانة:

جدول (7) معامل ثبات الفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

معامل ثبات الفا كرونباخ	الفقرات
المحور الأول: مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن	
845.	1
578.	2
759.	3
453.	4
712.	5
635.	6
549.	7
182.	8
823.	9
794.	10

المحور الثاني: مستوى السلوك الإبداعي لدى منسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن	
الفقرات	معامل ثبات الفا كرونباخ
1	613.
2	732.
3	844.
4	652.
5	496.
6	523.
7	639.
8	427.
9	653.
10	529.
المحور الثالث: التوصيات المقترحة لتعزيز أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حفر الباطن	
الفقرات	معامل ثبات الفا كرونباخ
1	996.
2	457.
3	629.
4	573.
5	352.
6	231.
7	498.
8	412.
9	549.
10	182.
عدد البنود للمحاور ككل	معامل الثبات للمحاور ككل
30	0.904

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في معامل الفا كرونباخ الفقرة (1) في

المحور الثاني بنسبة 996. وأن أقل نسبة في معامل الفا كرونباخ كان في الفقرتين (8) في

المحور الأول بنسبة 182. والفقرة (6) في المحور الثاني بنسبة 231.

مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

- اتضح من الدراسة الميدانية أن أعلى نسبة في موافقة المحور الأول: مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن ، كانت الفقرة (5) وهي: يوجد صراع بين الرئيس وبعض الرؤساء بنسبة 86%. وأن أقلها الفقرة (3) وهي: يوجد صراع بين الرئيس وبعض المرؤوسين . حيث رفض ذلك (64%) من عينة الدراسة. ونعزي ذلك نظرا لما لمسوه من واقع خبرتهم.
- اتضح من الدراسة الميدانية أن أعلى نسبة في موافقة المحور الثاني: مستوى السلوك الإبداعي لدى منسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن : كانت الفقرة (1) وهي : لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل.. بنسبة (58%).
- اتضح من الدراسة الميدانية أن أعلى نسبة في موافقة المحور الثالث: التوصيات المقترحة لتعزيز أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن: كانت الفقرة (5) وهي أن تعطي مديرية الشؤون الصحية اهتمام للعاملين من أجل زيادة كفاءتهم ومتابعة إنجازاتهم، بنسبة (60%). بينما رفض عينة الدراسة بأغلبية (98%) الفقرة (1) وهي أن يهتم المدراء بتحقيق أداء جيد في العمل وبلوغ الهدف، بغض النظر عن المشاعر الشخصية، ونعزي ذلك لما أكدوه من ضرورة مراعاة المشاعر الشخصية للموظفين.
- اتضح من الدراسة الميدانية أن أعلى نسبة في معامل الفاكرونباخ الفقرة (1) في المحور الثاني بنسبة 996. وأن أقل نسبة في معامل الفاكرونباخ كان في الفقرتين (8) في المحور الأول بنسبة 182. والفقرة (6) في المحور الثاني بنسبة 231.

وقد أكدت نتائج الدراسة على ما خلصت إليه الدراسات السابقة مثل دراسة الدرواني (2014)، ودراسة فريكلي Freakley (2015) ودراسة الراشد (2014)، ودراسة عباس (2015)، ودراسة لerner (2015) التي أثبتت نتائجها أن أهمية الثقافة التنظيمية للمنظمات تتمثل في تكوين أنماط السلوك والعلاقات التي يجب أن يتبعها أفراد المنظمة الواحدة، سواء كانوا العاملين بها أم مدراءها.

كما اتفقت تلك النتائج مع نتائج دراسة الدرواني (2014) التي أسفرت نتائجها عن الوقوف على العناصر التي من شأنها أن تعمل على خلق توجهات سلبية على المناخ التنظيمي السائد لدى الموظفين ومحاولتهم مواجهتها والتغلب عليها.

الختام:

أولاً: نتائج الدراسة:

نتائج السؤال الأول: ما مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن، من وجهة نظر عينة الدراسة؟

اتفقت غالبية عينة الدراسة (91% منهم) على ما يلي:

- يتيح رئيسي المباشر في العمل حرية التعبير عن آرائنا واقتراحاتنا
- يميل الرئيس إلى التردد في إضافة مسؤوليات جديدة للعاملين
- يثق رئيسي المباشر في قدراته
- يوجد صراع بين الرئيس وبعض الرؤساء
- يعتبر رئيسي في العمل قدوة للزملاء في التفكير المتجدد
- يهتم الرئيس بالأفكار الجديدة ويشجعها
- يميز الرئيس العاملين البارزين فقط
- يرفض الرئيس الروتين في العمل

- يشعرني رئيسي في العمل بأهمية الدور الذي أقوم به
- بينما رفضت عينة الدراسة بأغلبية ما يلي:
- يوجد صراع بين الرئيس وبعض المرؤوسين ، حيث رفض ذلك (64%) من عينة الدراسة.
- ونعزي ذلك أيضا نظرا لما لمسوه من واقع خبرتهم في العمل.
- نتائج السؤال الثاني: ما مستوى السلوك الإبداعي لدى منسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن ، من وجهة نظر عينة الدراسة؟
- اتفقت غالبية عينة الدراسة (98% منهم) على ما يلي:
- لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل.
- لدي القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة.
- لدي القدرة على إنتاج أكبر عدد ممكن من الأفكار ذات المعنى.
- لدي القدرة على التفكير السريع في الظروف المختلفة.
- لدي القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة .
- لدي القدرة على تقديم الأفكار الجديدة لتطوير العمل بتلقائية ويسر.
- أحرص على معرفة الرأي المخالف لرأيي للاستفادة منه.
- لا أتردد في تغيير موقفي عندما أقتنع بعدم صحته.
- أحرص على إحداث تغيرات في أساليب العمل كل فترة.
- لدي القدرة على رؤية الأشياء من زوايا مختلفة.
- نتائج السؤال الثالث: ما التوصيات المقترحة لتعزيز أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن ؟
- اتفقت عينة الدراسة بأغلبية (96% منهم) على ما يلي :
- استغلال الموارد المتاحة بكفاءة بغية تحقيق أفضل أداء.
- أن يتنافس العاملون والأقسام مع نظرائهم لتحقيق كفاءة أفضل.

- أن تسعى مديرية الشؤون الصحية للمحافظة على ميزتها التنافسية.
 - أن تعطي مديرية الشؤون الصحية اهتمام للعاملين من اجل زيادة كفاءتهم ومتابعة إنجازاتهم.
 - أن يضع مسئولي مديرية الشؤون الصحية أهدافا واضحة ويطلبون من العاملين إنجاز هذه الأهداف بدقة.
 - أن تمتلك مديرية الشؤون الصحية أنظمة رسمية ودقيقة تلزم الرؤوسين بإتباعها.
 - أن تؤكد إدارة مديرية الشؤون الصحية على الاستقرار والثقافة المحافظة.
 - أن تولي مديرية الشؤون الصحية اهتماما لإنجاز الأهداف بكفاءة.
 - أن تتميز مديرية الشؤون الصحية بالاستقرار وتوفير الأمن الوظيفي للعاملين.
- بينما رفضت عينة الدراسة بأغلبية ما يلي: أن يهتم المدراء بتحقيق أداء جيد في العمل وبلوغ الهدف، بغض النظر عن المشاعر الشخصية. حيث رفض ذلك (70%) من عينة الدراسة. ونعزي ذلك نظرا لما لمسوه من واقع خبرتهم في العمل حيث من الضروري مراعاة المشاعر الشخصية للموظفين .
- نتائج السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن ، تعزى إلى متغيرات (المؤهل العلمي - الخبرة - الدورات التدريبية)؟
- توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي لمنسوبي مديرية الشؤون الصحية بمدينة حضر الباطن ، تعزى إلى متغيرات (العمر - الخبرة - الدورات التدريبية) ، كما أظهرت الدراسة ، ما يلي : أن أعلى نسبة في

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي هي الحاصلين على البكالوريوس بنسبة 85% يليها الدراسات العليا بنسبة 5% ، أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة هي (4-6) سنوات بنسبة 40% ، وأن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية المتخصصة الملتحق بها هي أكثر من (5) دورات بنسبة 70%.

ثانياً: التوصيات والمقترحات:

يوصي الباحث بضرورة الاهتمام بالتوصيات والمقترحات التالية:

- نشر الوعي بأهمية القيم التي تساعد في إرساء ثقافة تنظيمية ذات اتجاه ايجابي.
- ضرورة الاهتمام بقيم العمل داخل المؤسسات القائمة على الاحترام المتبادل، لتفادي المشكلات الناتجة عن طبيعة ممارسة بعض القيم السلبية كالفردية والتسلط، والرقابة الشديدة.

قائمة المراجع

المراجع العربية :

الأسطة، عبد القادر محمد. (2016). أساسيات الإدارة الإستراتيجية الحديثة. الكويت : مكتبة الكويت الوطنية للنشر والتوزيع.

إدريس ، هاني علي (2009). الإدارة المدرسية والحاجة إلى فلسفة أخلاق بديلة . عمان : مكتبة عمان .

إسماعيل ، محمد صادق. (2014). إدارة الجودة الشاملة في التعليم. ط2. الدار البيضاء: دار النشر المغربية.

البلتاجي، حسن. (2016). التطوير الإداري في المنظمات التعليمية. القاهرة: مكتبة دار المعرفة.

الدرواني، محمد سليم .(2014). الثقافة التنظيمية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين. رسالة دكتوراه منشورة. كلية تسيير الأعمال. الجزائر: جامعة الجزائر3.

الراشد ، صالح محمد .(2014). العلاقة بين التفكير الإستراتيجي والسلوك الإبداعي لدى مديري التعليم الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة. رسالة دكتوراه منشورة. كلية التربية. الإمارات : جامعة الإمارات.

سمارة ، فوزي. (2017). أساسيات في الإدارة التربوية الحديثة. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

طلق، عبد العزيز. (2010). مهارات المديرين وآليات اكتسابها. القاهرة: مكتبة مدبولي.
عباس ، أحمد مصطفى . (2015). القيادة التحويلية وعلاقتها بالسلوك الإبداعي لدى مديري المدارس الثانوية بمصر. رسالة ماجستير منشورة .كلية التربية. القاهرة: جامعة الأزهر.

عبد القادر ، هشام أحمد . (2012) . إدارة التغيير والتطوير التنظيمي . بيروت : مطبعة الهلال .

عبوي، زيد. (2013). الإستراتيجية الحديثة في إدارة التخطيط والتطوير. ط2. الرياض: مكتبة المتنبي.

عبد الله ، ماجد يوسف. (2009) . الإبداع الإداري مفهومه وأهدافه . القاهرة : دار النشر للجامعات.

عزب، يسري مصطفى . (2011) . الإبداع في عالم متغير . القاهرة: مكتبة مصر العامة. العجمي ، محمد حسنين . (2012) . الإدارة المدرسية ومتطلبات العصر. عمان : دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع .

عيشوني ، محمد. (2012). الدليل العلمي للتحسن المستمر للعمليات باستخدام الأدوات السبع للإدارة والتخطيط . الرياض: دار الأصحاب للنشر والتوزيع.

المنقاش ، سارة بنت عبد الله . (2014). استخدام أدوات التخطيط والجودة في حل المشكلات الإدارية في مؤسسات التعليم العالي : دراسة حالة إدارة مركز تقنية المعلومات في إحدى الكليات الأهلية للبنات. المجلة السعودية للتعليم العالي ، (12)، الرياض : وزارة التعليم العالي.

الناجي، آدم علي .(2016). الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي و كفاءة أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم. رسالة ماجستير منشورة .كلية التجارة . الخرطوم : جامعة الخرطوم.

هاشم ، محمد حسن . (2014) . العمالة والتعليم والتنمية في بعض دول الخليج العربي. المنامة : أكاديمية الخليج العربي للدراسات التربوية.

وزارة الإعلام . (2015) . وثيقة رؤية المملكة 2030 . الرياض: مطابع وزارة الثقافة والإعلام.

وزارة الإعلام . (2016) . التعليم في رؤية المملكة 2030 . ط2. الرياض: مطابع وزارة الثقافة والإعلام .

أبو اليسر ، علي محمد .(2015). الإدارة المدرسية. بيروت : مطبعة الهلال .
ياغي، محمد. (2013) . اتخاذ القرارات التنظيمية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية:

- Freakley, L (2015). Organizational culture and staff work output and performance in India's electronic software industry organizations. Eric Digest. (368). Ed:852744.
- Lerner, L (2015). Creative behavior at the Isonte Foundation, Antwerp, Belgium. Eric Digest. (89). Ed:78511.
- Mazouch, P. (2016). The role of professional development of teachers in improving their perceptions of the educational system in Nigeria. Eric Digest.No.(196). Ed:812987.
- Petherbridge, H (2016). Creative Behavior, a new educational introduction to the European Union. Eric Digest. (237). Ed:996357.
- Russell, J (2014). Web Quests strategy, And its role in the treatment of joblessness in some European Union countries. Eric Digest. (105) . Ed:885632.
- Stephen, J (2018). Ways to strengthen and expand organizational culture. Eric Digest. (187) . Ed:885632.

Antibiotics induced adverse effects, impacts on the immune system and bacterial virulence

By

Fahad Hamdi Almutairi

Munaif Aiyad Almutairi

Faisal Lazzam Alshammari

Abstract

Background: Antibiotics are one of the medications we use most frequently. They aid in the treatment of potentially fatal severe infections. However, using them can lead to negative consequences and boost bacterial resistance. The adverse effects of antibiotics that prolong hospital stays have a considerable financial impact in today's managed care setting. This includes bacterial resistance as the main concern, nephrotoxicity, anaphylactic reactions, GIT problems, heart diseases and surprisingly impaired immunity of the human body.

Aim: We aim to state the problems associated with increased prescription of antibiotics and side effects associated with their usage. Awareness should be spread among physicians to limit antibiotics prescription, and monitor side effects. Patients should also limit the use of antibiotics without the physician's consultancy.

Methods: A cross sectional study was conducted based on a questionnaire including questions about the opinions of health care team on antibiotics and their problems, agreement or disagreement regarding prescription of antibiotics and how to combat the resistance and impaired immunity and questions regarding the most common problems regarding antibiotics and bacteria that the healthcare team face in everyday cases. The questionnaire is made of 4 parts; the first consists of the demographic data related to the study participants including age, gender, society and profession. The second

part is related to the perception of the participants towards antibiotics, their problems, side effects and their opinions on how to combat these problems. It consists of 8 questions which have 5 answers on likert scale: strongly disagree, disagree, neutral, agree, and strongly agree with a score from 1 to 5 respectively. The third part is composed of 5 questions on how often the healthcare team face the mentioned elements. The final part is composed of 8 questions regarding daily practice of healthcare team in relation to antibiotics and their problems.

Results: High perception was obtained towards almost all the elements of the questionnaire. Resistance was the most commonly agreed problem caused by antibiotics and participants attitude towards antibiotic resistance was well and consistent with the roles they should carry out to combat the problem of antibiotic resistance. In addition to this, majority of them had good knowledge and attitude towards antibiotic associated side effects.

Conclusion: Antibiotic resistance is the biggest threat to the humanity in the upcoming years that we need to focus on. Awareness among health care team is important as well as the awareness among patients and families not to overuse antibiotics and not to use them without medical consultation. Resistance can be overcome by decreased antibiotic prescription except when definitely needed, completing the course of antibiotics after resolution of symptoms, never prescribing antibiotics without bacterial culture, and not using antibiotics in viral infections or unnecessary conditions.

1. Introduction

Antibiotics are one of the medications we use most frequently. They aid in the treatment of potentially fatal severe infections. However, using them can lead to negative consequences and boost bacterial resistance. Those on the negative effects of antibiotics are much less common than studies on their positive effects. The risk of injury must be considered. If there is a sizable potential benefit from the medicine, a moderate risk of harm is acceptable. Low risk, though, might not be deemed acceptable if the rewards are insignificant. (Mohsen, Dickinson and Somayaji, 2020a)

For patients, hospitals from a legal and financial perspective, and doctors from a medical legal one, antibiotic side effects have major repercussions. The adverse effects of antibiotics that prolong hospital stays have a considerable financial impact in today's managed care setting. To lower the likelihood of unpleasant responses in patients, doctors should be informed of the most frequent side effects of the most frequently prescribed antibiotics. (Cunha, 2001)

Antibiotics are among the most commonly used classes of drugs in every healthcare setting especially hospitals which have high source of infection. This doesn't mean that antibiotics should be prescribed without a certain purpose. This is attributed to problems arising from over-prescription of antibiotics. This includes bacterial resistance as the main concern, nephrotoxicity, anaphylactic reactions, GIT problems, heart diseases and surprisingly impaired immunity of the human body.

The most well-known side effects are allergic responses, and medical practitioners are instructed to routinely check for allergies before prescribing or administering antibiotics (or other drugs). However, many allergies are unreported, and allergy information is frequently inaccurate. Additionally, allergy test results that are falsely positive are common.

The prevalence of and potential for multidrug-resistant illnesses, which have no effective antibiotic treatments and pose a danger of secondary infection, are on the rise, according to several warnings in the news regarding community antibiotic resistance (most notoriously from *Clostridium difficile*). Antibiotic resistance affects individuals as well as

society as a whole; those who use more antibiotics may be more likely to get sick again and may have bacteria that are more resistant to antibiotics when they next require them.

Aim of the study is to state the problems associated with increased prescription of antibiotics and side effects associated with their usage. Awareness should be spread among physicians to limit antibiotics prescription, and monitor side effects. Patients should also limit the use of antibiotics without the physician's consultancy.

2. Methods

2.1 Study design

This is a cross-sectional study to identify the opinions of physicians regarding antibiotics induced side effect and their attitudes towards antibiotic prescription and the resulting side effects.(Kapoor, Saigal and Elongavan, 2017)

A questionnaire including questions about the opinions of health care team on antibiotics and their problems, agreement or disagreement regarding prescription of antibiotics and how to combat the resistance and impaired immunity and questions regarding the most common problems regarding antibiotics and bacteria that the healthcare team face in everyday cases.

2.2 Questionnaire

The questionnaire is made of 4 parts; the first consists of the demographic data related to the study participants including age, gender, society and profession. The second part is related to the perception of the participants towards antibiotics, their problems, side effects and their opinions on how to combat these problems. It consists of 8 questions which have 5 answers on likert scale: strongly disagree, disagree, neutral, agree, and strongly agree with a score from 1 to 5 respectively. The first question is "Antibiotics can be considered the biggest threat to humanity in the upcoming years due to resistance." Second question is "Antibiotics should

never be prescribed in viral infection such as Flu or Covid-19.” Third question is “Antibiotics can alter human microbiota leading to impaired immunity.” Forth question is “Antibiotics shouldn’t be prescribed without bacterial culture.” Fifth question is “Hypersensitivity tests should be carried out every time of penicillin prescription.” Sixth question is “Pharmacists should never prescribe antibiotics without referral.” Seventh question is “Pharmacists should counsel the patients on antibiotics use regarding time and food.” Eighth question is “Physician should limit the use of broad-spectrum antibiotics.”

The third part is composed of 5 questions on how often the healthcare team face the mentioned elements. First question is “How often do you prescribe antibiotics?” Second one is “How often do you see side effects from antibiotics?” Third one is “How often does risk outweigh benefit from antibiotics use?” The forth is “How often do you prescribe antibiotics without bacterial culture?” The fifth one is “How often do you see altered immunity after antibiotics use?”

The final part is composed of 8 questions regarding daily practice of healthcare team in relation to antibiotics and their problems. Question1: What is the most common bacterial infection in your hospital? Question 2: What is the most common type of bacteria you encounter in diagnosis? Question 3: What are the most common antibiotic associated side effects? Question 4: What is the most common type of antibiotics that produce adverse effects? Question 5: What is the most threatening adverse impact of antibiotics in your opinion? Question 6: Have you ever encountered antibiotic resistant bacteria? Question 7: Do you advise your patients not to take antibiotics without medical consultancy? Question 8: Do you advise the patients to complete their antibiotic course after the resolution of symptoms?

2.3Statistical Analysis

We calculated the descriptive statistics using frequency and percentage for demographic variables and the third and forth parts of the questionnaire which included 5 and 8 questions respectively.

For the second part of the questionnaire, we used likert scale and we calculated the mean and standard deviation for each element in this part of the questionnaire. Based on the mean we decided the magnitude of the perception of each element whether it is very low, low, moderate, high or very high based on the interpretation of likert scale shown in table.2

We carried out independent t test and one way ANOVA to find the association between different demographic variables and perception towards antibiotics and its side effects. Results were considered statistically significant with a p-value less than 0.05.

3. Results

3.1 Demographic characteristics

Among the study participants, 48 (80%) of them were males while 12 (20%) were females as shown in figure.1 Age was divided into 3 groups: 20 of the participants are between 20 and 30 years of age, 30 are in the 30-40 years group and 10 are of 40 to 50 years of age as shown in figure.2 Regarding society 40 (60%) of the participants were from rural areas and 20(40%) were from urban areas as shown in figure.3 Among the participants, there were 32 (53.3%) physicians, 22 (36.7%) pharmacists and 6 (10%) nurses. This is shown in table.1

3.2 Likert scale and perception towards antibiotics and side effects

Regarding perception, participants had high perception towards antibiotics and its side effects in all elements of the likert scale except for the following one: Antibiotics shouldn't be prescribed without bacterial culture which was of moderate score as shown in table.2

3.3 Attitude and frequency of facing antibiotic problems and dealing with them

More than half of participants (53.3%) sometimes prescribe antibiotics, Majority of them (60%) sometimes see side effects from

antibiotics, risk sometimes outweighs benefit in the opinion of 24 of them, highest percentage never prescribes antibiotics without bacterial culture and highest percentage sometimes see altered immunity from antibiotics. See table.4 for full information about the attitudes.

3.4 Association between demographic variables and perception

Gender was associated with perception towards antibiotics with a statistically significant p-value (0.002) with higher mean in females compared to males while age, society and job were not associated with difference in perception with p-values of .442, 0.923, &0.647 respectively which are not statistically significant. This is illustrated in table.5

3.5 Daily practice of healthcare team regarding antibiotics

Most common encountered bacterial infection was respiratory infection (60%) and the most common type of bacteria is streptococcus (30%). Most common antibiotic associated side effects were GIT problems and allergic reactions (36.7%) with the most causative antibiotics type to be aminoglycosides (33.3%). The most threatening side effect of antibiotics use was commonly agreed to be the resistance (63.3%). Majority of participants had encountered antibiotic resistant bacteria (56.7%). 80% of the participants advise their patients not to take antibiotics without medical consultancy and 76.7% advise their patients to complete their antibiotic course after resolution of symptoms as shown in figure.3.

4. Discussion

There are numerous categories of antibiotics, each with a unique mode of action and side effects, such as penicillins, cephalosporins, sulfonamides, and aminoglycosides. To treat and prevent a wide range of medical issues, antibiotics are frequently used in routine practise. (Cunha, 2001)

More than half of all hospitalised patients are treated with antibiotics, which account for 20–50% of all inpatient drugs. Over 70% of

ICU patients use antibiotics as treatment or prevention. With more than half of users receiving numerous medications, a large portion of this use is empirical. The overall cost of using antibiotics includes not only the price of the antibiotic but also the price of any accompanying medications and any adverse drug reactions. (Shamna *et al.*, 2014)

Changes in the microbiota's composition brought on by commensal microorganisms in the gut can have an impact on immune responses. A significant factor affecting alterations in the mucosal microbiota is unquestionably the widespread use of antibiotics in contemporary society. A thorough analysis of the faecal microbiota in healthy volunteers before, during, and after taking oral ciprofloxacin for five days revealed decreased diversity, richness, and uniformity. During ciprofloxacin administration, about one-third of the bacterial taxa experienced frequency changes. (Ubeda and Pamer, 2012)

Direct pharmacological effects on myocardial excitability can result in ventricular arrhythmias. Ventricular arrhythmias can result from a prolonged QTc interval (eg, torsades de pointes). Intravenous antibiotic administration is most frequently linked to QTc interval prolongation. Terbinafine, certain quinolones, and erythromycin. When antibiotics are administered, QTc prolongation happens quickly, and when antibiotics are stopped, the QTc interval returns to normal.

Numerous anti-infectives can result in nephrotoxicity, which can show up as tubular or glomerular toxicity. The use of multiple doses of aminoglycosides is linked to more frequent tubular toxicity. The frequency of intravenous administration affects the aminoglycosides' potential for nephrotoxicity. Aminoglycosides may be toxic to nephron tubules.

There are ever more instances where antibiotic side effects or hazards are discovered. Adverse reactions might be frequent or infrequent, mild to severe, dose- or duration-dependent, or completely idiosyncratic. Unfortunately, neither the patient nor the prescriber are usually able to identify the direct side effects of antibiotics. This is in part because many common side effects are often covered up by the symptoms of the illness or infection itself (e.g., nausea, vomiting), and patients may not be aware of

them. If patients are not tracked longitudinally, some adverse effects may be unreported to the doctor who started the antibiotic medication because they happen after the course of treatment is through. It can be difficult to identify adverse events or link them specifically to a drug because many can happen at relatively low rates (and are only discovered in large trials or with post-market long-term follow-up). Quinolone antibiotics, which have been widely used in clinical practise for many years, have recently been linked to serious risks.

One of the many medications that might induce nausea and vomiting is an antibiotic. As a class, antibiotics frequently result in nausea, vomiting, or abdominal pain, which may be so severe that the patient must discontinue taking the antibiotic. medications with little resistance. The antibiotic clarithromycin has been linked to nausea, vomiting, and altered taste. (Cunha, 2001)

Hospitals and the general public both acknowledge that antimicrobial resistance is a significant issue in the management of microbiological infections and that it seems to evolve inexorably to practically all new medications.

Our findings are consistent with the literature findings regarding the danger of antibiotic resistance (Ventola, 2015; Habboush and Guzman, 2022) as high perception was reported towards the threat of antibiotic resistance in the upcoming years. Antibiotics should never be prescribed in viral infections and this was consistent with our findings as high perception was also reported. (Imanpour *et al.*, 2017) Among the most dangerous side effects of antibiotics is alteration of intestinal microbiota which play an important role in human immunity and this was consistent with our findings among most participants. (Francino, 2015)

Moderate perception was resulted related to prescription of antibiotics without bacterial culture and this is a big mistake as antibiotics should never be prescribed without culture. (Giuliano, Patel and Kale-Pradhan, 2019)

High level of perception was seen regarding the following: hypersensitivity tests should be carried out every time of penicillin

prescription, pharmacists should never prescribe antibiotics without referral, pharmacists should counsel the patients on antibiotics use regarding time and food, and physician should limit the use of broad-spectrum antibiotics. This indicates good findings and consistent with the literature in the process of combating of antibiotic resistance.

Most of the participants sometimes prescribe antibiotics and this is considered normal according to the cases they face, However most of them sometimes see side effects from antibiotics and this is considered a problem that needs to be solved to overcome dangerous life threatening complications. Most common side effects seen by them are allergic reactions that result from penicillin and GIT problems which are common in most antibiotics. (Mohsen, Dickinson and Somayaji, 2020b) Aminoglycosides are the most common causing agents of side effects as seen by most participants where it causes nephrotoxicity and ototoxicity as known and reported in the literature. (Block and Blanchard, 2022) Resistance is the most threatening impact of antibiotic use which should be focused on and this is agreed on by majority of participants as most of them encountered antibiotic resistant bacteria before with streptococcus being the most common causative agent for resistance.

Antibiotic resistance should be faced by various actions as proven by our study like advising patients not to take antibiotics without medical consultancy, advising them to complete their antibiotic course after resolution of symptoms, decrease prescription of broad spectrum antibiotics and avoiding antibiotic prescription without bacterial culture. (Wall, 2019) Limitations may include small sample size and carrying out the study in only one setting. Recommendations are to carry out similar studies in different settings as universities and hospitals to increase awareness among health care team regarding the problems associated with antibiotics especially antibiotics resistance.

5. Conclusion

Antibiotic resistance is the biggest threat to the humanity in the upcoming years that we need to focus on. Awareness among health care team is important as well as the awareness among patients and families not to overuse antibiotics and not to use them without medical consultation. We need to limit any unnecessary use of antibiotics and try to abolish this bad phenomenon in the near future.

Resistance can be overcome by decreased antibiotic prescription except when definitely needed, completing the course of antibiotics after resolution of symptoms, never prescribing antibiotics without bacterial culture, and not using antibiotics in viral infections or unnecessary conditions.

References

- Block, M. and Blanchard, D. L. (2022) 'Aminoglycosides', *Encyclopedia of Toxicology: Third Edition*, pp. 191–193. doi: 10.1016/B978-0-12-386454-3.00234-7.
- Cunha, B. A. (2001) 'ANTIBIOTIC SIDE EFFECTS', *Medical Clinics of North America*, 85(1), pp. 149–185. doi: 10.1016/S0025-7125(05)70309-6.
- Francino, M. P. (2015) 'Antibiotics and the Human Gut Microbiome: Dysbioses and Accumulation of Resistances', *Frontiers in Microbiology*, 6(JAN). doi: 10.3389/FMICB.2015.01543.
- Giuliano, C., Patel, C. R. and Kale-Pradhan, P. B. (2019) 'A Guide to Bacterial Culture Identification And Results Interpretation', *Pharmacy and Therapeutics*, 44(4), p. 192. Available at: /pmc/articles/PMC6428495/ (Accessed: 21 December 2022).
- Habboush, Y. and Guzman, N. (2022) 'Antibiotic Resistance', *StatPearls*. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK513277/> (Accessed: 21 December 2022).
- Imanpour, S. et al. (2017) 'Factors associated with antibiotic prescriptions for the viral origin diseases in office-based practices, 2006–2012', *JRSM Open*, 8(8), p. 205427041771766. doi: 10.1177/2054270417717668.
- Kapoor, G., Saigal, S. and Elongavan, A. (2017) 'Action and resistance mechanisms of antibiotics: A guide for clinicians', *Journal of Anaesthesiology, Clinical Pharmacology*, 33(3), p. 300. doi: 10.4103/JOACP.JOACP_349_15.
- Mohsen, S., Dickinson, J. A. and Somayaji, R. (2020a) 'Update on the adverse effects of antimicrobial therapies in community practice', *Canadian Family Physician*, 66(9), p. 651. Available at: /pmc/articles/PMC7491661/ (Accessed: 21 November 2022).
- Mohsen, S., Dickinson, J. A. and Somayaji, R. (2020b) 'Update on the adverse effects of antimicrobial therapies in community practice', *Canadian Family Physician*, 66(9), p. 651. Available at: /pmc/articles/PMC7491661/ (Accessed: 21 December 2022).

- Shamna, M. *et al.* (2014) 'A prospective study on Adverse Drug Reactions of antibiotics in a tertiary care hospital', *Saudi Pharmaceutical Journal*, 22(4), pp. 303–308. doi: 10.1016/J.JSPS.2013.06.004.
- Ubeda, C. and Pamer, E. G. (2012) 'Antibiotics, microbiota, and immune defense', *Trends in immunology*, 33(9), p. 459. doi: 10.1016/J.IT.2012.05.003.
- Ventola, C. L. (2015) 'The Antibiotic Resistance Crisis: Part 1: Causes and Threats', *Pharmacy and Therapeutics*, 40(4), p. 277. doi: Article.
- Wall, S. (2019) 'Prevention of antibiotic resistance – an epidemiological scoping review to identify research categories and knowledge gaps', *Global Health Action*, 12(Suppl). doi: 10.1080/16549716.2020.1756191.

Table.1 Demographic characteristics

Variables	Categories	Number	%
Gender	Males	48	80
	Females	12	20
Age group	20-30	20	33.3
	30-40	30	50
	40-50	10	16.67
Job	Physician	32	55.3
	Nurse	6	10
	Pharmacist	22	36.7
Society	Urban	20	33.3
	Rural	40	66.67

Table.2 Interpretation of Likert scale

Mean range	Scale	Interpretation
1 – 1.8	1	Very low
1.81 – 2.60	2	Low
2.61 – 3.40	3	Moderate
3.41 – 4.20	4	High
4.21 - 5	5	Very high

Table.3 Statements scores using Likert scale

No	Item	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree	Mean (SD)
1	Antibiotics can be considered the biggest threat to humanity in the upcoming years due to resistance.	16(26.7 %)	4 (6.7%)	4(6.7%)	12 (20%)	24(40%)	3.41(1.7)
2	Antibiotics should never	8(13.3 %)	2 (3.3%)	12 (20%)	14 (23.3%)	24 (40)	3.7 (1.4)

	be prescribed in viral infection such as Flu or Covid-19.						
3	Antibiotics can alter human microbiota leading to impaired immunity.	4 (6.7%)	2(3.3%)	14(23.3 %)	24(40%)	16(22.7 %)	3.8(1.1)
4	Antibiotics shouldn't be prescribed without bacterial culture.	6 (10%)	12(20%)	14 (23.3%)	18 (30%)	10(16.7 %)	3.23 (1.25)
5	Hypersensitivity tests should be carried out every time of penicillin prescription.	4 (6.7%)	8 (13.3%)	18 (30%)	16(26.7 %)	14(23.3 %)	3.5 (1.2)
6	Pharmacists should never prescribe antibiotics without referral.	10 (16.7%)	4 (6.7%)	6 (10%)	10 (16.7%)	30 (50%)	3.8 (1.5)
7	Pharmacists should counsel the patients on antibiotics use regarding time and food.	4(6.7%)	2(3.3%)	12(20%)	10(16.7 %)	32(53.3 %)	4.1 (1.2)
8	Physician should limit the use of broad-spectrum antibiotics.	12(20%)	0	16(26.7 %)	12(20%)	20 (33.3%)	3.5 (1.5)

Table.4 Attitude and frequency of facing antibiotic problems and dealing with them

No	Item	Never	Almost never	sometimes	Fairly often	Very often
1	How often do you prescribe antibiotics?	14 (23.3%)	6(10%)	32(53.3%)	4 (6.7%)	4(40%)
2	How often do you see side effects from antibiotics?	4(6.7%)	10 (16.7%)	36 (60%)	2 (3.3%)	8 (13.3%)
3	How often does risk outweigh benefit from antibiotics use?	6 (10%)	12(20%)	24(40%)	14(23.3%)	4(6.7%)
4	How often do you prescribe antibiotics without bacterial culture?	18 (30%)	14(23.3%)	10(16.7%)	10 (16.7%)	8(13.3%)
5	How often do you see altered immunity after antibiotics use?	6 (10%)	14 (23.3%)	22 (36.7%)	12(20%)	6(10%)

Table.5 Association between demographic variables and perception

Variables	Categories	Mean	Test	P-value
Gender	Male	3.45	Independent Samples Test	0.002
	Female	4.25		
Age	20-30	3.83	ANOVA	0.442
	30-40	3.34		
	40-50	3.78		
Job	physician	3.53	ANOVA	0.647
	pharmacist	3.57		
	nurse	4.1		

Society	Urban	3.64	Independent Samples Test	0.923
	Rural	3.6		
	No			

Table. 6 Daily practice of healthcare team regarding antibiotics

Question	Answers	N	%
What is the most common bacterial infection in your hospital?	Blood	4	6.7
	CNS	8	13.3
	Respiratory	36	60
	Urinary tract	8	13.3
	Others	4	6.7
What is the most common type of bacteria you encounter in diagnosis?	Staphylococcus	12	20
	Streptococcus	18	30
	Klebsiella	6	10
	Pseudomonas	4	6.7
	Others	20	33.3
What are the most common antibiotic associated side effects?	Allergic reactions	22	36.7
	GIT problems	22	36.7
	Heart problems	2	3.3
	Nephrotoxicity	2	3.3
	Neurologic side effects	6	10
	Others	6	10
What is the most common type of antibiotics that produce adverse effects?	Aminoglycosides	20	33.3
	Beta lactams	12	20
	Macrolides	6	10
	Quinolones	2	3.3
	Tetracyclines	6	10
	Others	14	23.3
Have you ever encountered antibiotic resistant bacteria?	Yes	34	56.7
	No	26	43.3
What is the most threatening adverse impact of antibiotics in your opinion?	Anaphylaxis	8	13.3
	Microbiota dysbiosis	4	6.7
	Nephrotoxicity	10	16.7
	Resistance	38	63.3
Do you advise your patients not	Yes	48	80

to take antibiotics without medical consultancy?	No	12	20
Do you advise the patients to complete their antibiotic course after the resolution of symptoms?	Yes	46	76.7
	No	14	23.3

Figure.1 Gender of the participants

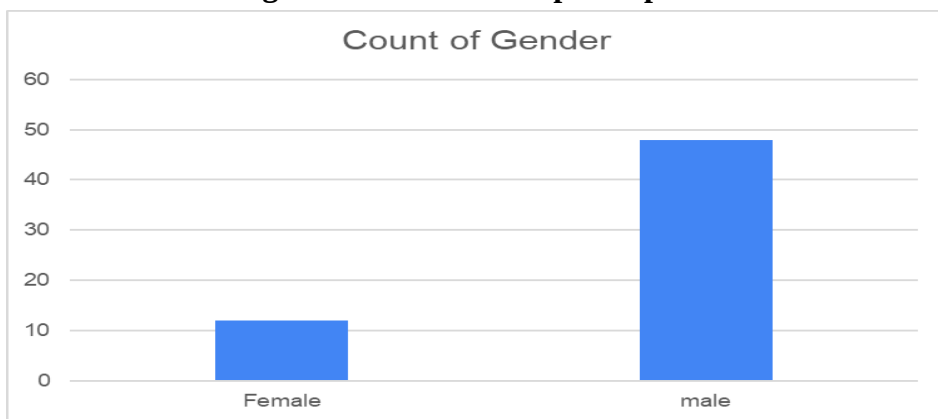


Figure.2 Frequency of the age groups

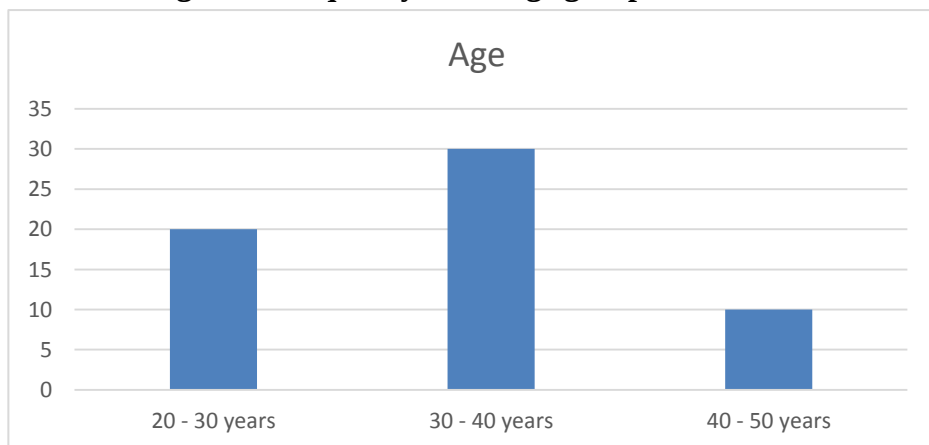


Figure.3 Society of the participants

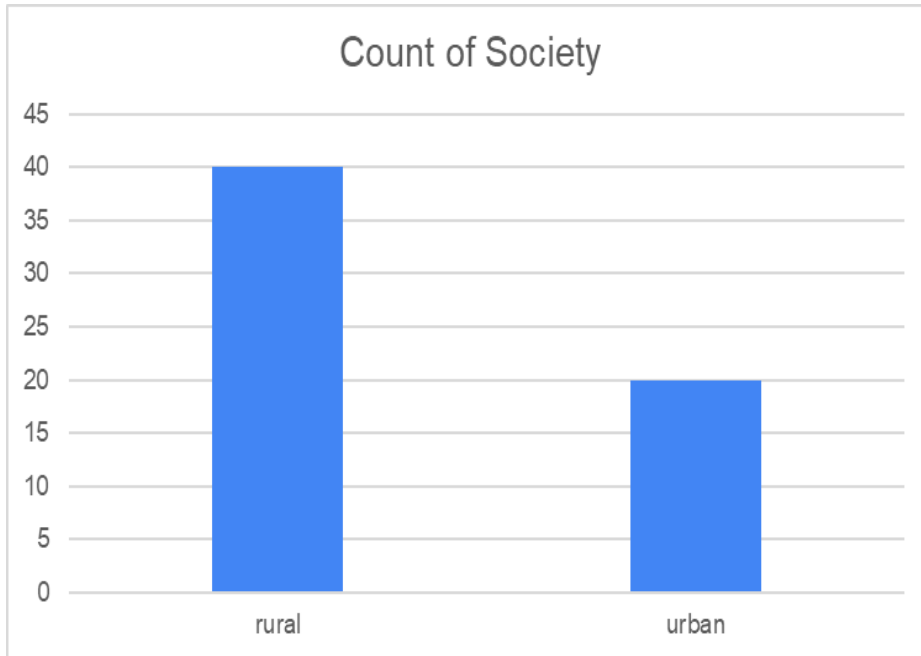


Figure.4 Frequency of encountering antibiotic resistant bacteria

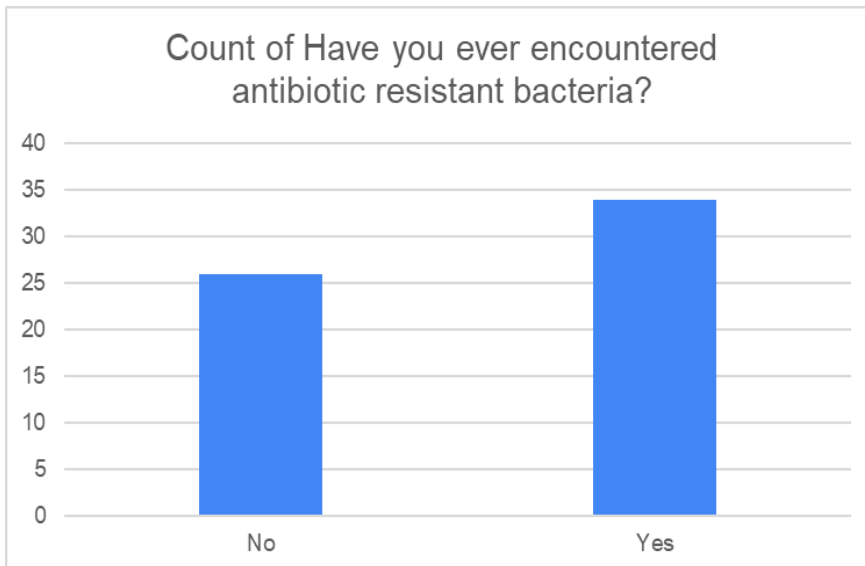


Figure.5 Advise of participants regarding antibiotics and medical consultancy

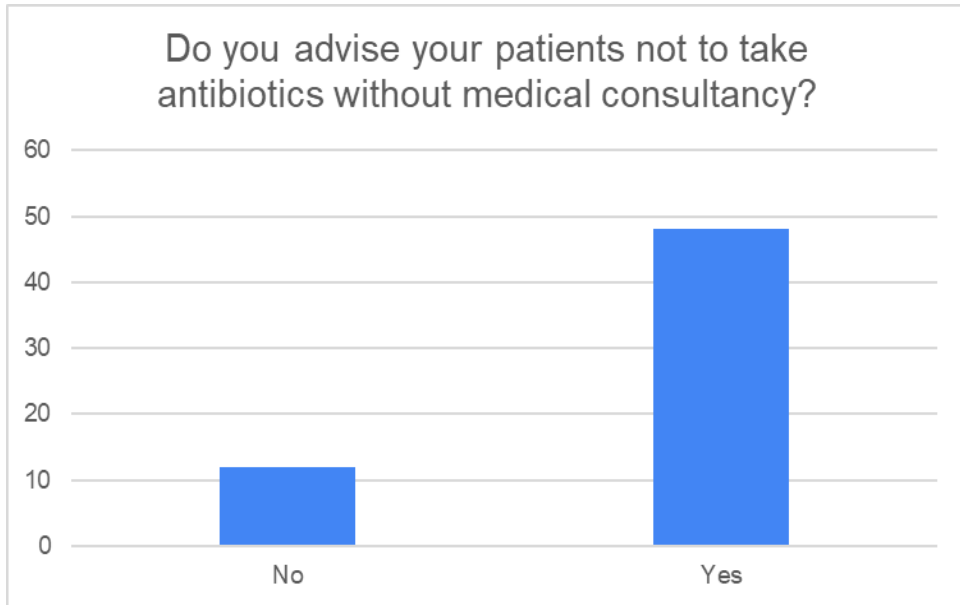


Figure.3 Percentage of participants who advise their patients to complete their antibiotic course after the resolution of symptoms.

