مجلة العلوم الشاملة

Journal of Total Science

مجلة دولية علمية محكمة نصف سنوية

تصدر عن

المعهد العالي للعلوم والتقنية

رقدالين – ليبيا

المجلد (1)، **العدد** (3)، **مارس** 2017

Volume (1), Issue (3), (Marsh. 2017)

البحوث المنشورة تعبر عن آراء كتابها ولا تعبر عن رأي المجلة

لمراسلة المجلة:

مجلة العلوم الشاملة

المعهد العالي للعلوم التقنية

رقدالين – ليبيا

البريد الإلكتروني:mmfhsh1973@gmail.com

رقم الإيداع بدار الكتب الوطنية 2015/405

بنغازي – ليبيا

بموافقة الإدارة العامة للمطبوعات والمصنفات الفنية بوزارة الثقافة والمجتمع المدني، قرار رقم 2015/32

الرقم الدولي الموحد للمطبوعات الدورية

(ردمك):ISSN: 2518-579

شروط النشر بالمجلة

ترحب مجلة العلوم الشاملة بنشر الإسهامات البحثية لجميع الأكاديميين وأساتذة الجامعات والمعاهد العليا والباحثين في مجال العلوم الانسانية والعلوم التطبيقية بتخصصاتها المختلفة، ، وتقبل البحوث والدراسات باللغة العربية واللغة الإنجليزية، مع توفر الشروط الآتية في البحث أو الدراسة:

1. أن يتسم بالجدّية والأصالة العلمية والموضوعية، وألا يكون قد سبق نشره، كلياً أو جزئياً، ورقياً أو إلكترونياً، وألا يكون مرشحاً للنشر في الوقت نفسه في وسائل نشر أخرى.
2. أن يتقيد بمنهج علمي دقيق، وتتوافر فيه شروط البحث العلمي المعتمد على الأصول العلمية والمنهجية المتعارف عليها في كتابة البحوث العلمية، وطريقة التوثيق المتبعة في المجلة.
3. أن تكون البحوث ضمن تخصصات المجلة المذكورة أعلاه، وأن تقدّم إضافة علمية أصيلة في موضوع الدراسة.
4. البحوث التي تقبل تعبر عن أراء أصحابها ولا تعبر عن رأي المجلة.
5. يتضمن البحث ملخصا باللغة العربية واللغة الإنجليزية.
6. ترسل الأبحاث من نسخة ورقية مرفقة بـ (CD)، وخط نوع SimplifiedArabic بحجم 13 وتكون مصححة لغوياً على ألا يزيد على 30 صفحة وتطبع على وورد 2010.
7. تسند المراجع وفق الآتي:
   - المراجع داخل البحث سواء أكانت كتاب أو دورية أو رسائل (اللقب، السنة، الصفحة).
   - الكتب في نهاية البحث (المراجع) اللقب، اسم المؤلف (السنة) عنوان المرجع، المدينة: دار النشر، الطبعة.
   - الدوريات والبحوث والرسائل في (المراجع) اللقب، الاسم (السنة) العنوان، اسم الدورية ومكان صدورها، المراجع الأجنبية تأخذ نفس السياق.
8. يمنح الباحث نسختين من العدد الذي يتضمن بحثه أو مشاركته في حالة قبوله للنشر.

مجلة العلوم الشاملة

دورية دولية علمية محكمة تصدر نصف سنويا عن المعهد العالي للعلوم التقنية والفنية– رقدالين، ليبيا

المجلد الأول، العدد الثالث، مارس 2017

رئيس التحرير والمشرف العام

الدكتور طارق الهادي النائلي

العلاقات العامة:

المهندس جمال سوف

التصميم والإخراج الفني:

المهندس لطفي العباسي

التدقيق اللغوي:

محمد الفاعوري

تمهيد

بمناسبة صدور العدد الثالث من مجلة "**العلوم الشاملة**" الصادرة عن المعهد العالي للعلوم والتقنية برقدالين– ليبيا، نود أن نتقدم بجزيل الشكر لكل الباحثين الذين شاركوا معنا بجهودهم العلمية القيمة، ونتطلع لمشاركاتهم بنشر بحوثهم ودراساتهم المستقبلية. كما لا يفوتنا أن نشكر كل من ساهم معنا في تصحيح مسار هذه المجلة الفتية عبر إبداء آرائهم وتقييمهم العلمي للعدد الاول والثاني، وتزويدنا بملاحظاتهم القيمة التي كان لها الأثر الواضح في خروج هذا العدد بصورته الحالية. ونرحب بتقبل كافة الملاحظات علي البريد الالكتروني الخاص بالمجلة والتي من شأنها أن تساهم في تصويب الاخطاء وتحسين وتطوير العدد القادم.

"**العلوم الشاملة**" مجلة معنية بنشر الإسهامات البحثية لجميع الأكاديميين وأساتذة الجامعات والكليات والمعاهد التقنية العليا، والباحثين في جميع التخصصات والأقسام العلمية. وفي هذا الإطار، نشجع جميع الباحثين على إجراء البحوث والدراسات لكي نتقاسم جميعنا التنوع العلمي؛ خدمة للعلم وطلابه، ومؤسساتنا التنفيذية المختلفة. وقد اشتمل العدد الحالي على أحدى عشر بحث متنوع شمل تخصصات عدة، وبلغات مختلفة. نسأل الله أن يقدم الإضافة العلمية المرجوة منه.

والله ولي التوفيق

رئيس هيئة التحرير

محتويات العدد

ر.ت	عنوان البحث	الصفحة
.1	مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن عند تقييم الأداء.....	31 – 1
.2	اثر استخدام شبكة الانترنت على التحصيل الدراسي لطلبة المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين فى مادة الحاسوب.....	53 – 33
.3	قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب.....	79 – 55
.4	دور الإعلام في إثراء ثقافة التنمية.....	107 –81
.5	تأثير برنامج تأهيلي مقترح على المصابين بالانزلاق الغضروفي القطني.....	131 –109
.6	دراسة تطوير نظم المعلومات الإدارية الإستراتيجية المعتمدة على الحاسبات في المنشآت الصناعية.....	170–133
.7	الرضا الوظيفي: دارسه إرشاديه على موظفي المؤسسات العامة بمدينة طرابلس.....	193–171
8	الكتابة الأكاديمية أسس ومحاذير.....	209-195

ثانيا: البحوث المنشورة باللغات الأجنبية

No.	Research Title	Page(s)
1.	**Relationship between Cost Reduction and Management Development**	E1 – E16
2.	**US outbound direct investment**	E17 – E26
3.	**Teaching language skills with the support of ICT: Libyan teachers' perspectives and practices**	E27– E46

Journal of Total Science
Volume (1), Issue (3), (March. 2017)
ISSN: 2518-5799

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (1)، العدد (3)، (مارس 2017)
ردمد: 2518-5799

مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن عند تقييم الأداء

د. نور الدين عبدالله حمودة
كلية العلوم الإدارية والمالية التطبيقية/ طرابلس

أ. محمد ميلاد الشلباق
الشركة العامة للكهرباء/ الخمس

أ. اسامة عمر علي المنشاز
الشركة الليبية للموانئ / ميناء الخمس البحري

The extent of use the auditors Diwan Libyan accounting for Balanced Scorecard at performance evaluation

Dr.. Noureddine A. Hamouda
Faculty of Administrative and Financial Sciences / Tripoli

a. Mohamed M. Alshlbag
General Electric Company

a. Osama Omar Almnchaz
Libyan Company

for port

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن عند تقييم أداء المؤسسة الخاضعة لرقابة الديوان، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى مستوى جمع البيانات فتم استخدام الاستبيان، حيث تم جمع البيانات من 33 استبانة وزعت على مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة، وقد توصلت الدراسة الى أن مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة لا يستخدمون بطاقة الاداء المتوازن كأسلوب علمي متطور، كما اعتبر أغلبية المراجعون المستجوبون ان أسلوب بطاقة الاداء المتوازن مهم بشكل كبير، وانه يتناسب مع طبيعة عمل الديوان، غير أن غياب نظم وقواعد البيانات وسوء التنظيم في المؤسسات تحد مراجعي الديوان من تطبيق استخدام بطاقة الاداء المتوازن بالمعنى الواسع لها، بالإضافة إلى عدم توفر الكفاءات المؤهلة التي تستطيع تطبيق بطاقة الاداء المتوازن.

وقد أوصت الدراسة بضرورة توعية وتطوير أداء مراجعي الحسابات بالديوان ليشمل استخدام بطاقة الاداء المتوازن، وذلك بالتركيز على اقامة الدورات التدريبية في هذا الخصوص، أو العمل علي استقطاب الخبراء القادرين علي استخدام بطاقة الاداء المتوازن، وكذلك تعزيز المناهج المحاسبية بالجامعات بالأساليب الحديثة

والتي من بينها بطاقة الاداء المتوازن، والعمل علي معالجة المعوقات التي تحد من استخدام بطاقة الاداء المتوازن من قبل مراجعي الديوان.

Abstract

This study aims to identify the extent of the use of Auditors Diwan Libyan accounting for Balanced Scorecard when under the control of the Bureau enterprise performance evaluation, and has been reliable in this study on the descriptive and analytical approach, and the level of data collection Vtm use the questionnaire, where the data was collected from 33 questionnaire distributed Auditors Diwan of accounting, the study found that the auditors Diwan of accounting does not use the balanced Scorecard as a way of scientifically advanced, as the majority of reviewers respondents considered that the method is important balanced Scorecard dramatically, and it's commensurate with the nature of the work of the bureau, but the absence of systems databases and poor organization in the institutions of the Court of Auditors limit the application of the use of the balanced Scorecard in the broad sense to her, in addition to the lack of qualified talent that can apply the balanced Scorecard.

The study recommended the need to raise awareness and improve the performance of Auditors Emiri to include the use of the Balanced Scorecard, focusing on the establishment of training courses in this regard, or work on attracting experts capable of using the Balanced Scorecard, as well as strengthening the accounting curriculum at universities of modern methods among which Scorecard balanced, and work to address the obstacles that limit the use of the balanced Scorecard by the Court of Auditors

المقدمة:

تعتبر بطاقة الأداء المتوازن من أهم مقياس الأداء التي يمكن من خلالها تحديد الجوانب التي تحتاج الي التغيير والتطوير المستمر، لتحقيق التطور المرجو بكفاءة وفعالية.

وتوفر بطاقة الأداء المتوازنة مجموعة من المقاييس التي تعطي للإدارة العليا للمؤسسة نظرة سريعة ومتكاملة عن أداء المؤسسة، فهي تتضمن المقاييس المالية التي توفر معلومات عن نتائج الأعمال التي تمت بالفعل بصفتها مقاييس نهائية، وتضيف مقاييس تشغيلية (غير مالية) لمدى رضا العملاء، والعمليات الداخلية، والنمو والتعلم، بصفتها مقاييس قيادية وإرشادية، ومحركات للأداء المالي مستقبلاً، وبهذا تحقق بطاقة الأداء المتوازنة التوازن بين المقاييس المالية وغير المالية(دودين، 2009 :4).

وتعمل بطاقة الأداء المتوازن على استخدام متوازن للمقاييس المالية وغير المالية، كما تعمل على إحداث توازن بين الأهداف طويلة الأجل وقصيرة الأجل، وتأخذ بعين الاعتبار

الأبعاد الزمنية الثلاثة (الأمس، اليوم، وغدا) وليس كالمقاييس المالية التقليدية التاريخية التي تركز فقط على بعد الأمس (أبو قمر، 2009 ،3).

فهي تعتبر أداة مناسبة لتوفير المعلومات عن البيئة الحالية والمتنبأ بها، ورؤية الأداء من مواقع مختلفة داخل المؤسسة وخارجها في آن واحد (درغام وأبو فضة،2009: 750)، كما أنها توازن بين الأبعاد المالية وغير المالية مما يحسن اتجاه القرارات الإدارية لارتباط مقاييس الأداء بأهداف واستراتيجيات المنظمة ووحدات العمل داخلها (عبدالحليم،1:2005).

وقد مر ديوان المحاسبة في ليبيا بالعديد من المراحل من ناحية فصل اختصاصات المراجعة المالية عن الرقابة الإدارية فعلى سبيل المثال في سنة1996 م صدر القانون رقم (11)بشأن إعادة تنظيم الرقابة الشعبية والذي أعطى للديوان اختصاصات المراجعة المالية والرقابة الإدارية معا، ثم صدر القانون رقم (13) لسنة 2003 م والذي فصل اختصاصات المراجعة المالية عن الرقابة الإدارية، ثم أصدر المجلس الوطني الانتقالي القرار رقم (119) لسنة 2011 م بتفعيل القانون رقم (11) لسنة 1996م بإعادة تنظيم الرقابة الشعبية، والذي أرجع للديوان اختصاصات المراجعة المالية والرقابة الإدارية، وقد أصدر أخيراً المؤتمر الوطني العام القانون رقم (19) لسنة 2013 م في شأن إعادة تنظيم ديوان المحاسبة والذي تم فيه فصل ديوان المحاسبة عن هيئة الرقابة الإدارية والتي صدر القانون رقم (20) لسنة 2013م بشأن إنشائها، ويهدف الديوان وفقا لهذا القانون إلى تحقيق رقابة فعالة على المال العام والتحقق من مدى ملائمة أنظمة الرقابة الداخلية، وسلامة التصرفات المالية، والقيود المحاسبية، والتقارير المالية طبقا للتشريعات النافذة، والكشف عن المخالفات المالية في الجهات الخاضعة لرقابته، وتقييم أداء الجهات الخاضعة لرقابة ديوان، والتحقق من استخدام الموارد بطريقة اقتصادية وبكفاءة وفاعلية.

مر ديوان المحاسبة في ليبيا بالعديد من المراحل من ناحية فصل اختصاصات المراجعة المالية عن الرقابة الإدارية فعلى سبيل المثال في سنة1996 م صدر القانون رقم (11)بشأن إعادة تنظيم الرقابة الشعبية والذي أعطى للديوان اختصاصات المراجعة المالية والرقابة الإدارية معا، ثم صدر القانون رقم (13) لسنة 2003 م والذي فصل اختصاصات المراجعة المالية عن الرقابة الإدارية، ثم أصدر المجلس الوطني الانتقالي القرار رقم (119) لسنة 2011 م بتفعيل القانون رقم (11) لسنة 1996م بإعادة تنظيم الرقابة الشعبية، والذي أرجع للديوان اختصاصات المراجعة المالية والرقابة الإدارية، وقد أصدر أخيراً المؤتمر

الوطني العام القانون رقم (19) لسنة 2013 م في شأن إعادة تنظيم ديوان المحاسبة والذي تم فيه فصل ديوان المحاسبة عن هيئة الرقابة الإدارية والتي صدر القانون رقم (20) لسنة 2013م بشأن إنشائها، ويهدف الديوان وفقا لهذا القانون إلى تحقيق رقابة فعالة على المال العام والتحقق من مدى ملائمة أنظمة الرقابة الداخلية، وسلامة التصرفات المالية، والقيود المحاسبية، والتقارير المالية طبقا للتشريعات النافذة، والكشف عن المخالفات المالية في الجهات الخاضعة لرقابته، وتقييم أداء الجهات الخاضعة لرقابة ديوان، والتحقق من استخدام الموارد بطريقة اقتصادية وبكفاءة وفاعلية.

الدراسات السابقة:

اهتم الأدب المحاسبي بدراسة القضايا والمشاكل المتعلقة بتقييم الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، ومن أهم تلك الدراسات حسب علاقتها بموضوع الدراسة الحالية من الاقدم الي الاحدث ما يلي:

دراسة (المرادى، 2008) بعنوان "نحو إطار مقترح لتقييم أداء المصارف التجارية الليبية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن وإمكانية تطبيقه" هدفت الدراسة إلى وضع إطار مقترح لتقييم أداء المصارف التجارية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، ومدى ملائمة مخرجات نظام المعلومات بالمصارف مع البيانات والمعلومات التي يمكن الاعتماد عليها في استخدام النموذج المقترح، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة تحتوى على جزأين، يمثل الجزء الأول المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، ويحتوي الجزء الثاني علي الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو)، وتم توزيعها على إدارة العمليات، وإدارة المحاسبة، والشؤون الإدارية، وإدارة الائتمان، وتمثلت عينة الدراسة في(مصرف الجمهورية، ومصرف الوحدة، ومصرف الصحاري، ومصرف الأمة، والمصرف التجاري)، وتوصلت الدراسة إلي أنه يتوفر في نظام المعلومات التجارية المعلومات اللازمة لتطبيق النموذج المقترح لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن، وكذلك عدم وجود إدارة أو قسم متخصص في المصارف التجارية تتوافر فيه كافة البيانات والمعلومات (المالية، وغير المالية) التي تساعد في تقييم الأداء واتخاذ القرارات، و من أهم التوصيات يجب علي المصارف التجارية الليبية توفير قاعدة بيانات تحتوي علي كافة البيانات والمعلومات المالية وغير المالية اللازمة لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن.

دراسة (دودين، 2009) بعنوان "معوقات استخدام بطاقة الأداء المتوازن في البنوك التجارية الأردنية" هدفت الدراسة إلى معرفة المعوقات التي تحول دون استخدام بطاقة الأداء المتوازن في البنوك التجارية الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة تحتوى على ثلاثة أجزاء، الجزء الأول لمعرفة المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، والجزء الثاني يتكون من أسئلة لمعرفة مدى وجود المعوقات التي تحول دون استخدام بطاقة الأداء المتوازنة في البنوك التجارية الأردنية، والجزء الثالث يتضمن مجموعة من الفقرات التي تقيس الواقع الفعلي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازنة، وتم توزيعها علي جمع الموظفين في المستويات الإدارية المختلفة، وتمثلت عينة الدراسة في جميع البنوك التجارية الأردنية، وتم استخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع المسؤولين في معظم البنوك التجارية الأردنية، وتوصلت الدراسة إلي أنه يوجد تأثير للمعوقات التالية التخطيط والمعلومات، والعوامل المالية، والعوامل الإدارية، والتأهيل والتوعية، والعوامل التقنية، والعوامل التشريعية مجتمعة في استخدام بطاقة الأداء المتوازنة في البنوك التجارية الأردنية، و من أهم التوصيات ضرورة قيام البنوك التجارية الأردنية بمعالجة المعوقات التي تقف أمام تطبيق بطاقة الأداء المتوازنة لديها.

دراسة (الغريب، 2012) بعنوان "مدى امكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم أداء البنوك التجارية الليبية" هدفت الدراسة إلي معرفة مدى امكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء في المصارف التجارية الليبية وأهم المعوقات التي تواجه تطبيقها في المصارف التجارية الليبية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة تحتوى على جزأين، ويمثل الجزء الأول المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، ويحتوي الجزء الثاني على أسئلة لمعرفة مدى امكانية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المصارف التجارية الليبية، وتم توزيعها علي مديري الإدارات الوظيفية الوسطى وبعض الموظفين بالمصارف في مواقع مختلفة، وتمثلت عينة الدراسة في(مصرف الجمهورية، ومصرف الوحدة، ومصرف الصحاري، ومصرف شمال أفريقيا، والمصرف التجاري، ومصرف التجارة والتمنية، ومصرف الواحة، ومصرف الأمان)، وتوصلت الدراسة إلى أن لدى البنوك التجارية الليبية الاستعداد الكامل لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن، وأيضا توفر البيانات اللازمة لاستخدام مقاييس أداء أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء في البنوك التجارية الليبية، وكذلك وجود معوقات تواجه تطبيق بطاقة الأداء المتوازن، ومن أهم التوصيات ضرورة تطبيق بطاقة الأداء

المتوازن بشكل كامل في البنوك التجارية الليبية، وينبغي علي البنوك التجارية الليبية تذليل الصعوبات التي تقف أمام تطبيق بطاقة الأداء المتوازن، وكذلك تأهيل الكوادر البشرية العاملة لديها علي كيفية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء.

دراسة (قناو، النائض، 2012) بعنوان" مدي إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في المصارف التجارية الليبية" هدفت الدراسة إلي التعرف على مقومات استخدام المصارف التجارية الليبية لبطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء، والأبعاد التي تركز عليها المصارف بشكل أكبر لغاية القياس وتقييم الأداء، والمعوقات التي تمنع استخدام بطاقة الأداء المتوازن في المصارف التجارية الليبية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة من جزأين، يمثل الجزء الأول المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، ويحتوي الجزء الثاني على الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو)، وتم توزيعها على مدراء إدارات المحاسبة ورؤساء الأقسام التابعة لها، وتمثلت عينة الدراسة في(مصرف الجمهورية، ومصرف الوحدة، ومصرف الصحاري، ومصرف شمال أفريقيا، والمصرف التجاري) كما أنه قد تم استخدام أسلوب المقابلة الشخصية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك قلة في إمكانية استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن بالمصارف التجارية الليبية لقياس وتقييم أدائها، وتركز المصارف على البعد المالي بشكل كبير، وهناك معوقات تمنع تطبيقه في المصارف، ومن أهم التوصيات هي أنه يجب علي المصارف التجارية الليبية التي ترغب في قياس وتقييم الأداء الاستراتيجي لها أن تلتزم باستخدام بطاقة الأداء المتوازن بشكل رسمي كأداة أساسية في تقييم الأداء وضرورة أن تقوم المصارف التجارية بمحاولة تطوير أساليب تقييم الأداء المستخدمة في المحاور غير المالية، والاهتمام بتوفير التدريبات اللازمة لجميع الموظفين على استخدام بطاقة الأداء المتوازن حتى يمكن تحسين عملية الرقابة وتحسين الأداء بالمصارف.

دراسة (عبيد،2014) بعنوان" مدى إمكانية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقويم أداء شركة توزيع كهرباء محافظات غزة" هدفت هذه الدراسة إلي التعرف على مدى إمكانية تطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن كأداء لتقويم شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة تم توزيعها على العاملين بشركة بمحافظة غزة حيث يرتكز توزيعها على أعضاء مجلس الإدارة ومدراء الفروع والمدراء الماليين والتنفذيين ومدراء الدوائر ورؤساء الأقسام، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك قصور في الاهتمام بالأفراد

ذو الكفاءات العالية والاحتفاظ بهم، وأوصت الدراسة إلى ضرورة قيام إدارة الشركة بدعم وتبني تطبيق بطاقة الأداء المتوازن.

وتأسيسا على ما تقدم عرضه للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة استنتج الباحثون: أن الدراسات السابقة اهتمت بدراسة إمكانية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن، كما اهتم بعضها بدراسة معوقات تطبيقها بالمصارف التجارية، ومنها ما تناولت بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقويم أداء الشركات، غير أن تلك الدراسات لم تتعرض إلى معرفة مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن لتقييم أداء المؤسسات الخاضعة لرقابة ديوان، وكذلك دراسة المعوقات التي تحد من استخدم تلك البطاقة.

مشكلة الدراسة:

هناك العديد من الانتقادات الكبيرة التي تواجه مقاييس الأداء المالية التقليدية، ومن هذه الانتقادات عدم قدرة مقاييس الأداء المالية وحدها على الوفاء باحتياجات المديرين بسبب عدم قدرتها على تقديم تصور شامل ومتكامل عن واقع الأداء ومتطلبات النجاح المستقبلي للمؤسسات (قناو، والنائض،2012)، ولعدة عقود مضت، كان قياس وتقييم أداء المنظمات يقتصر على النتائج المالية فقط، ولكن هذا غير كاف للتأكد من سلامة تحقيق المؤسسة لرؤيتها ورسالتها مما دفع العديد من المنظمات اللجوء إلى أساس منهجي واضح لقياس النتائج المالية وغير المالية (عبد اللطيف وتركمان،2006).

وهنا برزت بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقويم وتحسين الأداء من خلال تقديم معلومات حقيقية واقعية قابلة للتطبيق عن طريق قياس الجوانب المالية وغير المالية كما تعمل على توازن الأهداف قصيرة الأجل مع الأهداف طويلة الأجل.

ومن خلال الإطلاع علي قانون اعادة تنظيم ديوان المحاسبة الليبي لسنة 2013م رقم (19) وتعديلاته نجد إن هذا القانون يهدف إلي تحقيق رقابة فعالة علي المال العام، وتقييم أداء الجهات الخاضعة لرقابة الديوان، والتحقق من استخدام الموارد بطريقة اقتصادية وبكفاءة وفاعلية، وبالتالي فإن مشكلة البحث تكمن حول التعرف على مدى استخدام مراجعي ديوان المحاسبة لبطاقة الأداء المتوازن لتقييم أداء المؤسسات الخاضعة لرقابته، وكذلك المعوقات التي تحد من استخدام بطاقة الأداء المتوازن (إن وجدت).

ويمكن اعادة صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن عند تقييم الأداء؟ وما هي المعوقات التي تحد من استخدام بطاقة الأداء المتوازن عند تقييم الأداء من قبل مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي؟

أهداف الدراسة: في ضوء ما سبق تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن كأسلوب علمي متطور عند تقييم أداء الجهات الخاضعة لرقابة الديوان.
2. التعرف على مدى أهمية استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن عند تقييم الأداء.
3. التعرف علي مدى تناسب بطاقة الأداء المتوازن مع طبيعة عمل مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة.
4. التعرف على مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبعض مقاييس أبعاد بطاقة الاداء المتوازن عند تقييم الأداء.
5. التعرف علي المعوقات التي تحد من استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء من قبل مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي.

أهمية الدراسة: تنبع أهمية الدراسة من خلال أهمية المتغيرات التي تدور حولها مشكلة الدراسة، والأهداف التي تسعى إلي تحقيقها، وأهمية مجتمعها، حيث تمثل بطاقة الأداء المتوازن أحد أهم أساليب المحاسبة الإدارية المتقدمة في وقتنا الحالي، كما أنها تمثل أحد أهم نماذج قياس الأداء الحديثة من خلال أبعادها التي تجمع ما بين المقاييس المالية للأداء والمقاييس غير المالية للأداء، كما تبرز أهمية الدراسة من كونها الدراسة الأولى –في حدود اطلاع الباحثون– تبحث في مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء، والذي يعتبر أحد أهم الأجهزة الرقابية الرسمية في ليبيا، بالإضافة إلى الوقوف علي المعوقات التي تحد من استخدامها، وكذلك تعتبر خلفية نظرية للباحثين في هذا المجال.

فرضيات الدراسة: تحاول الدراسة اختبار الفرضيات التالية:

1. مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لا يستخدمون بطاقة الأداء المتوازن كأسلوب علمي متطور عند تقييم أداء الجهات الخاضعة لرقابة الديوان.

2. مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لا يعيرون أهمية لإستخدام بطاقة الأداء المتوازن عند تقييم الأداء.
3. بطاقة الأداء المتوازن لا تتناسب مع طبيعة عمل مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة.
4. مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لا يستخدمون بعض مقاييس أبعاد بطاقة الاداء المتوازن عند تقييم الأداء.

– لا توجد معوقات تحد من استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء من قبل مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي.

منهجية الدراسة:

ويتناول هذا الجانب استقراء أدبيات المحاسبة بالإطلاع على أهم الدوريات والأبحات ذات الصلة بموضوع الدراسة؛ لغرض وضع إطار نظري مناسب والذي يمكن استخدامه كمقياس للمقارنة بالواقع العملي بالطريقة التي تخدم أغراض البحث، كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلي مستوى جمع البيانات فتم استخدام الاستبيان، أما تحليل البيانات فقد تم استخدام الحزم الاحصائية(SPSS) بهدف الوصول الي نتائج الدراسة.

أولاً الاطار النظري:

نبذه تاريخية عن بطاقة الاداء المتوازن.

باستقراء التطور الاداري نجد أنه في بدايات القرن العشرين كان التركيز واضحاً على التطور من خلال زيادة فاعلية الكادر البشري العامل، وبعد الحرب العالمية الثانية تنامت عوامل التغيير وأصبحت المؤسسات أكثر تعقيداً وأدت التكنولوجيا وعمليات الانتاج الى اثقال في عمليات الرقابة بالمؤسسات بمطالب جديدة، وتأثرت القرارات الادارية بشكل كبير بالمقاييس المالية، ولكنها اخفقت في التوجه المطلوب في الستينات والسبعينات والثمانيات من القرن الماضي الذي بدأت فيه مرحلة قياس التطور من خلال التحليل المالي ودراسة المؤشرات والنسب المالية التي كانت تعتمد على البيانات الماضية(الثويني، 2014: 53)، وفي عصر العولمة والانفجار المعرفي الذي يشهده العالم اليوم، يتطلب الامر الاعتماد على أدوات أخرى مع الاداء المالي للمؤسسات ليشمل ابعاد متعددة تعطي للمؤسسة قدرة اكبر على الاستمرار والبقاء على المنافسة من خلال تنمية مهارات الموظفين وقدراتهم وارضاء عملاء المؤسسات من خلال تطبيق ابعاد بطاقة الاداء المتوازن.

إن ظهور بطاقة الاداء المتوازن جاء من خلال تطور العديد من المفاهيم الادارية والمالية عبر فترات زمنية مختلفة وتراكم معرفي وخبرات قادها العديد من الباحثين والمنظرين وتجارب محلية من المؤسسات الرائدة عالمياً التي تسعى للنمو المستمر.

فقد صممت بطاقة الاداء المتوازن بواسطة كلا من كابلان ونورتون سنة 1992 وأصبحت نهجاً تتبعه المؤسسات الرائدة في الادارة لتقييم الاداء وفي سنة 1993 اقترح كابلان ونورتون آلية لتطبيق بطاقة الاداء المتوازن بينما في سنة 1996 قاما بتطويرها من مجرد اداة قياس بسيطة الى أداة استراتيجية(حجازي، 2015: 15).

وبذلك يمكن القول بأن بطاقة الاداء المتوازن تأخذ شكل نظام اداري تقييمي استراتيجي لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال تطبيق أبعاد بطاقة الاداء المتوازن.

تعريف بطاقة الأداء المتوازن (BSC)(Balanced-Scorecard)

عرف كل من كابلان ونورت بطاقة الاداء المتوازن" بانها نظام يزود المؤسسة بمقاييس وأهداف استراتيجية، تعطي الادارة القدرة على إدارة كل أشكال الاداء فيها، وتوازن بين المقاييس المالية وغير مالية بوصفها محركات للأداء المستقبلي للمؤسسة، وتقيس أداء المؤسسة من خلال اربعة ابعاد، ولكن ربط تلك الابعاد يشتق من رؤية المؤسسة واستراتيجيتها وأهدافها(دودين، 2009: 4).

وقد عرفها(ابوقمر، 2009: 32) بأنها أداة استخدام لنقل وتوصيل استراتيجية المنظمة الى الوحدات والمستويات الادارية المختلفة، وأيضاً قياس نماذج التنفيذ في تلك الوحدات، واستخدامها بشكل يضمن تحقيق النتائج المستهدفة، بما يدعم قوة المنظمة وموقفها التنافسي، وذلك عن طريق توفير أداة التنفيذ الاستراتيجية والمحاسبية عن نتائجها المستهدفة.

أهمية بطاقة الأداء المتوازن (BSC):

تتمثل أهمية بطاقة الاداء المتوازن في محاولة توازن مقاييس الاداء المالية وغير المالية في الاجل القصير والاجل الطويل في تقرير موحد، وتستمد بطاقة الاداء المتوازن أهميتها من خلال الاتي كما حددها(حجازي، 2015: 16):

1- التركيز على محاور التوازن الرباعي للأداء المؤسسي.

2- تساهم في مراقبة العمليات اليومية وأثرها على التطورات المستقبلية وتحسينها.

3- تعمل على تهيئة وتوضيح مسار الرؤية الاستراتيجية لكافة العاملين.

4- تعمل على قياس الاداء الداخلي والاداء الخارجي من خلال التبادل بين ابعاد بطاقة الاداء المتوازن.

أبعاد بطاقة الاداء المتوازن(BSC): تشير بطاقة الاداء المتوازن الى أنه يجب ان ينظر للمؤسسات من أربعة ابعاد لتطوير جميع البيانات وتحليلها نسبة لكل من هذه الابعاد وذلك بهدف تقييم وقياس الاداء والابعاد هي البعد المالي وبعد العملاء وبعد العمليات الداخلية وبعد التعلم والنمو.

1- **البعد المالي:** على الرغم من الدور المهم للأهداف الغير ملموسة وتأثيرها على الاجل الطويل فان العديد من الكتاب يعتبرون ان الاهداف المالية هي السبيل الامثل في التطبيق رغم الانتقادات لبعض الكتاب والباحثين للمقاييس المالية ودعم المقاييس غير المالية فانهم لاينكرون دور المقاييس المالية في تقييم الاداء ويجب ان تكون جنبا الى جنب معاً (ابوشرخ، 2012: 36)، ويعتبر البعد المالي من المكونات المهمة في بطاقة الاداء المتوازن لقياس الاداء وخاصةً المؤسسات الهادفة للربح لأنها تقوم بتلخيص النتائج الاقتصادية لعملية تنفيذ استراتيجيتها، وعلى المؤسسة ان توضع مجموعة من المؤشرات لقياس الاداء المالي تستخرج من القوائم المالية.

2- **بعد العملاء:** تسعي ادارة المؤسسة في تحقيق اعلى درجة منافسة لإرضاء العملاء اذ أن درجة الرضاء تؤثر في نسبة الحصول على عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين ومن خلال هذا البعد تسعى المنظمة في الحصول على الكيفية التي ينظر اليها العملاء للمؤسسة ووضع متطلبات وحاجات العملاء في قلب استراتيجيتها، لما يعكسه هذا البعد من اهمية على انجاح المؤسسة في المنافسة وبقائها واستمرارية نشاطها في سوق المنافسة من خلال وضع مجموعة من المؤشرات لقياس بعد العملاء(ابو قمر، 2009: 66).

3- **بعد العمليات الداخلية:** ويقصد به جميع العمليات والانشطة والفعاليات الداخلية التي تتميز بها المنظمة عن غيرها من متطلبات الاعمال والتي من خلالها يتم مقابلة رغبات العملاء والمالكين الداخلية فيتناول هذا البعد جميع العمليات الداخلية التي يجب ان تتفوق بها المنظمة والتي تؤثر بشكل ملموس على رضا العملاء، وذلك من خلال التركيز على تميز عمليات المنظمة من حيث الوقت اللازم لتنفيذ العمليات وجودة تلك العمليات ولنجاح هذا البعد لابد من التركيز على ثلاثة دورات رئيسية وهي دورة

التطوير والاختراع ودورة العمليات التشغيلية ودورة خدمات ما بعد البيع (ابوشرخ، 2012: 37).

4- **بعد التعلم والنمو:** هو قدرة المنظمة على تطوير قدرات العاملين وتشجيع نظم الابتكار داخل المنظمة كونها البنية التحتية التي تعمل على بناء المنظمة وتطويرها في الاجل الطويل كذلك يركز هذا البُعد على المقاييس الداخلية والخارجية التي تظهر الامكانيات المحتملة بتطوير البنية التحتية والقدرات البشرية مع النظرة الى تكييفها مع البيئة الخارجية بشكل عام من خلال مؤشرات تهتم بالكفاءة والاستثمار في الانظمة، واداء المنتجات والخدمات الجديدة.(عبد الحميد، منصور، 2015: 67).

مزايا استخدام بطاقة الاداء المتوازن(BSC): حققت بطاقة الاداء المتوازن العديد من المزايا للإدارة منها كما حددها (الرفاتي ،2001: 31):

1- تقدم بطاقة الاداء المتوازن اطاراً شاملاً لترجمة الاهداف الاستراتيجية لإشباع الاحتياجات الادارية.

2- تترجم بطاقة الاداء المتوازن رؤية المؤسسة في مجموعة مترابطة من مقاييس الاداء.

3- تساعد بطاقة الاداء المتوازن على استخدام الادارة الفعالة للموارد البشرية من خلال تحفيز العاملين على أساس الاداء.

4- تعمل بطاقة الاداء المتوازن على تحسين الانظمة التقليدية للرقابة والمحاسبة بإدخال الحقائق غير المالية.

5- تساعد بطاقة الاداء المتوازن في الحد من مشكلات التعظيم الفرعي للأرباح من خلال جبر المديرين في المستويات الادارية العليا على الأخذ بعين الاعتبار كافة مقاييس التشغيل المهمة معاً.

معوقات استخدام بطاقة الاداء المتوازن: تواجه بطاقة الاداء المتوازن العديد من المعوقات والصعوبات التي يجب أخذها بعين الاعتبار حتى يتمكن من استخدامها بفاعلية في قياس وتقييم الاداء بالمؤسسات المالية ومن المعوقات مايلي:

1-ارتفاع تكاليف استخدام بطاقة الأداء المتوازن.

2- سوء التنظيم في بعض المؤسسات يعيق جمع البيانات المطلوبة.

3- عدم وجود أسلوب يوضح كيفية اختيار مقاييس الأداء لكل مدخل.

4- تقديم المؤسسات الغير ربحية بعض الخدمات الغير ملموسة لفترة محددة.

5- غياب نظم وقواعد البيانات في بعض المؤسسات.

6- لا يوجد لدى مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة أي اهتمام بتطبيق بطاقة الأداء المتوازن.

7- صعوبة جمع البيانات المالية وغير المالية عدم توفر الكفاءات الإدارية المؤهلة التي تستطيع تطبيق بطاقة الأداء المتوازن.

8- عدم توفر الكفاءات الإدارية المؤهلة التي تستطيع تطبيق بطاقة الأداء المتوازن.

ثانياً:الدراسة العملية: تم توزيع 45 صحيفة استبانه على عينة الدراسة المكونة لمجتمع الدراسة، والمتمثلة في مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة، وتم استرجاع 36 استبانة، وبنسبة استرجاع قدرها(80%) وهي نسبة مقبولة جدا، وقد تم استبعاد ثلاثة استبانات لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل.

وقد تم استخدام مقياس مكون من خمس أوزان (Five-Point Likert Scale) لتجميع آراء المشاركين حول مشكلة الدراسة، ففي المقياس المستخدم أعطيت العبارة "يستخدم بشكل كبير جداً" (5) خمس درجات، "يستخدم بشكل كبير" (4) أربع درجات، "يستخدم بشكل متوسط" (3) ثلاث درجات، "يستخدم بشكل بسيط" (2) درجتان، "لا يستخدم" (1) درجة واحدة.

واعتبر الوسط الحسابي مساوياً للرقم (3) باعتبار أن (1+2+3+4+5)/5= (3)، وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل من (2) تعبر عن درجة موافقة متدنية، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل من (3) تعبر عن درجة موافقة دون المتوسط، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أكبر من (3) وأقل أو تساوي (4) تعبر عن درجة موافقة فوق المتوسط، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أكبر من (4) وأقل أو تساوي (5) تعبر عن درجة موافقة مرتفعة.

أولاً: تحليل البيانات المتعلقة بخصائص عينة الدراسة

جدول رقم (1) يوضح خصائص عينة الدراسة.

الخصائص	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	03	%9.1
	دبلوم عالي	02	%6.1
	بكالوريوس	22	%66.7
	ماجستير	06	%18.2
	دكتوراه	00	%00.0
التخصص	محاسبة	28	%84.8
	إدارة أعمال	00	%00.0
	تمويل ومصارف	05	%15.2
	اقتصاد	00	%00.0
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	03	%9.1
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	12	%36.4
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	05	%15.2
	من 15 سنة فأكثر	13	%39.4

يتضح من خلال الجدول رقم (1) أن "66.7%" من عينة الدراسة يحملون مؤهل بكالوريوس و 18.2% يحملون مؤهل ماجستير، وكان معظم المستجوبين في عينة الدراسة تخصصهم محاسبة بنسبة" 84.8%"، ونسبة 15.2% من عينة كان تخصصهم تمويل ومصارف، وكما يمكن ملاحظة أن أغلب المستجوبين" 39.4% " لديهم خبرة عمل في وظيفة مراجع بالديوان لمدة 15 سنوات فأكثر، و"36.4%" لديهم خبره من 5 إلى أقل من 10 سنوات، ومن خلال استعراض خصائص عينة الدراسة يلاحظ توافر التأهيل العلمي الملائم، والخبرة الكافية لفهم عبارات الاستبيان والإجابة عنها بشكل يحقق أهداف الدراسة.

ثانياً اختبار فرضيات الدراسة:

1. **مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لا يستخدمون بطاقة الأداء المتوازن كأسلوب علمي متطور عند تقييم أداء الجهات الخاضعة لرقابة الديوان.**

جدول رقم (2) يوضح استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن كأسلوب علمي متطور عند تقييم الأداء.

استخدام بطاقة الأداء المتوازن	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	%24.2
لا	25	%75.8
المجموع	33	%100.0

من خلال الجدول رقم (2) يتضح إن مراجعي ديوان المحاسبة لا يستخدمون بطاقة الأداء المتوازن كأسلوب علمي متطور عند تقييم أداء المؤسسات الخاضعة لرقابة الديوان.

2. مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لا يعيرون أهمية لإستخدام بطاقة الأداء المتوازن عند تقييم الأداء.

جدول رقم (3) يوضح مدي أهمية استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن عند تقييم الأداء.

أهمية استخدام بطاقة الأداء المتوازن	التكرار	النسبة المئوية
غير مهمة	3	%9.1
مهمة بشكل بسيط	4	%12.1
مهمة بشكل متوسط	5	%15.2
مهمة بشكل كبير	17	%51.5
مهمة بشكل كبير جداِ	4	%12.1
المجموع	33	%100.0

يلاحظ من خلال الجدول رقم (3) إن"63.6"% من المستجوبين يعتبرون أن بطاقة الأداء المتوازن مهمة بشكل كبير أو كبير جدا، بينما 15.2% من المستجوبين يعتبرون أن بطاقة الأداء المتوازن مهمة بشكل متوسط، و12.1% من المستجوبين يعتبرونها مهمة بشكل بسيط، في حين يعتبر 9.1 % من المستجوبين أن بطاقة الأداء المتوازن غير مهمة، وبالتالي يتضح إن المستجوبين يعتبرون بطاقة الأداء المتوازن مهمة عند تقييم أداء الجهات الخاضعة لرقابة الديوان.

3. بطاقـة الأداء المتـوازن لا تتناسـب مـع طبيعـة عمـل مراجعـي الحسـابات بـديوان المحاسبة.

جدول رقم (4) يوضح مدي تناسب بطاقة الأداء المتوازن مع طبيعة عمل مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي.

تناسب بطاقة الأداء المتوازن	التكرار	النسبة المئوية
لا تتناسب	4	%12.1
تتناسب بشكل بسيط	4	%12.1
تتناسب بشكل متوسط	9	%27.3
تتناسب بشكل كبير	13	%39.4
تتناسب بشكل كبير جداِ	3	%9.1
المجموع	33	%100.0

يلاحظ من خلال الجدول رقم (4) إن المستجوبين يعتبرون بطاقة الأداء المتوازن تتناسب مع طبيعة عمل ديوان المحاسبة مع اختلاف درجة تناسبها لعمل الديوان، حيث يعتبر48.5% أنها تتناسب مع طبيعة عمل الديوان بشكل كبير أو كبير جدا، بينما 27.3% من المستجوبين يعتبرون بطاقة الأداء المتوازن تتناسب بشكل متوسط مع طبيعة عمل الديوان المحاسبة، في حين 12.1% منهم يعتبرون أن تناسبها بشكل بسيط، و12.1% يؤكدون أنها لا تتناسب مع طبيعة عمل الديوان المحاسبة.

4.مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لا يستخدمون بعض مقاييس أبعاد بطاقة الاداء المتوازن عند تقييم الأداء.

a) مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس البعد المالي.

جدول رقم (5) يوضح نتائج تحليل محور مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس البعد المالي.

ت	محتوى الفقرة	الفئة	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي $\bar{x}$	الانحراف المعياري S.D	قيمة اختبار t	مستوى المعنوية p-value	الترتيب
			لا يستخدم	يستخدم بشكل بسيط	يستخدم بشكل متوسط	يستخدم بشكل كبير	يستخدم بشكل كبير جداً					
1	يستخدم مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة هامش المساهمة	ت	08	07	13	04	01	2.48	1.093	13.05	0.000	7
		%	24.2	21.2	39.4	12.1	3.0					
2	يستخدم مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة العائد على حقوق الملكية	ت	05	05	16	05	02	2.81	1.074	15.04	0.000	2
		%	15.2	15.2	48.5	15.2	6.1					
3	يستخدم مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة العائد على المبيعات	ت	06	04	16	04	03	2.81	1.158	13.98	0.000	3
		%	18.2	12.1	48.5	12.1	9.1					
4	يستخدم مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة القيمة المضافة	ت	07	07	16	02	01	2.48	1.004	14.22	0.000	6
		%	21.2	21.2	48.5	6.1	3.0					
5	يستخدم مراجعي الحسابات	ت	06	06	15	04	02	2.69	1.104	14.03	0.000	4
		%	18.2	18.2	45.5	12.1	6.1					

	بديوان المحاسبة نسبة السيولة السريعة										
6	يستخدم مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة نسبة السيولة	ت	05	05	15	07	01	2.81	1.044	15.50	0.000	1
		%	15.2	15.2	45.2	21.2	3.0					
7	يستخدم مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة النسبة التشغيلية	ت	06	08	12	05	02	2.66	1.137	13.47	0.000	5
		%	18.2	24.2	36.4	15.2	6.1					
الدرجة الكلية حول محور مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس البعد المالي								2.63	0.985	15.62	0.000	

يلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية حول محور **مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس البعد المالي**، جاءت كلها أقل من 3 المتوسط الافتراضي للمقياس الخماسي، أي أنها في اتجاه قلة الاستخدام، مما يشير إلى أن مفردات عينة الدراسة موافقين على قلة استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس البعد المالي، كما أن مستوى المعنوية لاختبار (t) أقل من 0.05 مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها من العينة على مجتمع الدراسة.

b) مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة لمقاييس بعد العمليات الداخلية.

جدول رقم (6) يوضح نتائج تحليل محور مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة لمقاييس بعد العمليات الداخلية.

ت	محتوى الفقرة	الفئة	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي $\bar{x}$	الانحراف المعياري S.D	قيمة إختبار t	مستوى المعنوية p-value	الترتيب
			لا يستخدم	يستخدم بشكل بسيط	يستخدم بشكل متوسط	يستخدم بشكل كبير	يستخدم بشكل كبير جداً					
1	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من كفاءات الرقابة الداخلية	ت	00	01	03	13	16	4.33	0.777	32.02	0.000	1
		%	00.0	3.0	9.1	39.4	48.5					
2	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من سلامة الإجراءات الإدارية	ت	00	00	06	14	13	4.21	0.740	32.70	0.000	2
		%	00.0	00.0	18.2	42.4	39.4					
3	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من سرعة انجاز المعاملات	ت	01	03	11	10	08	3.63	1.055	19.79	0.000	5
		%	3.0	9.1	33.3	30.3	24.2					
4	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من نسبة الأخطاء في انجاز الأعمال	ت	00	01	13	13	06	3.72	0.801	26.72	0.000	4
		%	00.0	3.0	39.4	39.4	18.2					

5	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من إنتاجية الموظفين	ت	04	04	15	08	02	3.00	1.061	16.24	0.000	7
		%	12.1	12.1	45.5	24.2	6.1					
6	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من خبرات وكفاءات الموظفين	ت	00	04	11	13	05	3.57	0.902	22.76	0.000	6
		%	00.0	12.1	33.3	39.4	15.2					
7	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من تلبية احتياجات ومتطلبات العاملين	ت	05	08	15	03	02	2.66	1.051	14.57	0.000	8
		%	15.2	24.2	45.5	9.1	6.1					
8	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من تحقيق كفاءات العمليات الداخلية	ت	01	03	09	10	10	3.75	1.091	19.79	0.000	3
		%	3.0	9.1	27.3	30.3	30.3					
الدرجة الكلية حول محور مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة لمقاييس بعد العمليات الداخلية								3.61	0.710	29.23	0.000	

يتضح من خلال الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية حول محور **مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة لمقاييس بعد العمليات الداخلية**، جاءت أغلبها أكبر من 3 المتوسط الافتراضي للمقياس الخماسي، أي أنها مستخدمة، ما عدى تأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من تلبية احتياجات ومتطلبات العاملين، فإن متوسطها أقل من 3، مما يشير إلى أن مفردات عينة الدراسة موافقين على استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس بعد العمليات الداخلية، كما أن مستوى المعنوية لاختبار (t) أقل من 0.05 مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها من العينة على مجتمع الدراسة.

c) مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس بعد العملاء.

جدول رقم (7) يوضح نتائج تحليل محور مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس بعد العملاء.

ت	محتوى الفقرة	الفئة	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي $\bar{x}$	الانحراف المعياري S.D	قيمة اختبار t	مستوى المعنوية p-value	الترتيب
			لا يستخدم	يستخدم بشكل بسيط	يستخدم بشكل متوسط	يستخدم بشكل كبير	يستخدم بشكل كبير جداً					
1	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من تحقيق أعمال المؤسسات	ت	01	04	08	11	09	3.69	1.104	19.24	0.000	1
		%	3.0	12.1	24.2	33.3	27.3					
2	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من رضاء العملاء عن الخدمات المقدمة	ت	07	03	16	05	02	2.75	1.146	13.81	0.000	8
		%	21.2	9.1	48.5	15.2	6.1					

										لهم	
7	0.000	15.35	1.032	2.75	01	06	15	06	05	ت	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من أسلوب المعاملة التي يعاملون بها العملاء	3
					3.0	18.2	45.5	18.2	15.2	%		
3	0.000	13.61	1.317	3.12	05	09	10	03	06	ت	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من نسبة انجاز المعاملات	4
					15.2	27.3	30.3	9.1	18.2	%		
4	0.000	13.79	1.262	3.03	05	06	12	05	05	ت	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من فترة انجاز المعاملات	5
					15.2	18.2	36.4	15.2	15.2	%		
2	0.000	13.65	1.326	3.15	06	08	09	05	05	ت	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من نسبة الشكاوي المقدمة لهم من الإدارة	6
					18.2	24.2	27.3	15.2	15.2	%		

										العليا	
7	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من وسائل الاتصال بين المستويات الإدارية	ت	03	06	15	07	02	2.97	1.015	16.80	0.000	5
		%	9.1	18.2	45.5	21.2	6.1					
8	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من سعي المنظمات إلى تقديم أفضل الخدمات	ت	05	05	13	07	03	2.93	1.171	14.42	0.000	6
		%	15.2	15.2	39.4	21.2	9.1					
الدرجة الكلية حول محور مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس بعد العملاء								3.05	0.971	18.04	0.000	

من الجدول رقم (7) يتضح أن المتوسطات الحسابية حول محور **مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس بعد العملاء**، جاءت أغلبها أكبر من 3 المتوسط الافتراضي للمقياس الخماسي، أي أنها مستخدمة، ما عدى تأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من رضاء العملاء عن الخدمات المقدمة لهم، وتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من أسلوب المعاملة التي يعاملون بها العملاء، وكذلك تأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من وسائل الاتصال بين المستويات الإدارية، وأيضا تأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من سعي المؤسسات إلى تقديم أفضل الخدمات، فإن متوسطها أقل من 3، مما يشير إلى أن مفردات عينة الدراسة موافقين على استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس بعد العملاء، كما أن مستوى المعنوية لاختبار (t) أقل من 0.05 مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها من العينة على مجتمع الدراسة.

d) مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس بعد التعلم والنمو.

جدول رقم (8) يوضح نتائج تحليل محور مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس بعد التعلم والنمو.

ت	محتوى الفقرة	الفئة	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي $\bar{x}$	الانحراف المعياري S.D	قيمة اختبار t	مستوى المعنوية p–value	الترتيب
			لا يستخدم	يستخدم بشكل بسيط	يستخدم بشكل متوسط	يستخدم بشكل كبير	يستخدم بشكل كبير جداً					
1	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من مدى الاهتمام بتدريب العاملين	ت	03	05	13	10	02	3.09	1.042	17.04	0.000	2
		%	9.1	15.2	39.4	30.3	6.1					
2	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من الاهتمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات	ت	03	05	13	12	00	3.03	0.951	18.29	0.000	3
		%	9.1	15.2	39.4	36.4	00.0					
3	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من أن الحوافز تصرف حسب	ت	04	02	11	09	07	3.39	1.248	15.61	0.000	1
		%	12.1	6.1	33.3	27.3	21.2					

	الكفاءة والتطوير										
4	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من كفاءة مراكز التدريب لتدريب العاملين	ت	05	07	13	05	03	2.81	1.158	13.98	0.000	4
		%	15.2	21.2	39.4	15.2	9.1					
5	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من رضاء العاملين	ت	07	09	12	04	01	2.48	1.064	13.41	0.000	6
		%	21.2	27.3	36.4	12.1	3.0					
6	يتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من توفير بيئة مناسبة للتطوير	ت	04	07	15	06	01	2.78	0.992	16.13	0.000	5
		%	12.1	21.2	45.5	18.2	3.0					
	الدرجة الكلية حول محور مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس بعد التعلم والنمو							2.934	0.909	18.52	0.000	

من الجدول رقم (8) يتضح أن المتوسطات الحسابية حول محور **مدى استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس بعد التعلم والنمو**، جاءت أغلبها أقل من 3 المتوسط الافتراضي للمقياس الخماسي، أي أنها في اتجاه قلة الاستخدام، ما عدى تأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من مدى الاهتمام بتدريب العاملين، وتأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من الاهتمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وكذلك تأكد مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة من أن الحوافز تصرف حسب الكفاءة والتطوير، فإن متوسطها

أكبر من 3، مما يشير إلى أن مفردات عينة الدراسة موافقين على قلة استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس بعد التعلم والنمو، كما أن مستوى المعنوية لاختبار (t) أقل من 0.05 مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها من العينة على مجتمع الدراسة.

e) مدي استخدم مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لمقاييس بطاقة الأداء المتوازن. جدول رقم (9) يوضح إجمالي محاور مقاييس بطاقة الأداء المتوازن.

المحاور	متوسط عينة الدراسة	الانحراف المعياري للعينة	95% فترة ثقة لمتوسط المجتمع		قيمة t المحسوبة	مستوى المعنوية المشاهد	الترتيب
			الحد الأدنى	الحد الأعلى			
البعد المالي	**2.683**	**0.98571**	**2.3345**	**3.0335**	**15.642**	**0.000**	**4**
بعد العمليات الداخلية	**3.613**	**0.71011**	**3.3618**	**3.8654**	**29.233**	**0.000**	**1**
بعد العملاء	**3.053**	**0.97178**	**2.7085**	**3.3976**	**18.048**	**0.000**	**2**
بعد التعلم والنمو	**2.934**	**0.90996**	**2.6117**	**3.2570**	**18.525**	**0.000**	**3**
المجموع الكلي لمقاييس بطاقة الأداء المتوازن	**3.094**	**0.69675**	**2.8470**	**3.3411**	**25.510**	**0.000**	

يوضح الجدول رقم (9) متوسطات درجة إجابة مفردات عينة الدراسة حول محاور مقاييس بطاقة الأداء المتوازن، ومن الجدول السابق يلاحظ أن متوسط الإجابة حول محور بعد العمليات الداخلية يساوي (3.613) وبالتالي فأن بعد العمليات الداخلية يعد أكثر الإبعاد استخداماً من بين أبعاد مقاييس بطاقة الأداء المتوازن، يلي بعد العمليات الداخلية بعد العملاء بمتوسط حسابي (3.053)، وبعد التعلم والنمو جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط (2.934)، والبعد المالي جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط (2.683).

من خلال متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة تبين أن ديوان المحاسبة الليبي يستخدم مقاييس بطاقة الأداء المتوازن، لأن المتوسط الحسابي يساوي 3.094، وهو أكبر من 3 المتوسط الافتراضي للمقياس الخماسي، وبما أن قيمة (t) المحسوبة لجميع أبعاد مقاييس بطاقة الأداء المتوازن أكبر من قيمة (t) الجدولية، التي تساوي (1.671)، وقيمة مستوى

المعنوية المشاهد المقابلة لجميع الأبعاد أقل من (0.05) مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة، عليه فإنه يمكن القول أن النتائج التي توصلت إليها الدراسة في عينة الدراسة تنطبق على مجتمع الدراسة.

5.لا توجد معوقات تحد من استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء من قبل مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي.

جدول رقم (10) يوضح نتائج تحليل محور المعوقات التي تحد من استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن.

ت	محتوى الفقرة	الفئة	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي $\bar{x}$	الانحراف المعياري S.D	قيمة إختبار t	مستوى المعنوية p–value	الترتيب
			لا تعرقل	تعرقل بشكل بسيط	تعرقل بشكل متوسط	تعرقل بشكل كبير	تعرقل بشكل كبير جداً					
1	ارتفاع تكاليف استخدام بطاقة الأداء المتوازن	ت	05	04	20	03	01	2.72	.9440	16.58	0.000	8
		%	15.2	12.1	60.6	9.1	3.0					
2	سوء التنظيم في بعض المؤسسات يعيق جمع البيانات المطلوبة	ت	01	00	10	19	03	3.69	.7700	27.58	0.000	2
		%	3.0	00.0	30.3	57.6	9.1					
3	عدم وجود أسلوب يوضح كيفية اختيار مقاييس الأداء لكل مدخل	ت	01	01	14	15	02	3.48	.7950	25.17	0.000	5
		%	3.0	3.0	42.4	45.5	6.1					
4	تقديم المؤسسات الغير ربحية بعض الخدمات الغير ملموسة	ت	01	04	18	08	02	3.18	.8460	21.60	0.000	6
		%	3.0	12.1	54.5	24.2	6.1					

	لفترة محددة										
5	غياب نظم وقواعد البيانات في بعض المؤسسات	ت	00	01	09	13	10	3.97	.8470	26.91	0.000	1
		%	00.0	3.0	27.3	39.4	30.3					
6	لا يوجد لدى مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة أي اهتمام بتطبيق بطاقة الأداء المتوازن	ت	03	03	16	09	02	3.12	.9920	18.06	0.000	7
		%	9.1	9.1	48.5	27.3	6.1					
7	صعوبة جمع البيانات المالية والغير مالية	ت	01	02	14	11	05	3.51	.9390	21.49	0.000	4
		%	3.0	6.1	42.4	33.3	15.2					
8	عدم توفر الكفاءات الإدارية المؤهلة التي تستطيع تطبيق بطاقة الأداء المتوازن	ت	01	01	12	14	05	3.63	.8950	23.33	0.000	3
		%	3.0	3.0	36.4	42.4	15.2					
	الدرجة الكلية حول محور المعوقات التي تحد من استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن							3.41	.5400	36.28	0.000	

من الجدول رقم (10) تبين أن المتوسطات الحسابية حول محور**المعوقات التي تحد من استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن**، جاءت أغلبها

أكبر من 3 المتوسط الافتراضي للمقياس الخماسي، أي أنها في اتجاه الموافقة، ما عدى ارتفاع تكاليف استخدام بطاقة الأداء المتوازن، فإن متوسطها أقل من 3، مما يشير إلى أن مفردات عينة الدراسة موافقين على وجود لمعوقات تحد من استخدام مراجعي الحسابات بدايون المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن، كما أن مستوى المعنوية لاختبار (t) أقل من 0.05 مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها من العينة على مجتمع الدراسة.

نتائج الدراسة: من خلال نتائج التحليل الإحصائي للبيانات يمكن تلخيص النتائج التالية:

1. إن مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لا يستخدمون بطاقة الأداء المتوازن كأسلوب علمي متطور عند تقييم أداء المؤسسات الخاضعة لرقابة الديوان.
2. إن مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي يدركون أهمية استخدام بطاقة الأداء المتوازن عند تقييم أداء المؤسسات الخاضعة لرقابة الديوان.
3. إن مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي يعتبرون أن بطاقة الأداء المتوازن تتناسب مع طبيعة عمل مراجعي ديوان المحاسبة الليبي.
4. تعد العمليات الداخلية أكثر الأبعاد استخداماً من بين أبعاد مقاييس بطاقة الأداء المتوازن من قبل مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي، يلي بعد العمليات الداخلية بعد العملاء، وبعد ذلك التعلم والنمو جاء في المرتبة الثالثة، والبعد المالي جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة.
5. هناك بعض المعوقات التي تحد من استخدام مراجعي الحسابات بديوان المحاسبة الليبي لبطاقة الأداء المتوازن.

توصيات الدراسة:

1.العمل على توعية العاملين بديوان المحاسبة الليبي وخاصة المكلفين برقابة الأداء بأهمية بطاقة الاداء المتوازن لأجل تطوير قدراتهم بالشكل الذي يواكب أساليب التطور الحديثة.

2.من الضروري تعزيز مناهج التدريس في قسم المحاسبة بالأساليب الحديثة ومنها بطاقة الاداء المتوازن وذلك لزيادة الوعي لدى الخريجين بأهمية ابعاد تطبيق بطاقة الاداء المتوازن.

3.من الضروري أن تتضمن الدورات التدريبية التي ينظمها ديوان المحاسبة داخل الديوان وخارجه الأساليب المستحدثة ومنها بطاقة الأداء المتوازن.

4- ضرورة قيام ديوان المحاسبة الليبي بمعالجة المعوقات التي تقف أمام تطبيق بطاقة الأداء المتوازن.

المراجـــــع

أولاً الدوريات:

1. الثويني، يوسف بن محمد (2014)، متطلبات قياس الأداء المتوازن في مؤسسات التعليم قبل الجامعي بمنطقة حائل ومعيقاته، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد الثالث، العدد العشر، ص ص 47 –64.
2. درغام، ماهر موسى، وأبو فضة، مروان محمد(2009)، أثر تطبيق أنموذج الأداء في تعزيز الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف الوطنية الفلسطينية (BSC) المتوازن العاملة في قطاع غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد السابع عشر، العدد الثاني، ص ص741–788.
3. قناو، عبدالرزاق محمد، والنائض، محمد المبروك (2012)، مدي إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في المصارف التجارية الليبية، مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد الثامن، العدد التاسع، ص ص 7 – 42.
4. دودين، احمد يوسف (2009)، معوقات استخدام بطاقة الاداء المتوازن في البنوك التجارية الاردنية، مجلة الزرقاء البحوث والدراسات الانسانية، المجلد التاسع، العدد الثاني، ص ص:1–21.
5. عبدالحليم، نادية ارضي (2005)، دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الواحد والعشرون، العدد الثاني، ص ص 1–30 .
6. عبد الحميد، معتصم فضل عبد الرحيم، منصور، فتح الرحمن الحسن، بطاقة الاداء المتوازن ودورها في تقويم الاداء بالصندوق القومي للمعاشات (2015) مجلة العلوم الاقتصادية المملكة العربية السعودية كلية الشريعة الاسلامية (2)vol.16 ص: 60– 78.
7. عبداللطيف، عبداللطيف، وتركمان، حنان (2006)، بطاقة التصويب المتوازنة كأداة لقياس الاداء، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية– سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد الثامن والعشرون، العدد الاول، ص ص:148.

ثانياً رسائل الماجستير:

1. ابوشرح، جمال حسن محمد، مدى امكانية تقويم اداء الجامعة الاسلامية بغزه باستخدام بطاقة الاداء المتوازن ، دراسة ميدانية من وجة نظر العاملين بالجامعة ، 2012 رسالة ماجستير غير منشورة جامعة غزه.
2. ابو قمر، محمد أحمد محمد (2009)، تقيم أداء بنك فلسطين المحمد باستخدام بطاقة قياس الاداء المتوازن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
3. حجازي، ملاك زكري حمدي، دور بطاقة الاداء المتوازن في تحقيق مبادئ الجامعة المستدامة في الجامعة الاسلامية بغزة 2015 رسالة ماجستير غير منشورة جامعة غزه.
4. الرفاتي، عادل جواد، مدى قدرة المنظمات الاهلية الصحية بقطاع غزه على تطبيق بطاقة الاداء المتوازن كأداة لتقويم الاداء التمويلي،2011 رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة.
5. عبيد، وليد سلمان (2014)، مدى إمكانية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقويم أداء شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
6. لغريب، أبو عجيلة رمضان(2012) ، مدى أمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء البنوك التجارية الليبية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط.
7. المرادى، مصطفي محمد (2008)، نحو إطار مقترح لتقييم أداء المصارف التجارية الليبية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن وإمكانية تطبيقه، رسالة ماجستير غير منشورة، الاكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا.

Journal of Total Science
Volume (1), Issue (3), (Marsh. 2017)
ISSN: 2518-5799

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (1)، العدد (3)، (مارس 2017)
ردمد: 2518-5799

اثر استخدام شبكة الانترنت على التحصيل الدراسي لطلبة المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين فى مادة الحاسوب

د. حكيم خليفة المنتصر

كلية العلوم برقدالين جامعة صبراته

The effect of using the internet on academic achievement for students of the Higher Institute of Technical Sciences in computer

Dr.. *Hakim Khalifa muntsr*
Faculty of Science,
University of Sabratha

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام شبكة الانترنت على التحصيل الدراسي لطلبة المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين في مقرر" الحاسوب في التعليم "، وبالتحديد فإن هذه الدراسة حاولت الإجابة عن التساؤلات التالية:

– ما أثر استخدام شبكة الانترنت على التحصيل الدراسي لطلبة المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين فى مادة الحاسوب

– ما أثر متغير الجنس على التحصيل الدراسي لطلبة المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين باستخدام شبكة الانترنت؟

– ما أثر التفاعل بين طريقة عرض المادة التعليمية والجنس على تحصيل طلبة المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين في مادة الحاسوب في التعليم؟

تكونت عينة الدراسة من (72) طالب منهم (34) طالباً، و(38) طالبة: وقد توصلت الدراسة لمجموعه من النتائج أهمها، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الوسط الحسابي الكلي على الاختبار التحصيلي لصالح المجموعة التجريبية، أي أن المجموعة التجريبية كانت أفضل أداءً من المجموعة الضابطة. فضلاً عن وجود فرق في الوسط الحسابي الكلي ذي دلالة إحصائية لصالح الإناث في التحصيل الدراسي ، وكذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لصالح التفاعل بين طريقة عرض المادة والجنس، وأوصى الباحث بإجراء المزيد من الدراسات حول استخدام شبكة الانترنت في التعليم، وتعميم استخدام شبكة الانترنت في التعلم عن بعد.

Abstract

This study aimed to investigate the impact of Internet use on academic achievement for students of the Higher Institute of Technical Sciences Brkdalin in the decision of "Computer in Education", and specifically, this study attempted to answer the following questions:

What is the impact of Internet use on academic achievement for students of the Higher Institute of Technical Sciences Brkdalin in computer material?

What sex variable effect on the academic achievement of the students of the Higher Institute of Technical Sciences Brkdalin using the Internet?

What is the impact of the interaction between the presentation of educational material and sex on the collection of the Higher Institute of Technical Sciences students Brkdalin in the material in computer education?

The study sample consisted of 72 students, including 34 students, and 38 students: The study found the following results.

The presence of statistically significant differences in the median overall differences on achievement test for the experimental group, which means that the experimental group had a better performance than the control group.

There is no difference in the median overall statistically significant in favor of females in academic achievement.

The presence of a statistically significant effect in favor of the interaction between the presentation of the material and sex.

The researcher recommended further studies on the use of the Internet in education, and the universal use of the internet in distance learning

مقدمة

تواجه التربية في العصر الحديث تحديات في جميع نواحي الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، لعل من أهمها الانفجار السكاني، والانفجار المعرفي، وتطور فلسفة التعليم وتغير دور المعلم، وتفشي الأمية، والنقص في أعضاء هيئة التدريس، والتطور التكنولوجي و وسائل الإعلام. (سلامة، 2001 ص ص 30 – 32). منما ادي إلى التركيز علي التقنيات التعليمية الحديثة للتصدي لبعض المشكلات الرئيسة التي تواجهها العملية التعليمية وزيادة إنتاجيتها عن طريق زيادة معدل التعلم الذي يمكن أن يتم بإتاحة

الفرص المتكافئة لجميع الأفراد أينما كانوا، وفي أي وقت. مع مراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين.(*Willkinson:* 1986، ص 13 و عبد الحليم سيد، 1997، ص 19).

ولتحسين الإنتاجية التربوية لجأ بعض التربويين إلى دمج التكنولوجيا بالتعليم وتطوير الأساليب التقليدية؛ مما أدى إلى ظهور أساليب جديدة منها على سبيل المثال التعلم عن بعد الذي يحقق فرص التعليم لجميع فئات المجتمع مهما اختلفت ظروفهم وتعددت احتياجاتهم، وهذا النوع من التعليم يتطلب الأخذ بتكنولوجيا الاتصالات الحديثة ووسائلها للتغلب على مشكلة البعد بين المعلم والمتعلم. (العاني، 2000: ص ص 307- 308)

وفي أواخر القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين اقتحمت شبكة الانترنت كافة نواحي الحياة: الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والسياسية. ولعل ذلك راجع إلى الخدمات المميزة التي تقدمها، كما تحولت هذه الشبكة إلى وسيلة إيضاح توفر للمعلم والمتعلم معاً ما يحتاجانه من معلوماتباقل وقت وجهد (بوعزة،2000: ص 91).

أما في مجال التعليم فقد تعددت تطبيقات الانترنت حتى أصبحت الرائدة في مجال التعليم عن بعد، حيث تشكل وسيلة اتصال فعالة بين المعلم والمتعلم من ناحية ، وبين المتعلم وزملائه من ناحية أخرى بفضل خدمة البريد الإلكتروني *(E-Mail)*، إضافة إلى حصول كل من المعلم والمتعلم على تغذية راجعة من الطرف الآخر. (الكاملي والجنيدي، 1998: ص 20-21).

مشكلة الدراسة:

تتحدد مشكلة الدراسة في معرفة أثر استخدام شبكة الانترنت على التحصيل الدراسي لطلاب المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين فى مادة مقارنة بزملائهم الذين درسو المادة بالطريقة التقليدية

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

1- معرفة أثر استخدام شبكة الانترنت على التحصيل الدراسي لطلبة المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين فى مادة الحاسوب .

2- معرفة أثر جنس طلبة مادة الحاسوب في التعليم في المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين على تحصيلهم الدراسي.

3- معرفة أثر تفاعل طريقة التدريس والجنس على تحصيل الطلاب.

أهمية الدراسة:

تعد الدراسة استجابة للعديد من المؤتمرات العربية والدولية التى تنادى باستخدام وتوظيف الحاسب فى التعليم والتعلم، وذلك لما يضمنه من إمكانية استخدام التقنيات المتعددة والوحدات النسقية (الموديولات) وغيرها.

يستخدم فى البرنامج التعليمى وسائط متعددة كالصوت والصورة والنص وغيره من المثيرات التى تتيح للمتعلم السير به حسب قدراته وخطوه الذاتي قد تكون واحدة من الدراسات الأولى التي تتناول توظيف شبكة الانترنت في التعليم عن بعد.

قد تسهم في التغلب على بعض المشكلات التعليمية المعاصرة التي تواجه مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي.

أسئلة الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر استخدام شبكة الانترنت على التحصيل الدراسي لطلبة المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين فى مادة الحاسوب وبالتحديد فإن هذه الدراسة حاولت الإجابة عن الأسئلة التالية:

1- ما أثر استخدام شبكة الانترنت على التحصيل الدراسي لطلبة المعهد العالي للعلوم التقنية فى مادة الحاسوب

2- ما أثر متغير الجنس على التحصيل الدراسي لطلبة المعهد فى مادة الحاسوب؟

3- ما أثر التفاعل بين طريقة عرض المادة التعليمية والجنس على تحصيل طلاب المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين فى مادة الحاسوب

حدود الدراسة:

1- اقتصارها على طلبة المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين قسم الهندسة الكهربائية الفصل الدراسي الخريف(2016)

2- اقتصارها على متغيرين مستقلين هما: استخدام شبكة الانترنت والجنس، ومتغير تابع هو: التحصيل الدراسي.

التعريفات الإجرائية :

1- شبكة الانترنت: هي شبكة ضخمة للاتصالات في العالم، تضم الملايين من أنظمة الحاسب الآلي متصلة مع بعضها عن طريق خطوط هاتفية على مدار الساعة من خلالها يحصل المستخدم على الصوت، والصورة، والمعرفة، واللعبة، والاتصال مع الآخرين، إضافةً

إلى نتائج البحوث، والأخبار اليومية، وإجراء المحادثات مع مختلف الأشخاص. (الزهراني، 2002: ص ص 10- 11)

2- **التحصيل الدراسي:** ناتج ما يتعلمه الطلاب بعد إجراء عملية التعلم.

3- مقرر الحاسوب في التعليم: أحد المقررات التي يقدمها المعهد العالي للعلوم التقنية برقداين

الطريقة والإجراءات:

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة قسم الهندسة الكهربائية بالمعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين.

التعليم باستخدام شبكة الإنترنت

بدأت شبكة الإنترنت في الولايات المتحدة الأمريكية شبكة عسكرية للأغراض الدفاعية. ولكن بانضمام الجامعات الأمريكية ثم المؤسسات الأهلية والتجارية – في أمريكا وخارجها – جعلها شبكة عالمية تستخدم في شتى مجالات الحياة. لذا كانت هذه الشبكة المساهم الرئيسي فيما يشهده العالم اليوم من انفجار معلوماتي. وبالنظر إلى سهولة الوصول إلى المعلومات الموجودة على الشبكة مضافاً إليها المميزات الأخرى التي تتمتع بها الشبكة فقد أغرت كثيرين بالاستفادة منها كل في مجاله. من جملة هؤلاء، التربويون الذين بدءوا باستخدامها في مجال التعليم. حتى أن بعض الجامعات الأمريكية وغيرها، تقدم بعض موادها التعليمية من خلال الإنترنت إضافة إلى الطرق التقليدية. ولعل من أهم المميزات التي شجعت التربويين على استخدام هذه الشبكة في التعليم، هي:

1- الوفرة الهائلة في مصادر المعلومات.

ومن أمثال هذه المصادر:

- الكتب الإلكترونية (Electronic Books).
- الدوريات (Periodicals).
- قواعد البيانات (Date Bases).
- الموسوعات (Encyclopedias).
- المواقع التعليمية (Educational sites).

2 – الاتصال غير المباشر (غير المتزامن):

يستطيع الأشخاص الاتصال فيما بينهم بشكل غير مباشر ومن دون اشتراط حضورهم في نفس الوقت باستخدام:

- البريد الإلكتروني (E-mail): حيث تكون الرسالة والرد كتابياً.
- البريد الصوتي (Voice-mail): حيث تكون الرسالة والرد صوتياً.

3- الاتصال المباشر (المتزامن):

وعن طريقه يتم التخاطب في اللحظة نفسها بواسطة:

- التخاطب الكتابي (Relay-Chat) حيث يكتب الشخص ما يريد قوله بواسطة لوحة المفاتيح والشخص المقابل يرى ما يكتب في اللحظة نفسها، فيرد عليه بالطريقة نفسها مباشرة بعد انتهاء الأول من كتابة ما يريد.
- التخاطب الصوتي (Voice-conferencing) حيث يتم التخاطب صوتياً في اللحظة نفسها هاتفياً عن طريق الإنترنت.
- التخاطب بالصوت والصورة (المؤتمرات المرئية) (Video-conferencing حيث يتم التخاطب حياً على الهواء بالصوت والصورة.

وقد أشارت دراسة (عزيز، 1999) حول استخدام شبكة الانترنت كوسيلة وأسلوب للتعلم عن بعد،إلى أن استخدام شبكة الانترنت كوسيلة للتعلم المفتوح والتعلم عن بعد داخل حجرة الصف هدف يمكن تحقيقه ضمن خطة، مع مراعاة بعض الظروف أهمها تغير دور كل من المعلم والمتعلم، وأن استخدام شبكة الانترنت يؤدي إلى التشويق والبحث والابتكار والإبداع والتعلم الذاتي.(عزيز، 1999: ص3).

وبفضل الخدمات التي توفرها شبكة الانترنت للتعليم عن بعد استطاع هذا النظام المساعدة في:

- إيجاد روح الحماسة والدافعية في طلب العلم لدى المتعلمين.
- تنمية الإبداع العلمي، والابتكار لدى المتعلمين.
- دمج كل من التعليم والتدريب في نظام واحد.
- إتاحة الفرصة للتعليم المستمر التي لم تكن موجودة من قبل.
- تقديم حلول واقتراحات جديدة (غير تقليدية) للكثير من المشكلات التي يعاني منها النظام التقليدي مثل: ازدحام الفصول الدراسية، وأساليب التدريس القائمة على التلقين والتي تهمل دور التقنيات التعليمية في التعليم .

- جعل المتعلم قادراً على محاكاة الواقع الخارجي من خلال استخدام تكنولوجيا الوسائط المتعددة، بأسلوب تفاعلي.
- الاتصال بالعالم بأسرع وقت وأقل تكلفة.
- توفير طرق تدريس مناسبة للتعلم والمادة الدراسية.(طلبة، 1998: ص 30).

أماالزهراني (2002) فقد أظهرت دراسته حول أثر استخدام شبكة الانترنت على التحصيل الدراسي لطلاب مقرر تقنيات التعليم بكلية المعلمين بالرياض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (05و0) في متوسطات التحصيل الدراسي لطلاب مقرر تقنيات التعليم بين المجموعة التي درست باستخدام شبكة الانترنت، والمجموعة التي درست بالطريقة التقليدية ،رغم إنها أظهرت في الوقت نفسه وجود علاقة إيجابية في الاتجاه نحو مقرر تقنيات التعليم ودراسية باستخدام شبكة الانترنت. وأوصى الباحث بضرورة التوسع في استخدام طريقة شبكة الانترنت في التعليم، ووضع خطة تنفيذية مرحلية في ضوء الإمكانات المادية والبشرية والإدارية لتوفير معامل أجهزة الحاسب الآلي المرتبطة بالشبكة في مدارس التعليم العام والكليات والمعاهد والجامعات السعودية.

وأشارالجندي (1998) والتي أوردها الزهراني (2002) إلى أن تزويد الفصول الدراسية بشبكة الإنترنت يشجع الطلاب على البحث والدراسة في الحصول على المادة التعليمية بالطريقة التي تتفق وميولهم في التفكير وتأمين المستجدات التربوية الحديثة والتي منها تكنولوجيا المحاكاة والواقع الافتراضي لتقديم الخبرات التعليمية بالطريقة الفعالة التي تشد انتباه الطلبة وتزيد من حصيلتهم المعرفية، كما أنها تهيئ للمعلم الحصول على المعلومات التعليمية والتربوية المتعلقة بالمناهج والتطوير التربوي والأكاديمي من خلال الاتصال بقاعدة بيانات (*ERIC*) التعليمية.

وفي مجال أثر استخدام الانترنت في التعليم العالي أجرى الفهد والهابس (2000) دراسة حول دور خدمات الاتصال في الانترنت في تطوير نظم التعليم في مؤسسات التعليم العالي، حيث هدفت الدراسة إلى التوصل إلى أهمية استخدام التقنية في التعليم والتعرف على استخدامات الانترنت في التعليم العالي، وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها:

- أكثر خدمات الانترنت استخداماً في التعليم العالي هو البريد الالكتروني وذلك لسهولة استخدامه وكثرة فوائده.

- خدمات الانترنت التي يمكن توظيفها في التعليم العالي هي خدمة القوائم البريدية، حيث تبرز أهميتها في تبادل وجهات النظر بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- أكثر الخدمات استخداماً بعد البريد الالكتروني هي خدمة المحادثة التي يمكن استخدامها في التعليم عن بعد.

– من أهم العوائق التي تقف أمام استخدام شبكة الانترنت في التعليم العالي العوائق المالية المتمثلة في توفير الأجهزة، وفنية متمثلة في انقطاع الخدمة أثناء الاتصال، وبشرية متمثلة في عدم إعداد هيئة التدريس والطلاب لاستخدام هذه الخدمة.

واجري حكيم المنتصر (2013) حول فاعلية توضيف الحاسوب على التحصيل الدراسي والاتجاه نحو المعلوماتية فى مدراس الثانويات التخصصية فى ليبيا حيث هدفت الدراسة الى تصميم وبناء برمجية تعليمية بهدف :

التأكيد على مبادئ التعلم الذاتى المعتمد على الحاسب والانترنت وتوظيفهما تعليمياً.

استقصاء وتعرف فاعلية توظيف إحدى البرمجيات التعليمية المحوسبة (برنامج التعلم المقترح) على : التحصيل المعرفى فى مادة الإحصاء واتجاهات الطلاب نحو المعلوماتية.

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية

تم قبول الفرض الأول الذي نص علي أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة الضابطة على الاختبار القبلى ومتوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة التجريبية على الاختبار القبلى على اختبار التحصيل المعرفي"

– تم قبول الفرض الثاني الذي ينص علي أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة الضابطة على الاختبار القبلى ومتوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة الضابطة على الاختبار البعدى على اختبار التحصيل المعرفي".

.%95

– تم قبول الفرض الثالث الذي ينص علي أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة الضابطة على الاختبار القبلى ومتوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة التجريبية على الاختبار البعدى على اختبار التحصيل المعرفي ".

– تم قبول الفرض الرابع الذي ينص علي أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة التجريبية على الاختبار القبلى ومتوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة الضابطة على الاختبار البعدى على اختبار التحصيل المعرفي".

– قبول الفرض الخامس الذي ينص علي أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة التجريبية على الاختبار القبلى ومتوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة التجريبية على الاختبار البعدى على اختبار التحصيل المعرفي".

– قبول الفرض السادس الذي ينص علي أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة الضابطة على الاختبار البعدى ومتوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة التجريبية على الاختبار البعدى على اختبار التحصيل المعرفي".

– قبول الفرض السابع الذي ينص علي أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة الضابطة على الاختبار القبلى ومتوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة التجريبية على الاختبار القبلى على الدرجة الكلية لمقياس الاتجاهات نحو المعلوماتية.

– قبول الفرض الثامن الذي ينص علي أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة الضابطة على الاختبار القبلى ومتوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة الضابطة على الاختبار البعدى على الدرجة الكلية لمقياس الاتجاهات نحو المعلوماتية.

– قبول الفرض التاسع الذي ينص علي أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة الضابطة على الاختبار القبلى ومتوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة التجريبية على الاختبار البعدى على الدرجة الكلية لمقياس الاتجاهات نحو المعلوماتية.

– قبول الفرض العاشر الذي ينص علي أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة التجريبية على الاختبار القبلى ومتوسطات

درجات طلاب وطالبات المجموعة الضابطة على الاختبار البعدى على الدرجة الكلية لمقياس الاتجاهات نحو المعلوماتية.

– قبول الفرض الحادي عشر الذي ينص علي أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة التجريبية على الاختبار القبلى ومتوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة التجريبية على الاختبار البعدى على الدرجة الكلية لمقياس الاتجاهات نحو المعلوماتية.

– قبول الفرض الثاني عشر الذي ينص علي أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة الضابطة على الاختبار البعدى ومتوسطات درجات طلاب وطالبات المجموعة التجريبية على الاختبار البعدى على الدرجة الكلية لمقياس الاتجاهات نحو المعلوماتية.

وأجرى لال (2000م) دراسة حول أهمية استخدام الانترنت في العملية التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس الذين تتراوح أعمارهم بين (40–50) سنة، وأعضاء هيئة التدريس الذين تزيد أعمارهم عن (50) سنة في أهمية استخدام الانترنت في العملية التعليمية.

وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس ذوي التخصص العلمي، وأعضاء هيئة التدريس ذوي التخصص الأدبي في أهمية استخدام الانترنت في العملية التعليمية لصالح ذوي التخصص العلمي.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الجنس لصالح الذكور.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس السعوديين وغير السعوديين في أهمية استخدام الانترنت في العملية التعليمية.

أما الهدلق (2001) فقد هدفت دراسته إلى استشراف مستقبل تقنية المعلومات وما يترتب على ذلك من أساليب تعليمية حديثة في إطار من البحث والتطبيق في ظل رؤى ثابتة وفهم عميق لطبيعة المتغيرات التقنية في مجال التعليم وتوجهاتها المستقبلية، وكيفية توظيفها لتحسين التعليم في السعودية، وأكدت الدراسة على إمكانية استفادة الباحثين من شبكة

الانترنت نظراً لمزاياها الكثيرة التي توفرها للباحثين، كما أكدت على أن هذه الشبكة تمثل وسيلة هامة لتبادل المعلومات بين الباحثين وتيسر إجراء حلقات النقاش في شتى المجالات لتسهل الاتصال بالعلماء ومحاوراتهم مهما بعدت المسافة بينهم.

وقام (***Eltsworth,1997***) بدراسة عن التعليم عبر الانترنت، حيث طبقها على (1657) تلميذاً من ثلاث مدارس ثانوية في مدينة كولومبس بولاية اوهايو، وأشارت النتائج إلى إمكانية تعليم المناهج عن طريق البرامج المعدة لشبكة المعلومات. وقد استفادت العديد من الأسر وأبنائها داخل المنازل من هذا التدريس، أي التعليم عن بعد، وقد أدى إيصال المنهج للتلاميذ إلى ازدياد الطلب على أمثال هذه البرامج عبر الانترنت.

وفي دراسة كل من(***Carver & Biehler, 1994***) حول فائدة الانترنت في المجال التعليمي عالمياً، تكونت عينة الدراسة من (732) شخصاً، وقد استخدما فيها استبانة لقياس الاستفادة من الفرص التعليمية من خلال الانترنت، و أشارت النتائج إلى ما يلي:

- إمكانية استفادة أي فرد من مختلف دول العالم تلقي تعليمه عن طريق برامج تعليمية بواسطة الانترنت.
- يستطيع الفرد أن يختار البرنامج التعليمي والوقت المناسب له.
- استطاع العديد من المستفيدين أن يتعلم كيفية زيادة خبراتهم خلال الانترنت.

وأجرى (***Schutte, 1997***) دراسة تجريبية قارن فيها بين التدريس الذي يستخدم الطرق التقليدية والتدريس الذي يعتمد على التسهيلات التي توفرها الانترنت، وأظهرت نتائج الدراسة أن مجموعة الطلبة المسجلين بأحد مقررات الإحصاء الاجتماعي بجامعة كاليفورنيا (***C.S.U***) والذين استخدموا الانترنت كان تحصيلهم الدراسي ونتائجهم أفضل من زملائهم الذين درسوا المقرر نفسه وفقا للطرق التقليدية. وأرجع الباحث هذه النتيجة إلى أن الانترنت، بفضل خدمة البريد الالكتروني، سهلت عملية الاتصال بين أفراد المجموعة الأولى ودعمت تعاونهم، وهو ما ساعدهم على تعزيز درجة فهمهم واستيعابهم لمادة المقرر.

وقام (***Ford & Miller,1997***) بدراسة حول الفروق الموجودة بين الطلاب والطالبات بجامعة شفيلد في مجال تقبل الانترنت واستخدامها. ومن أبرز نتائج الدراسة أن الطالبات أكثر عزوفاً عن الانترنت، وعدم رضا عنها من زملائهن الطلاب. وعزا الباحثان هذه النتيجة إلى كون الطالبات لا يعتبرن الانترنت مصدر معلومات مفيد وذا أهمية، إضافة إلى أنها مترامية الأطراف وغير منظمة بشكل واضح، وهو ما يجعل من الصعوبة بمكان استرجاع

المعلومات الملائمة. كما ترجع هذه النتيجة في رأي الباحثين إلى كون الطلاب أكثر توجهاً نحو استخدام التكنولوجيا، وحباً للمغامرة التي ترافق عملية استخدام الانترنت من الطالبات.

بعد ذلك قام الباحث باختيار مجموعة ضابطة وأخرى تجريبية بشكل عشوائي، حيث درست المجموعة التجريبية محتوى المادة باستخدام شبكة المعلومات في حين دُرّست المجموعة الضابطة نفس محتوى المادة باستخدام الطريقة التقليدية في التدريس (المحاضرة والنقاش). والجدول رقم (1) يبين توزيع أفراد المجموعة الضابطة والتجريبية حسب الجنس والطريقة.

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس والطريقة

الجنس	المجموعة الضابطة	المجموعة التجريبية	المجموع
ذكور	21	13	34
إناث	15	23	38
المجموع	36	36	72

أداة الدراسة:

استخدم الباحث اختباراً تحصيلياً في للمادة العلمية واشتمل على أربعة أنواع من الأسئلة هي: الصواب والخطأ (10 فقرات)، المزاوجة (10 فقرات)، وإكمال الفراغ (10 فقرات)، واختيار من متعدد (10 فقرات). وقد تم التأكد من صدق الاختبار بعرضه على مجموعة من المحكمين المتخصصين في تكنولوجيا التعليم بهدف تحكيمه والتحقق من صدق المحتوى(الظاهري). وقد حصلت جميع فقرات الأسئلة على نسبة موافقة من المحكمين (87%) وهذه نسبة تعتبر مناسبة لتحقيق أهداف هذه الدراسة وقد تم حساب الصدق الذاتي للاختبار وذلك بأخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات وهو: 89و.= 94و. أما ثبات الأداة فقد تم حسابه بطريقة إعادة الاختبار حيث طبق مرتين على عينة مشابهة لعينة الدراسة ممن درسوا هذا المقرر بهدف قياس خصائصه السيكومترية. وكان معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار (89و0) وتراوح معامل السهولة بين (42– 77) واعتبر هذا مناسباً لأغراض الدراسة.

التطور المعلوماتي فى ليبيا.

ازداد الحديث خلال العقود الأخيرة من القرن العشرين حول ضرورة وضع سياسات وتشريعات واستراتيجيات وطنية للمعلومات، وخاصة من قبل المنظمات الدولية التي نظمت العديد من المؤتمرات الدولية الهادفة إلى توجيه الاهتمام بالمعلومات، ووضع خطط وتوجهات إستراتيجية تساعد الدول، وخاصة النامية منها على صياغة نظم المعلومات تتمكن من خلالها من استغلال المعلومات ومصادرها من أجل تحقيق التنمية والرفاهية. وفي هذا الإطار أصدرت الأمم المتحدة القرار رقم 2458 لسنة 1968 م، الذي دعا إلى ضرورة الاهتمام بتقنيات الحاسب الآلي، وقد قاد ذلك المنظمات الدولية المنبثقة عن الأمم المتحدة إلى وضع قضية المعلومات. ضمن خطط عملها (مسعود التائب، 2005، 3).

وتأتى منظمة التربية والثقافة والعلوم (اليونسكو) على رأس تلك المنظمات، حيث قامت سنة 1974م بتنظيم مؤتمر في مدينة باريس حول التخطيط لوضع البنية الأساسية لإنشاء مراكز محفوظات وتوثيق ومكتبات وطنية. وبالعودة إلى ليبيا فقد مرت البلاد بمراحل مختلفة في مجال المعلوماتية والحاسب الآلي، فعلى الرغم من أن ليبيا قد شهدت تقنية المعلومات في فترة مبكرة نسبيًا قياسًا ببلدان العالم الثالث الأخرى، حيث تم إدخال الحاسب الآلي إلى ليبيا في منتصف ستينيات القرن المنصرم وتحديدًا سنة 1964 م، إلا أن ذلك كان محدودًا، واقتصر فقط على الشركات الأجنبية العاملة في مجال النفط، ولابد من الإشارة هنا إلى أن مصلحة الإحصاء قامت هي الأخرى في السنة المذكورة بإدخال الحاسب الآلي في برامجها.

وفي مطلع سبعينيات القرن المنصرم أولت السلطات التنفيذية اهتمامًا خاصًا بتقنية المعلومات تجسد في تشكيل لجنة استشارية تابعة لمجلس الوزراء سميت" باللجنة الوطنية للحاسبات "وذلك سنة 1970 م، كلفت بمهام التخطيط والتنسيق في اقتناء واستخدام منظومات الحاسب، بعدها مرت ليبيا بفترة تميزت بالتركيز على نشر التقنية وتكوين الكفاءات الوطنية من خلال استحداث مؤسسات التدريب اللازمة كالجامعات، والمعاهد المتخصصة في علوم الحاسب، وتميزت هذه الفترة بانتشار تطبيقات الحاسب في قطاعات هامة من الإدارة الليبية، كالكهرباء، والقوى العاملة.

وتعمل ليبيا مع بدايات القرن الحالى على إتباع سياسة محو الأمية الحاسوبية، من خلال التزويد المستمر للمؤسسات التعليمية على اختلاف مراحلها بمعامل حاسب متكاملة، وقد ترافق ذلك مع إطلاق مشروع حاسب لكل طفل.

وتأكيدًا للتوجه نفسه المتعلق بنشر ثقافة الحاسب بين تلاميذ المدارس أصدرت اللجنة الشعبية العامة قرارًا بإنشاء مصلحة التقنيات التعليمية التي تختص بتعليم الحاسب، والتعليم الإلكتروني، والتعليم عن بعد. (مسعود التائب، 2005، 7-5).

إجمالاً يستطيع الباحث القول أن التوجه العام في مجال المعلوماتية في ليبيا له عدة ركائز منها ما يلى:

اعتبار المعلومات وتقنياتها إحدى مكملات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

تقنية المعلومات وهندسة البرمجيات وإنتاجها محليًا هدفًا استراتيجيًا.

العنصر البشري هو المحرك الأساسي لإحراز أي تطور، والتركيز عليه وتكوينه بكل الوسائل المتاحة، ومحو الأمية الحاسوبية أثناء مراحل التعليم.

العمل على التوسع فى إنتاج مصادر المعرفة إلكترونية بمختلف صورها (أقراص مدمجة أو صفحات إنترنت أو مكتبات إلكترونية أو كتب إلكترونية وغيرها).

لذلك تكون الدراسة الحالية وأهدافها موجهة نحو توظيف برامج وبرمجيات الحاسب المختلفة فى التعليم والتعلم، ومن ثم تعرف وتحديد اتجاهات الطلاب، دعماً للثقافة المرتبطة بالمعلوماتية ونشرها وتداولها بين أفراد المجتمع الليبى.

خطوات تطبيق الدراسة:

1- قام الباحث بتصميم لمقرر مادة الحاسوب في التعليم بالتعاون مع أحد الزملاء المتخصصين في مجال البرمجة ض ونشره من خلال شبكة الانترنت، وأخذ ملحوظات الخبراء في ذلك المجال، والاستفادة من الموقع الموجودة على شبكة الانترنت وحرص الباحث على أن يكون هناك صفحة تقديمية للموقع تؤدي إلى الصفحة الرئيسة، وعلى خدمة البريد الالكتروني المجان كما تم تدريب المجموعة التجريبية لمعرفة كيفية دراسة المقرر عن طريق شبكة الانترنت.

2- تم إجراء اختبار قبلي (Pre-test) للمجموعتين للتأكد من تكافؤ عينة الدراسة بعد توزيعهم عشوائياً إلى مجموعتين: ضابطة وتجريبية.

3- بعد الانتهاء من الدراسة تم إجراء الاختبار البعدي (Post-test) الذي استغرق ساعةً ونصف.

4- تم التحقق من تكافؤ المجموعتين من خلال قياس الفرق بين المتوسطات للمجموعتين وحساب الانحراف المعياري وقيمة (t) للمتغيرات المحددة وهي: التخصص حيث لا يلزم له

قياس؛ لأن جميع طلبة المجموعتين من نفس التخصص وهو الهندسة الكهربائية وجميعهم من نفس المستوى وهو الفصل الثالث، ومدى امتلاك المجموعتين لمهارات استخدام الحاسب وشبكة الانترنت حيث أظهرت النتائج تكافؤ المجموعتين لهذا المتغير، إضافةً إلى تكافؤ المجموعتين من حيث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بينهما في الاختبار التحصيلي القبلي، أي في المعلومات السابقة في موضوعات مقرر الحاسوب المراد تدريسه في هذه التجربة.

المعالجة الإحصائية:

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، إضافةً إلى تحليل التغاير الثنائي(ANCOVA) لإيجاد دلالة الفروق بين الأوساط الحسابية وفقاً لأسئلة الدراسة على مستوى دلالة إحصائية (05و0)، إضافةً إلى اختبار (t). وقد تم استخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) لتحليل جميع المعالجات.

نتائج الدراسة:

النتائج المتعلقة بالسؤالين الأول والثاني:

نص السؤال الأول على:

ما أثر استخدام شبكة الانترنت على التحصيل الدراسي لطلبة المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين فى مادة الحاسوب؟

ونص السؤال الثاني على:

ما أثر متغير الجنس على التحصيل الدراسي باستخدام شبكة الانترنت لطلبة المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين ؟

وللإجابة عليهما تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل من المجموعة الضابطة والتجريبية لاختبار التحصيل، كما يظهر في الجدول رقم (2).

أداء أفراد عينة الدراسة على الاختبار التحصيلي وفقاً لطريقة التدريس والجنس

المجموعة	الجنس	العدد	اختبار التحصيل	
			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المجموعة الضابطة	ذكور	21	75و0	4و9
	إناث	15	81و6	6و9
	الكلي	36	77و8	6و6
المجموعة التجريبية	ذكور	13	83و4	4و2
	إناث	23	84و5	3و9
	الكلي	36	84و1	4و0
الكلي	ذكور	34	78و2	6و2
	إناث	38	83و3	5و4
	الكلي	72	80و9	6و3

يبين الجدول رقم (2) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء أفراد عينة الدراسة على الاختبار التحصيلي وفقاً لطريقة التدريس والجنس.

ويظهر الجدول رقم (2) أن هناك فرقاً في الوسط الحسابي الكلي على الاختبار التحصيلي للمجموعة الضابطة (77و8)، والمجموعة التجريبية (84و1) ولصالح المجموعة التجريبية بفارق مقداره (6و3)، كما أن هناك فرقاً بين الوسط الحسابي الكلي على الاختبار التحصيلي للذكور (78و2) والإناث (83و3) بفارق مقداره (5و1) لصالح الإناث.

ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية تم تحليل بيانات الاختبار التحصيلي باستخدام اختبار تحليل التغاير الثنائي (ANCOVA) ، وذلك لضبط الفروق إحصائياً، كما تظهر في الجدول رقم (3).

نتائج تحليل التغاير الثنائي لأداء أفراد عينة الدراسة على الاختبار التحصيلي

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)المحسوبة	مستوى الدلالة
المشترك	34و47	1	34و47	91و1	172و0
طريقة التدريس	99و525	1	99و525	20و21 *	000و0
الجنس	22و296	1	22و296	94و11 *	001و0
تفاعل الطريقة	18و164	1	18و164	62و2 *	_

مع الجنس					
الخطأ داخل المجموعات	1662و03	67	24و81	_	_
الكلي	2810و65	71			

**** ذات دلالة إحصائية (×= 05و0)***

تظهر نتائج تحليل التغاير ***(ANCOVA)*** كما في الجدول رقم (3) لأداء عينة الدراسة على الاختبار التحصيلي وجود فرق ذي دلالة إحصائية في تحصيل طلبة المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين في مادة الحاسوب في التعليم بين مجموعتي الدراسة الضابطة والتجريبية، حيث بلغت قيمة الإحصائي (ف) المحسوبة(20و21) وهي دالة إحصائياً لصالح المجموعة التجريبية والتي بلغ متوسطها الحسابي (84.1) بينما بلغ المتوسط الحسابي للمجموعة الضابطة (8و77).

كما يتضح من الجدول رقم (3) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تحصيل الطلبة على الاختبار التحصيلي لمقرر الحاسوب في التعليم تعزى إلى الجنس (ذكر– أنثى)، حيث بلغت قيمة الإحصائي (ف) المحسوبة (94و11) وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (×=05و0) لصالح الإناث.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

نص السؤال الثالث على:

ما أثر التفاعل بين طريقة عرض المادة التعليمية والجنس على تحصيل طلبة المعهد العالي للعلوم التقنية في مادة الحاسوب؟

يتضح من الجدول رقم (3) أنه يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في تحصيل طلبة **المعهد العالي للعلوم التقنية في مادة الحاسوب**

يعزى إلى التفاعل بين طريقة التدريس والجنس حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (62و2) وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (×=05و0).

مناقشة النتائج:

السؤال الأول:

أظهرت نتائج تحليل التغاير الثنائي ***(ANCOVA)*** وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحصيل طلبة **المعهد العالي للعلوم التقنية في مادة الحاسوب؟**

تعزى لطريقة عرض المادة التعليمية بواسطة الانترنت، وقد تعزى تلك الفروق إلى الأسباب التالية:

- تربط طريقة عرض المادة التعليمية باستخدام الانترنت بين المعرفة النظرية المجردة والتطبيق العملي المحسوس، وهذا قد يعطي أثراً تعليمياً أكبر مما تعطيه الكلمات المطبوعة على الورق، وتمكن الطالب من توظيف المعرفة العلمية في مناحي الحياة كافة، كما تمكنه من ترسيخ تلك المفاهيم مما يزيد في تحصيله العلمي.
- تتمتع طريقة استخدام الانترنت بالمرونة مما يتيح عملية الدخول لمواقع الانترنت حسب رغبة المتعلم في الوقت المناسب.
- عامل الانبهار بالمستحدثات التكنولوجية وخاصة الإنترنت،مما يجعل إقبال الطلبة عليها كبيرا .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من: الجندي(1989)، ودراسة (***Eltswprth,1997***)، ودراسة (***Carver & Biehler, 1994***)، ودراسة (***Schutte, 1997***)، واختلفت مع دراسة (الزهراني،2002) ولعل هذا الاختلاف راجع إلى اختلاف العينة وطبيعة المقرر الدراسي، والأداة.

السؤال الثاني:

أظهرت نتائج تحليل التغاير (***ANCOVA***) لأداء عينة الدراسة على الاختبار التحصيلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحصيل طلبة المعهد العالي للعلوم التقنية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.وقد يعزى ذلك إلى الظروف الاجتماعية في ليبيا والتي تحظر على المرأة الخروج في أي وقت دون مرافق، إضافة إلى طبيعة الفتاة التي تسعى إلى إثبات وجودها وإرضاء ولي أمرها. كل ذلك يجعلها تقضي وقتها جميعه أو معظمه في الدراسة والدخول إلى مواقع الانترنت خاصة إذا توفرت هذه الخدمة في المنازل .

السؤال الثالث:

أظهرت نتائج تحليل التغاير (***ANCOVA***) لأداء طلبة المعهد العالي للعلوم التقنية على الاختبار التحصيلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى التفاعل بين طريقة التدريس والجنس.وقد يعزى ذلك إلى أن الطالبات اللواتي قدمت لهن المادة عن طريق الانترنت كان أداؤهن على الاختبار التحصيلي أفضل من أداء الذكور، حيث أن الطريقة التقليدية لم تعمل

على إيصال المعلومات بشكل جيد خاصةً إلى الذكور ،إضافة للأسباب في تفسير السؤال الثاني.

التوصيات:

اعتماداً على نتائج هذه الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

1- إجراء المزيد من الدراسات حول أثر استخدام شبكة الانترنت على التحصيل وفي المراحل الدراسية المختلفة.

2- تعميم استخدام شبكة الانترنت بكل خدماتها في التعلم عن بعد.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- بوعزة، عبد المجيد صالح (2001). واقع استخدام شبكة الانترنت من قبل طلبة جامعة السلطان قابوس،*مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية*، العدد 2، مج 6، رجب –ذو الحجة1421هـ، ص ص 91–115.
- سلامة، عبد الحافظ محمد.(2004). *وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم*، ط 5، دار الفكرللنشر والتوزيع، عمان– الأردن.
- سيد، عبد الحليم فتح الباب.(1997). توظيف تكنولوجيا التعليم، ط2، *الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم*، ص: 17.
- الزهراني، عماد بن جمعان.(2002). أثر استخدام شبكة الانترنت على التحصيل الدراسي لطلاب مقرر تقنيات التعليم بكلية المعلمين بالرياض، *رسالة ماجستير غير منشورة*،

  كلية التربية، جامعة الملك سعود، ص:2.
- العاني، وجيهة ثابت.(2000). دور الانترنت في تعزيز البحث العلمي لدى طلبة جامعة اليرموك في الأردن، *مجلة جامعة الملك سعود*، مج 12، ع 2، العلوم التربوية،ص ص: 307–308.
- عزيز، نادي. (1999). الانترنت وسيلة وأسلوب للتعلم المفتوح داخل حجرة الدراسة والتعلم عن بعد، *مجلة التربية*، ع 30، ص 37.
- الفهد، فهد والهابس، عبد الله.(1420). دور خدمات الاتصال في الانترنت في تطوير نظم التعليم في مؤسسات التعليم العالي، *ندوة تكنولوجيا التعليم والمعلومات– حلول لمشكلات تعليمية وتدريبية ملحة*، كلية التربية، جامعة الملك سعود، ص ص11–12.
- لال، زكريا يحيى.(2000). أهمية استخدام الانترنت في العملية التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، *مجلة التعاون*، اكتوبر 2000، ع 52، ص ص 162–183.

- ولكنسون، جين.(1986). *الوسائل في التعليم والأبحاث إبان ستين عاماً*، ترجمة الدباسي،صالح والعربي، صلاح، ط 1، دار العلوم للطباعة والنشر، الرياض.
- الهدلق، عبد الله.(1420). استشراف مستقبل تقنية المعلومات في مجال التعليم، *ندوة تكنولوجيا التعليم والمعلومات- حلول لمشكلات تعليمية وتدريبية ملحة*، كلية التربية، جامعة الملك سعود، ص14-17
- حكيم خليفة المنتصر .فاعلية توضيف الحاسوب عل تحصيل الطلاب واتجاهاتهم نحو المعلوماتية.رسالة دكتوراه غير منشورة.جامعة القاهرة.2013

- *مسعود حسين التائب(2005). " المعلوماتية فى ليبيا الواقع والآفاق". متاح على الرابط التالى:*
- *http://rabat.unesco.org/IMG/pdf/10_M_Houssain_Atai b.pdf*

المراجع الأجنبية:

-Carver, C. & Biehler,M.(1994).Incorporating Multimedia and Hypertex Documents in an Undergraduate Curriculm Proceedings of the (1994), *IEEE/ ASEE Frontiers in Education conference,* 87-92.

- Eltsworth,Jemes(1997).Curricular Integration of Tth world wide web,*Teach trends for leaders in Education and Traning* ,washington ,D.C,Vol.42,(2)pp.24.

- Ford, Nigel and Miller, Dave (1997*).Gender Differences in Internet perceptions and use Aslib proceedings*, v.98,7/8.(Jul-Aug. 1997).

- Schutte, Jerald (1997). Virtual Teaching in Higher Education*: The New Intellectual Superhighways or Just Traffic Jam?*

Journal of Total Science
Volume (1), Issue (3), (Marsh. 2017)
ISSN: 2518-5799

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (1)، العدد (3)، (مارس 2017)
ردمد: 2518-5799

قياس جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب

د. طارق الهادي النائلي
المعهد العالي للعلوم التقنية – رقدالين

Measuring the quality of educational services from the perspective of students

Dr. Tariq A. Alnnale
Higher Institute of Science and Technology, Raqdalen

الملخص

تُعد جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب هدفاً واضحاً لدى القائمين على المعهد العالي للعلوم التقنية، لتغطي جوانب حديثة في العلاقة القائمة بين المعهد وطلابه، ولذلك تسعى هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد قيد الدراسة لطلابه، باستخدام مقياس (Service Quality Model) الذي يعرف اختصاراً بإسم (SERVQUAL)، وتحديد ما إذا كانت هناك فجوة بين توقعات الطلاب وإدراكهم لمستوى جودة هذه الخدمات، وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين إدراك الطلاب وتوقعاتهم، لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الادارات المعنية بالطلاب منها الاقسام العلمية والتسجيل والامتحانات، وكذلك وجود فجوة سالبة بين إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً للطلاب من جهة وتوقعاتهم لمستوى جودة تلك الخدمات من جهة أخرى، وبعد قياس جودة الخدمات المقدمة من المعهد قيد الدراسة وجد الباحث أن مستوى الجودة يُعد متوسطً من وجهة نظر الطلاب، فضلاً عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً من المعهد تُعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، القسم العلمي، المرحلة الدراسية)، ومن خلال تلك النتائج يوصى الباحث بتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب، وخاصة فيما يتعلق بتطوير وتحسين الجوانب الملموسة وجوانب الاعتمادية وجوانب التعاطف. التي تمثل أهمية كبيرة في تحسين المستوى العام لجودة الخدمات التعليمية وتطويرها، فضلاً عن زيادة الاهتمام بجانبي الأمان والاستجابة في خدمات المعهد التعليمية.

Abstract

The quality of educational services provided to students goals clear to those in charge of the Higher Institute of Technical Sciences, to cover the modern aspects of the relationship between the Institute and its students, and therefore this study seeks to measure the quality of educational services provided by the institute under study for his students that, using a scale (Service Quality Model), which known simply as (SERVQUAL), and determine whether there was a gap between students' expectations and their perception of the quality of these services, the researcher suggested set of results was the most important: the existence of a statistically significant difference between the perception of students and their expectations for the level of quality of educational services provided by the departments concerned students including scientific departments, registration and examinations, as well as having a negative gap between students' awareness of the level of the quality of educational services actually provided to the students on the one hand and their expectations for the level of quality of such services on the other hand, after measuring the quality of services provided by the institute under study researcher found that the quality level is the average from the viewpoint students, as well as the lack of statistically significant differences in students' assessment of the level of the quality of educational services actually provided by the institute attributed the following demographic variables (gender, scientific section, grade), and through those results is recommended to improve the quality of services provided to students level researcher, particularly with the development and improvement of the concrete aspects and reliability aspects and aspects of empathy. Which represent great importance in improving the overall level of quality educational services and development, as well as increased attention to safety next to me and respond in educational institute services.

1 مقدمة

لقد شهدت ليبيا في السنوات العشر الاولى من الالفية الجديدة تطوراً ملحوظاً في قطاع التعليم العالي عامة وقطاع التعليم التقني بوجه خاص، من خلال تنوع التخصصات والأقسام العلمية وإنشاء المعاهد العليا وتزويدها بالإمكانيات اللازمة لتحسين وتطوير التعليم التقني في ليبيا، الأمر الذي يدفع تلك المعاهد لتحسين وتطوير خدماتها المقدمة للطلاب مما يعود بالنفع على المجتمع ككل ويلبي متطلبات سوق العمل على وجه الخصوص، وذلك من خلال تخريج طلاب ذو كفاءة عالية، لذلك سيعمل هذا البحث على قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد قيد الدراسة من وجهة نظر الطلاب، وذلك

بهدف التعرف على اتجاهاتهم وإدراكهم وتوقعاتهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة إليهم وذلك باستخدام مقياس (SERVQUL)، والذي يعرف إختصارا بإسم (Service Quality Model) وهو من أكثر النماذج شهرة واستخداماً، في قياس جودة الخدمة بشكل عام في جميع المجالات الخدمية، لأنه يأخذ بعين الاعتبار توقعات العملاء (المستفيد من الخدمة)، ولأن جودة الخدمة هي الفرق بين توقعات الطلاب في هده الدراسة و إدراكهم للأداء الفعلي للخدمة التعليمية المقدمة، وسيتم التعرف على توقعات الطلاب من خلال تطبيق نموذج (SERVQUL) في هذه الدراسة.

منهجية البحث

أولاً : إشكالية البحث:

يشهد القطاع الخدمي عامة والتعليمي خاصة عدد من المظاهر، منها التغيرات والمستجدات التي تخص اعتبارات الجودة، وإن مقاييس الجودة خطت خطوات سريعة وفاعلة، لتغطي جوانب حديثة في العلاقة القائمة بين التعليم العالي بمؤسساته المختلفة والطلاب، ولذلك يسعى هذا البحث إلى قياس جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد العالي للعلوم التقنية بمدينة رقدالين للطلاب، خاصة أن أغلب الدراسات السابقة ركزت على قياس جودة الخدمات في المجالات الاقتصادية المختلفة ونادرا ما تجد دراسة قامت على قياس جودة الخدمات المقدمة للطلاب من وجهة نظرهم، وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية :-

1) ماهو مستوى توقعات طلاب المعهد العالي قيد الدراسة لجودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم من وجهة نظرهم؟ وكيف يمكن قياس أبعادها؟

2) هل هناك اختلاف بين مستوى جودة ما يتوقعه طلاب المعهد قيد الدراسة من خدمات مقدمة و ما يقدمه المعهد لهم فعلاً من خدمات؟

ثانياً : أهمية البحث:

تنبع أهمية هذا البحث من أهمية جودة التعليم العالي وأهمية مخرجاته حيث تعد جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب إحدى الركائز الأساسية التي تساعد على تخريج دفعات لها القدرة على المنافسة في سوق العمل من خلال تحسين وتطوير خدمات المؤسسات التعليمية وتقديمها لهم بجودة عالية، ونظراً لأهمية قطاع التعليم العالي التقني في المعهد قيد الدراسة، فان قياس أدائه، وتقويم فاعليته، واختبار جودة خدماته، واكتشاف جوانب القصور

فيها، تُعد أحد السبل الهامة للرقي بالمعهد وتطويره، والنهوض به من أجل تحقيق أهدافه من جهة والمساهمة في تحسين التعليم العالي التقني في ليبيا بشكل عام من جهة اخرى، لذلك يسعى هذا البحث إلى محاولة التعرف على تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد، والعوامل المؤثرة فيها، وتحديد الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية في أبعاد جودة تلك الخدمات التي يقدمها المعهد قيد الدراسة، ومن ثم تقديم بعض المقترحات التي من شأنها أن تساعد إدارة المعهد في معالجة جوانب القصور في خدمة طلابه، والعمل على تحسينها وتطويرها بالشكل الذي يرضيهم ويلبي حاجاتهم.

ثالثاً : أهداف البحث:

يسعى هذا البحث لقياس جودة الخدمات التي يقدمها المعهد العالي قيد الدراسة تحقيقاً للأهداف التالية:

1) التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة من المعهد العالي قيد الدراسة من وجهة نظر طلابه، وتحديد أبعادها.

2) التعرف على الأهمية النسبية للعوامل التي يستخدمها الطلاب في تقييم جودة الخدمات التعليمية المقدمة من المعهد قيد الدراسة.

3) معرفة ما إذا كانت هناك فجوة بين توقعات الطلاب لجودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم من المعهد قيد الدراسة وبين إدراكهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم فعلياً.

4) اختبار مدى تأثير بعض السمات الشخصية مثل (الجنس، القسم العلمي، المرحلة الدراسية) على تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم.

رابعاً : فرضيات البحث:

يمكن صياغة فروض البحث من خلال إشكالية البحث وتساؤلاته وأهدافه على النحو التالي:

1) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المدركة من قبل الطلاب وتوقعاتهم لهذه الخدمة من المعهد العالي قيد الدراسة.

2) هناك دلالة إحصائية على أن الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد العالي فعلياً لطلابه ذات مستوى عال من الجودة .

3) لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين تقييم عملاء المعهد العالي من الأفراد لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً تُعزى لتأثير المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، القسم العلمي، المرحلة الدراسية).

خامساً : منهج البحث:

أعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات بواسطة الاستبانه المعدة لهذا الغرض، وتحليلها إحصائياً لاختبار صحة الفروض، فضلاً عن اعتماد الباحث على المصادر الثانوية متمثلة في المراجع العلمية والدراسات السابقة لتغطية الإطار النظري لهذا للبحث.

سادساً : مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع البحث من جميع الطلاب في المعهد العالي قيد الدراسة، وتم إختيار عينة عشوائية من الطلاب لكل قسم من أقسام المعهد العالي قيد الدراسة بمراحلهم الفصلية المختلفة قوامها (450) طالب تمثل عينة الدراسة، بحيث تم توزيع (450) إستبانة على عينة عشوائية من الطلاب لكل قسم في المعهد العالي على مدى فصلين دراسيين، وقد أسترجع منها (400) إستمارة استبيان من كل الاقسام المستهدفة، وأستبعد منها (25) لعدم صلاحيتها للتحليل فأصبح عدد الإستمارات القابلة للتحليل (375) استماره استبيان.

سابعاً: حدود البحث:

من المعروف إن لكل دراسة محدداتها الخاصة والتي تعكس مدى الدقة والالتزام بمنهجية الدراسة بشكل عام ويمكن بيان هذه الحدود من خلال المحاور التالية:

- استخدم في هذا البحث أسلوب العينة لصعوبة إجراء الحصر الشامل لجميع الطلاب قيد البحث، فضلاً عن توفير الجهد والوقت من خلال اختيار اسلوب العينة.
- اقتصرت الدراسة على المعهد العالي للعلوم التقنية بمدينة رقدالين من خلال عينة عشوائية للطلاب الدارسين في المعهد، حيث يعد الباحث عضو هيئة تدريس بالمعهد.
- انحصرت الحدود الزمنية من شهر 2015/10 إلى شهر 2016/10

الأبحاث السابقة

أولاً : الأبحاث العربية

1) دراسة الباحث عبدالله صالح بعنوان " قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية ـ دراسة مسحية لآراء عملاء مصرف الراجحي بمدينة الرياض " 2008، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد السابع، العدد الأول، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الجودة الكلية للخدمات المصرفية بمصرف الراجحي من وجهة نظر العملاء، وكذلك التعرف على

ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إتجاهات عملاء المصرف حول مستوى جودة الخدمة المصرفية وفقاً لمتغيراتهم الديموغرافية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن مستوى الجودة الكلية للخدمة المصرفية بالمصرف تعد جيدة، وأن أفراد عينة الدراسة يرون جودة الخدمة في الجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان جيدة، في حين يرونها في جانب التعاطف متوسطة .

2) دراسة الباحث صلاح عبدالرحمن بعنوان: " قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية " 2006، تهدف الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المصارف الإسلامية من وجهة نظر عملاءها، ومعرفة مدى توجه العملاء نحو الخدمات المصرفية الإسلامية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، كان من أهمها أن هناك إنطباعاً إيجابياً عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من وجهة نظر المستفيدين منها في مجال الجوانب المادية والملموسة والاستجابة والتعاطف، أما في مجال الاعتمادية والأمان، فإنها لم تكن مرضية بالنسبة للمستفيدين.

3) دراسة الباحث رعد الصرن بعنوان " طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي . دراسة ميدانية مقارنة بين بعض المصارف السورية والأردنية " 2005 ، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، وتسعى هذه الدراسة إلى التوصل إلى طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي، وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن القطاع المصرفي في سورية يعاني من بعض المشاكل، والمتمثلة في غياب عنصر المنافسة وضعف عنصري الرقابة والمحاسبة، وضعف خبرات موظفي المصارف وكفاءاتهم ، والافتقار لتقديم الخدمات المصرفية المتطورة، وعدم وجود قانون أو مرسوم ينظم التعامل الإلكتروني بين المصارف والجهات التي تتعامل معها داخلياً وخارجياً.

4) دراسة الباحث ثامر محمد بعنوان: " قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك الوطنية التجارية القطرية" 2005 وتهدف هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية القطرية من وجهة نظر العملاء، وذلك باستخدام مقياس (SERVPERF) وذلك للكشف عن مستوى جودة تلك الخدمات، كما تهدف أيضاً إلى التعرف على الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية في مجالات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية للبنوك محل الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها: ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية القطرية من وجهة نظر

العملاء، هذا فضلاً عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية للخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية القطرية محل الدراسة من جهة مجالات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية المتمثلة في الجوانب الملموسة، الإعتمادية، الأمان، الإستجابة، التعاطف .

ثانياً : ما يميز هذا البحث عن الأبحاث السابقة:

يختلف هذا البحث عن الأبحاث السابقة من حيث المكان، فقد تمت الأبحاث السابقة في بيئات مختلفة عن البيئة الليبية من جهة قياس الجودة من وجهة نظر العملاء من جهة وكذلك اختلاف نوعية العملاء الأمر الذي يصعب معه استخدام نتائجها وتعميمها في دراستنا هذه.

الإطار النظري

أولاً / مفهوم جودة الخدمات التعليمية

برز مفهوم جودة الخدمات بإعتباره، واحداً من أهم المجالات التي يمكن أن تتنافس الجهات الخدمية فيما بينها من خلاله، وهذا يعني أن توجه العملاء في طلب الخدمات ليس فقط لمجرد المضامين التسويقية التي يحصل عليها من تلك الخدمة، إنما لما تتصف به تلك المضامين من قيم رمزية يبحث عنها العميل، وهي ذات جودة أفضل من وجهة نظره، مثل الخدمات التعليمية وجودتها، والتعاطف معهم، وسرعة الإنجاز، والسهولة في اجراءات التعامل، وأسلوب تقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للموظفين، وغيرها من المفاهيم كمجالات للتميز في تقديم الخدمات، وهو ما يشكل مفهوماً متكاملاً لجودة الخدمة (أبو معمر، فارس محمود، (2005) ص78).

إلا أن تبني مفهوم الجودة الخارجية للخدمة يعد أكثر انتشاراً وأهمية، ذلك لأن مفهوم الجودة في هذا الاتجاه يركز على إدراك العملاء وتفضيلاتهم، وعليه تتشكل الخدمة على ضوء توقعات العملاء وتفضيلاتهم ورغباتهم، أي إن مفهوم جودة الخدمة وفقاً لهذا الإتجاه يختلف عن ذلك المفهوم الذي تحدده المواصفات القياسية، فهناك إختلاف وتباين كبيرين بين الجودة التي يدركها العملاء، والجودة المحددة وفقاً للمواصفات القياسية. (الطالب، صلاح عبد الرحمن، (2004) ص 27.

ولقد أظهرت أدبيات التسويق العديد من التعريفات للجودة، إلا أنه سيتم ذكر بعضها مع التركيز على الخصائص المشتركة لهذه التعريفات، وقد تم تعريف الجودة كما أشارت إليها

الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) وكذلك المنظمة الأوربية لضبط الجودة (EOQC) بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدم الخدمة على تلبية حاجات ورغبات العملاء (الحداد ، عوض، (1999) ص 39)، كما يعرف المكتب القومي للتنمية الاقتصادية في بريطانيا الجودة على أنها مجموعة العوامل أو الخصائص التي يجب أن تتوفر في منتج، أو خدمة معينة بهدف الوفاء بمتطلبات السوق، وعُرفت بأنها مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات وعليه سيكون العميل راضيا عندما تكون خصائص الخدمة مطابقة لمتطلباته (الخالدي، أيمن، (2006) ص41) ، وعليه يمكن القول بأن جودة الخدمات التعليمية تبنى على أساس توقعات ورغبات الطلاب، لأنه المحدد الرئيسي والوحيد لها هو الطالب ولأنه هو المستفيد من جودة الخدمة التعليمية، والشكل التالي رقم (1) يبين مفهوم جودة الخدمة.

مفهوم جودة الخدمة

(الطالب، صلاح عبد الرحمن، (2004)ص5)

ثانياً / مستويات جودة الخدمات: (عبد المحسن، توفيق،(2002) ص 17)

يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمات ويمكن تحديدها بالآتي:

- الجودة المتوقعة: وهي تمثل مستوى جودة الخدمات التي يتوقع العملاء الحصول عليها من الذين يتعاملون معهم.
- الجودة المدركة: وهي ما تدركه إدارة المؤسسة من نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها معتقدة أنها ستشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عالٍ .
- الجودة الفنية: وهي الطريقة التي يؤدى بها مقدم الخدمة، وتخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدمة .
- الجودة الفعلية: وهي تعبر عن مدى التوافق والقدرة على استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء.
- الجودة المرجوة للعملاء: أي مدى الرضا والقبول الذي يمكن أن تحصل عليه المؤسسة من العملاء عند تلقيهم تلك الخدمات.

ثالثاً / نموذج القياس (SERVQUL) (الخالدي، أيمن، (2006) ص41)

يعتبر نموذج (SERVQUL) والذي يعرف إختصارا بإسم (Service Quality Model) أكثر النماذج شهرةً واستخداماً، فهناك عدة دراسات ساهمت في وضع أساس ومعايير علمية وعملية لقياس جودة الخدمة، حيث قدم هؤلاء الباحثين المقياس الشهير (SERVQUL)، الذي كان نقطة تحول في أدبيات جودة الخدمة، وإن هذا النموذج قائم على استمارة استبيان مؤلفة من 22 بنداً مصممة لتغطي خمسة أبعاد لجودة الخدمة، دمجها فريق البحث من واقع بحثهم، ويتكون المقياس من مجموعتين يتضمن كل منها 22 جملة، وتهدف المجموعة الاولى إلى تحديد إدراكات العملاء لجودة الخدمة المقدمة، وتهدف المجموعة الثانية إلى تحديد توقعات العملاء لجودة الخدمة، فإذا كانت إدراكات العملاء لجودة الخدمة المقدمة أقل من توقعاتهم تكون الجودة منخفضة ويمكن التعبير عن القياس بالمعادلة التالية : جودة الخدمة = الخدمة المتوقعة – الأداء الفعلي.

رابعاً / أبعاد جودة الخدمات: (الخالدي، أيمن، (2006) ص41)

1 – الملموسية: تمثل الجوانب الملموسة والمادية المتعلقة بالخدمة مثل المباني، والتقنيات الحديثة، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، ومظهر الموظفين، ويقاس هذا البعد حسب النموذج واستبانة الدراسة بالفقرات من 1–6 .

2 – الإعتمادية: وتعبر عن قدرة المؤسسة من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها فيه العميل وبدقة ترضي طموحه، ويقاس هذا البعد حسب النموذج واستبانة الدراسة بالفقرات من 7–12 .

3 – الأمان: وهو الإطمئنان بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الأخطاء والعيوب شاملاً الإطمئنان النفسي والمادي، ويعد من أهم أبعاد الجودة التي يركز عليها العميل عند اختياره للمؤسسة، ويقاس هذا البعد حسب النموذج واستبانة الدراسة بالفقرات من 23–26

4 – الإستجابة : هي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء، والاستجابة للشكاوي، وبما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير وإحترام من قبل المؤسسة التي يتعاملون معها، إضافة لذلك فإن الإستجابة تعبر عن المبادرة بتقديم الخدمة من قبل الموظفين بكل ترحيب، ويقاس هذا البعد حسب النموذج واستبانة الدراسة بالفقرات من 19–22.

5 – التعاطف : وهو إبداء روح الصداقة والود والحرص على العميل ومصالحه وإشعاره بأهميته والرغبة في خدمته حسبما يحب ويفضل، وبما يحقق أعلى درجات الرضا لديه، ويقاس هذا البعد حسب النموذج واستبانة الدراسة بالفقرات من 13–18.

عرض وتحليل البيانات

أولاً: أداة البحث:

تم تطوير استبانة خاصة لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، وقد تمت الاستعانة في ذلك بالاطلاع على عدد من الدراسات والأبحاث السابقة، وتتكون الاستبانة من جزئين، الأول يغطي المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، القسم العلمي، المرحلة الدراسية)، أما الجزء الثاني فينقسم إلى قسمين، يضم القسم الأول (26) فقرة تمثل إدراك الطالب لمضمون جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً من قبل المعهد، أما القسم الثاني فيضم كذلك (26) فقرة تعكس توقع الطالب لمستوى جودة الخدمات التعليمية التي يجب أن تقدم من قبل المعهد، شاملة الأبعاد الخمسة للجودة، ولقد تم قياس مجموعة البنود الخاصة بكل محور باستخدام مقياس (ليكرت) المتدرج والمكون من خمس درجات هي: (5) متوفر جداً ، (4) متوفر، (3) محايد، (2) غير متوفر، (1) غير متوفر بشدة، ولتوخي الدقة والموضوعية في الوصف النظري لنتائج الاستبانة كما ستبينها المتوسطات الحسابية، قام الباحث بإيجاد القيم الحسابية الفعلية للخيارات المتاحة للمبوحثين للإجابة على فقرات الاستبانة، وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي والذي أستخدم لقياس متغيرات البحث، وذلك من خلال تحويل المسافات بين الخيارات إلى (4) مستويات بحيث تمثل المسافة من (1 – 2) المستوى رقم (1)، والمسافة بين(2 – 3) المستوى رقم (2)، والمسافة بين (3 – 4) المستوى رقم (3)، والمسافة بين (4 – 5) المستوى رقم (4)، ولتوزيع مدى الدرجات فإن 5 – 1 = 4 على خمسة خيارات من الإجابة يتضح أن طول كل مستوى هو 5/ 4 = 0.8 وبالتالي يصبح كل مستوى على النحو التالي:

- المستوى الأول: المدى من (1) إلى اقل من (1.8) يعني غير متوفر بشدة.
- المستوى الثاني : المدى من (1.8) إلى أقل من (2.6) يعني غير متوفر.
- المستوى الثالث : المدى من (2.6) إلى أقل من (3.4) يعني محايد.
- المستوى الرابع : المدى من (3.4) إلى اقل من (4.2) يعني متوفر أوعالي.
- المستوى الخامس : المدى من (4.2) إلى (5) يعني متوفر جداً أو عالي جداً .

ولتحليل البيانات المتحصل عليها من خلال الاستبانة تم الاعتماد على أساليب التحليل الإحصائي، وذلك باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS)، وقد اشتمل التحليل الإحصائي على تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والاستنتاجي التي تتلاءم وطبيعة بيانات الدراسة.

ثانياً : صدق أداة البحث وثباتها:

لاختبار صدق وثبات أداة البحث عُرضَت الاستبانه على بعض المختصين من الأكاديميين في كلية الاقتصاد بجامعتي (طرابلس، الزاوية) من أجل أخذ ملاحظاتهم حول الاستبانة، فأبدوا موافقاتهم عليها مع بعض الملاحظات العلمية والخاصة بتعديل وصياغة بعض الفقرات الواردة بها، وذلك بما يساهم في عرض إشكالية البحث، واختبار فرضياتها، وتحقيق أهدافها، وللتعرف على درجة وضوح وفهم البنود الواردة في الاستبانة من وجهة نظر المبحوثين فقد تم أخذ عينة من المبحوثين بلغت (20) مفردة لهذا الغرض، حيث تم استخراج معامل (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي حيث وجد أنه يساوي (85.2%) وتعتبر نسبة ثبات عالية.

ثالثاً : خصائص عينة البحث:

لقد تضمنت الإستبانة (3) أسئلة حول الخصائص أو البيانات العامة لعينة البحث وهي الجنس، والمؤهل العلمي، ومدة التعامل مع المصرف، والجدول التالي رقم (1) يبين نتائج التحليل الخاصة بالخصائص الديموغرافية لأفراد عينة البحث وهي كالتالي :-

ـ الجنس : يتضح من الجدول رقم (1) أن نسبة الاناث بلغت (83.3%) من مجموع عينة البحث، في حين بلغت نسبة الذكور (16.7 %) فقط من مجموع عينة الدراسة، وهذا يعني أن أكثر المستفيدين من الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد العالي محل البحث من الاناث حسب عينة الدراسة .

ـ القسم العلمي : لقد بلغت نسبة قسم الهندسة الميكانيكية ما نسبته (5.2 %) من إجمالي عينة البحث، في حين كانت نسبة قسم العلوم الادارية (25.5 %) من عينة البحث، كما بلغت نسبة قسم الحاسوب (24.3 %) من إجمالي مفردات العينة وأما قسم الهندسة المدنية فكانت نسبتهم (35.7 %) والهندسة الكهربائية (9.3 %) من عينة البحث، وهذه النسب تدل تقارب الاقسام ذات الكثافة الطلابية والاقسام قليلة الطلاب من حيث النسب.

ـ المرحلة الدراسية: أتضح من الجدول رقم (1) إن ما نسبته (48.9 %) من عينة الدراسة مسجلين بالفصل الخامس وقد قام بتدريسهم الباحث جميعاً خلال فترة اجراء الدراسة ، في

حين بلغت نسبة الفصل السادس (27 %) من إجمالي عينة الدراسة، وأما الفصل الثالث فقد كانت نسبتهم (24.1 %) من عينة الدراسة.

جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد عينة البحث حسب العوامل الديمغرافية

الرقم	المتغير	البيان	النسبة المئوية
1 .	الجنس	انثى	% 83.3
		ذكر	% 16.7
		المجموع	% 100
3 .	القسم العلمي	ميكانيكية	% 5.2
		علوم ادارية	%25.5
		حاسوب	% 24.3
		مدنية	% 35.7
		كهربائية	% 9.3
		المجموع	% 100
4 .	المرحلة الدراسية	الفصل السادس	% 27.0
		الفصل الخامس	% 48.9
		الفصل الثالث	% 24.1
		المجموع	% 100

رابعاً: نتائج التحليل الإحصائي الوصفي

استخدم ا لباحثالإحصاء الوصفي لاستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على مقياس ليكرت الخماسي الرتب لإجابات أفراد العينة عن فقرات الاستبانه المتعلقة بإدراكهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلاً من المعهد قيد الدراسة، وكذلك بالنسبة للفقرات المتعلقة بتوقعات الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية التي قدمها المعهد، وقام الباحث بتحديد مستويات الوسط الحسابي لإقل من (2.6) يمثل مستوى منخفض من جودة الخدمة، والوسط الحسابي من (2.6 إلى اقل من 3.4) يمثل مستوى متوسط من جودة الخدمة، والوسط الحسابي من (3.4 إلى 5) يمثل مستوى عالٍ من جودة الخدمة، والجدول رقم (2) يبين المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية المتوقعة والمدركة فعلياً من الطلاب.

الجدول رقم (2) يبين المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية

أبعاد جودة الخدمات التعليمية	إدراك الطلاب للأداء الفعلي لجودة الخدمة التعليمية				توقعات الطلاب لجودة الخدمات التعليمية			
	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية للبعد	مستوى جودة الخدمة المدركة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية للبعد	مستوى جودة الخدمة
أولاً : الجوانب الملموسة	**2.630**	**0.455**	**5**	**متوسط**	**4.000**	**0.339**	**2**	**عالي**
1. يتميز موظفو المعهد بحسن المظهر والأناقة	**3.534**	**0.809**		**عالي**	**4.359**	**0.491**		**عالي**
2. يتوفر بالمعهد عدد كاف من الموظفين يسهل على الطلاب الحصول على الخدمة بأسرع وقت ممكن	**2.602**	**0.453**		**متوسط**	**3.845**	**0.618**		**عالي**
3. يتوفر بالمعهد أحدث الأجهزة والمعدات التقنية اللازمة لتقديم الخدمات التعليمية	**2.600**	**0.888**		**متوسط**	**3.834**	**0.873**		**عالي**
4. القاعات الدراسية بالمعهد ملائمة ومريحة للطلاب	**2.690**	**1.197**		**متوسط**	**4.450**	**1.321**		**عالي**
5. يتوفر بالمعهد لوحات إرشادية تسهل على الطلاب تحديد مكان طلب الخدمة	**2.694**	**0.569**		**متوسط**	**3.899**	**0.697**		**عالي**
6. تتوفر أماكن لوقوف للسيارات بالمعهد	**2.152**	**0.844**		**ضعيف**	**4.384**	**0.802**		**عالي**
ثانياً : جوانب الاعتمادية	**3.285**	**0.846**	**4**	**متوسط**	**3.970**	**0.385**	**3**	**عالي**

7. يلتزم موظفو المعهد بالوعود المقدمة للطلاب لإنجاز خدمة معينة	3.506	0.912		عالي	3.784	0.677	عالي
8. لديَ درجة عالية من الثقة في العاملين بالمعهد	3.572	1.556		عالي	3.686	0.719	عالي
9. يقدم المعهد الخدمة المطلوبة من الطلاب بأسرع وقت ممكن وبشكل صحيح من المرة الأولى	3.427	0.780		عالي	4.141	0.661	عالي
10. يحتفظ المعهد بسجلات دائمة ودقيقة لدرجات الطلاب	3.431	0.755		عالي	4.048	0.627	عالي
11. يقوم الاساتذة بالمعهد بإعطاء الوقت الكافي لشرح المحاضرات وبشكل مفصل يرضي الطلاب	3.565	0.892		عالي	4.269	0.895	عالي
12. يسمح المعهد للطلاب بالحصول على بعض الخدمات والإستفسارات عن طريق الهاتف أو الانترنيت	3.154	0.959		متوسط	4.542	0.555	عالي جداً
ثالثاً : جوانب التعاطف	3.353	0.442	3	متوسط	4.334	0.313	5 عالي
13. يعطي الاساتذة والموظفين بالمعهد إهتماماً كبيراً لكل الطلاب	2.789	0.791		متوسط	3.845	0.598	عالي
14. يعرف موظفو المعهد كل إحتياجات الطلاب وكيفية تلبيتها	3.739	0.830		عالي	4.312	0.562	عالي

بشكل دقيق يرضي الطلاب							
15. ساعات الدوام بالمعهد ملائمة ومناسبة لكل الطلاب	3.677	0.859		عالي	3.883	0.559	عالي
16. يضع المعهد مصلحة الطلاب في مقدمة إهتماماته	2.979	0.724		متوسط	3.579	0.677	عالي
17. يتعاطف موظفو المعهد مع الطالب عند مواجهته لمشكلة معينة ويطمئنونه بإمكانية حلها	3.072	0.832		متوسط	4.045	0.586	عالي
18. يستقبل موظفو المعهد الطلاب بكل سرور وترحيب	3.736	0.765		عالي	3.648	0.784	عالي
رابعاً : جوانب الاستجابة	3.623	0.443	2	عالي	3.743	0.458	4 عالي
19. يستجيب موظفو المعهد لمطالب كل الطلاب رغم ضغوط العمل	3.797	0.812		عالي	3.380	0.883	متوسط
20. يقوم موظفو المعهد بتقديم الخدمة للطلاب في الوقت المطلوب وبأسرع وقت ممكن	2.718	1.101		متوسط	3.367	0.934	متوسط
21. يهتم موظفو المعهد بشكاوي الطلاب وإستفساراتهم والرد عليها بأسرع وقت ممكن	3.979	0.742		عالي	3.933	0.833	عالي
22. موظفو المعهد على إستعداد تام دائم لخدمة الطلاب وتقديم	3.876	0.593		عالي	4.260	0.851	عالي

المساعدة لهم في كل أوقات الدوام								
خامساً : جوانب الأمان	**3.801**	**0.464**	**1**	**عال**	**4.250**	**0.328**	**1**	**عال**
23. يتصف موظفو المعهد بالأخلاق الطيبة والحميدة وروح المجاملة	**4.150**	**0.575**		**عال**	**4.032**	**0.677**		**عال**
24. يعلن المعهد عن خدماته ومواعيد الدراسة والامتحانات بطريقة ملفتة وجذابة	**2.734**	**0.832**		**متوسط**	**3.579**	**0.881**		**عال**
25. يحافظ المعهد على السرية التامة للمشاكل التي يتعرض لها الطلاب	**4.243**	**0.624**		**عال**	**4.235**	**0.500**		**عال**
26. أشعر بالأمان كوني من طلاب المعهد	**4.120**	**0.719**		**عال**	**4.439**	**0.512**		**عال**

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن بُعد الجوانب الملموسة قد جاء في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية لإدراكات الطلاب حول الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً والمرتبة الثانية بالنسبة لتوقعاتهم، وهذا يعني إن المعهد العالي قيد الدراسة **غير مهتمة بالجوانب الملموسة، والتي تمثل الجوانب الملموسة والمادية المتعلقة بالخدمة مثل المباني، والتقنيات الحديثة، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، ومظهر الموظفين،** والتي يجب توافرها بشكل عالي في خدمات المعهد التعليمية لما لها من دور فعال في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة ورضا الطلاب عن تلك الخدمات، **وقد كانت كل فقرات الجوانب الملموسة في المستوى المتوسط من تقييم الطلاب وفق إدراكهم للأداء الفعلي، أي إنها متوفرة بشكل متوسط،** أما فيما يخص التوقعات فقد حصلت الجوانب الملموسة على المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية مما يدل على أهمية هذا الجانب بالنسبة للطلاب في تقييمهم للخدمات التعليمية المفضلة، أي إنهم يفضلون توافرها بشكل أفضل مما هي عليه، أما بالنسبة لبعد جوانب الإستجابة فقد كان في المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية لإدراك الطلاب للخدمات

التعليمية المقدمة فعلياً، أي إنها كانت متوفرة بشكل عالي في الخدمات المقدمة من المعهد **فيما عدا الفقرة المتعلقة بتقديم الخدمات في الوقت المحدد وبأسرع وقت ممكن فقد كانت متوفرة بشكل متوسط وفق إدراك الطلاب لها**، ولكن بالنسبة لتوقعات الطلاب لهذا البعد فقد كانت في المرتبة الرابعة أي إن الطلاب لا يعطون أهمية كبيرة لهذا الجانب، الإ أنهم يفضلون توفره بشكل كبير ولكن بعد توفر كل الجوانب والأبعاد الأخرى لجودة الخدمات المقدمة، وقد كان بعد جوانب الإعتمادية في المرتبة الرابعة بالنسبة لإدراك الطلاب ، إلا أنه كان في المرتبة الثالثة من حيث الاهمية حسب توقعات الطلاب، **أي إنها متوفرة بشكل متوسط**، أما التوقعات الخاصة بهذا البعد فقد كانت كلها عالية أي إن الطلاب يفضلون توافرها بشكل عالي في خدمات المعهد، الإ أنهم يفضلون توفره بشكل كبير ولكن بعد توفر كل الجوانب والأبعاد الأخرى لجودة الخدمات ، وإن بعد التعاطف فقد كان في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية لإدراك الطلاب والمرتبة الاخيرة لتوقعاتهم المفضلة بشأن توفر هذا الجانب في خدمات المعهد، **وهذا يعني أن الطلاب لا يشعرون بتعاطف كبير من قبل العاملين أثناء تعاملهم مع المعهد**، وهم يفضلون أن يكون هناك تعاطف كبير أثناء تعاملهم مع العاملين في المعهد، وهي ذات أهمية كبيرة لدى الطلاب وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة، الإ أنهم يفضلون توفره بشكل كبير ولكن بعد توفر كل الجوانب والأبعاد الأخرى لجودة الخدمات، أما بعد جانب الأمان قد جاء في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية المعطاة من قبل الطلاب سواء بالنسبة لإدراكهم للأداء الفعلي للخدمات المقدمة فعلاً، أو توقعاتهم لتلك الخدمات، وهذا يعني إن القائمين على المعهد العالي قيد الدراسة يولون أهمية كبيرة لجوانب الأمان في الخدمات التي يقدمونها، حيث يشعر الطلاب بتوفر جوانب الأمان في التعامل ، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد فيما يخص الإدراكات ما بين (2.734 إلى 4.243) أي إنها كانت متوفرة بدرجة عالية في الخدمات المقدمة، فيما عدا الفقرة التي تختص بطريقة إعلان المعهد عن خدماته حيث كان متوسطها (2.743) أي إنها بتقييم متوسط حسب مقياس الدراسة، وأما فيما يخص التوقعات فقد تراوحت متوسطاتها ما بين (3.579 . 4.439) وبالتالي فهم يفضلون توافرها بشكل أعلى مما هي عليه.

خامساً: اختبار فرضيات البحث:

1) اختبار الفرضية الأولى التي تنص على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة التي يدركها الطلاب وتوقعاتهم لهذه الخدمة من المعهد العالي قيد الدراسة" ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث بقياس حجم الفجوة أو الفروق بين توقعات الطلاب الأفراد لأبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من المعهد العالي من ناحية، وإدراكهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً من المعهد قيد الدراسة من ناحية أخرى، التي لوحظت من خلال التحليل الوصفي لأبعاد جودة الخدمات التعليمية في الجدول السابق رقم (2)، ولتحديد حجم الاختلافات أو الفجوة بينهما يتطلب الأمر طرح قيم المتوسطات الحسابية لادراكات الطلاب من قيم المتوسطات الحسابية لتوقعاتهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية وذلك بالنسبة لكل بعد وكل فقرة من فقرات المقياس والجدول التالي رقم (3) يوضح ذلك.

جدول رقم (3) نتائج قياس الفجوة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لجودة الخدمات التعليمية

أبعاد جودة الخدمات المقدمة من المعهد قيد الدراسة	المتوسط الحسابي		حجم الفجوة	
	الإدراكات	التوقعات	لكل عنصر	لكل بعد
البعد الأول : الجوانب الملموسة	**2.630**	**4.000**		**1.370-**
1. يتميز موظفو المعهد بحسن المظهر والأناقة	**3.534**	**4.359**	**0.825-**	
2. يتوفر بالمعهد عدد كاف من الموظفين يسهل على الطلاب الحصول على الخدمة بأسرع وقت ممكن	**2.602**	**3.845**	**1.243-**	
3. يتوفر بالمعهد أحدث الأجهزة والمعدات التقنية اللازمة لتقديم أفضل الخدمات التعليمية للطلاب	**2.600**	**3.834**	**1.234-**	
4. القاعات الدراسية ملائمة ومريحة للطلاب	**2.690**	**4.450**	**1.760-**	
5. تتوفر بالمعهد لوحات إرشادية تسهل على الطلاب تحديد مكان طلب الخدمة	**2.694**	**3.899**	**1.205-**	
6. تتوفر أماكن لوقوف السيارات بالمعهد	**2.152**	**4.384**	**2.232-**	
البعد الثاني : جوانب الاعتمادية	**3.285**	**3.970**		**0.685-**
7. يلتزم موظفو المعهد بالوعود المقدمة للطلاب لإنجاز خدمة معينة في الوقت المتفق عليه	**3.506**	**3.784**	**0.278-**	
8. لديّ درجة عالية من الثقة في موظفي المعهد	**3.572**	**3.686**	**0.114-**	

9. يقدم المعهد الخدمة المطلوبة من العميل بأسرع وقت ممكن وبشكل صحيح من المرة الأولى	3.427	4.141	0.714 –	
10. يحتفظ المعهد بسجلات دائمة ودقيقة لدرجات وملفات الطلاب	3.431	4.048	0.617 –	
11. يقوم الاساتذة بالمعهد بإعطاء الوقت الكافي لشرح المحاضرات التي يعلن عليها المعهد للطلاب وبشكل مفصل يرضي الطلاب	3.565	4.269	0.704–	
12. يسمح المعهد للطلاب بالحصول على بعض الخدمات والاستفسارات عن طريق الهاتف والانترنيت	3.154	4.542	1.388–	
البعد الثالث : جوانب التعاطف	3.353	3.334		0.019+
13. يعطي موظفو المعهد اهتماما كبيراً لكل الطلاب	2.789	3.845	1.056 –	
14. يعرف موظفو المعهد كل احتياجات الطلاب وكيفية تلبيتها بشكل دقيق يرضي الطلاب	3.739	4.312	0.537–	
15. ساعات الدوام بالمعهد ملائمة ومناسبة لكل الطلاب	3.677	3.883	0.206 –	
16. يضع المعهد مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماته	2.979	3.579	0.600 –	
17. يتعاطف موظفو المعهد مع الطالب	3.072	4.045	0.973 –	
18. يستقبل موظفو المعهد الطلاب بكل سرور وترحيب	3.736	3.648	0.088	
البعد الرابع : جوانب الاستجابة	3.623	3.743		0.120–
19. يستجيب موظفو المعهد لمطالب كل الطلاب رغم ضغوط العمل	3.797	3.380	0.417	
20. يقوم موظفي المعهد بتقديم الخدمة للعميل في الوقت المطلوب وبأسرع وقت ممكن	2.718	3.367	0.649 –	
21. يهتم موظفو المعهد بشكاوي الطلاب واستفساراتهم والرد عليها بأسرع وقت ممكن	3.979	3.933	0.046+	
22. موظفو المعهد على إستعداد تام و دائم لخدمة الطلاب وتقديم المساعدة لهم في كل أوقات الدوام	3.876	4.260	0.384–	
البعد الخامس : جوانب الأمان	3.801	4.250		0.449–
23. يتصف موظفو المعهد بالأخلاق الطيبة والحميدة وروح المجاملة	4.150	4.032	0.118	
24. يعلن المعهد عن خدماته بطريقة ملفتة وجذابة	2.734	3.579	0.845 –	
25. يحافظ المعهد على السرية التامة لمشاكل التي يتعرض لها الطلاب	4.243	4.235	0.008+	
26. أشعر بالأمان كوني طالب في المعهد	4.120	4.439	0.319–	

من خلال الجدول السابق رقم (3) أتضح وجود فجوة سالبة بين توقعات الطلاب الأفراد لجودة الخدمات التعليمية وإدراكهم لجودة الخدمات التعليمية الفعلية المقدمة من المعهد العالي قيد الدراسة وذلك بالنسبة لمختلف أبعاد جودة الخدمات التعليمية والمتمثلة في (الجوانب الملموسة ، وجوانب الإعتمادية، وجوانب الإستجابة، وجوانب الأمان) فيما عدا جوانب التعاطف كانت الفجوة موجبة بمقدار (0.019) وهذا ما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين توقعات الطلاب بالمعهد العالي قيد الدراسة وإدراكهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من المعهد، وإن كل العبارات الخاصة بكل من بعدي الجوانب الملموسة وجوانب التعاطف كانت ذات فجوة سالبة أي إن التوقعات في كل من فقرات البعدين فاقت الادراكات ، وكذلك بالنسبة لكل فقرات بُعد جوانب الاعتمادية حيث فاقت التفضيلات والتوقعات المستوى الفعلي لها، أما فقرات بُعد جوانب الاستجابة كانت ذات فجوة موجبة أي إن الإدراكات الفعلية فيها فاقت التوقعات فيما عدا فقرتين كانت الفجوة فيهما سالبة والفقرات هم (أن موظفي المعهد يقومون بتقديم الخدمة للطلاب في الوقت المطلوب وبأسرع وقت ممكن، وأن موظفو المعهد على استعداد تام ودائم لخدمة الطلاب وتقديم المساعدة لهم في كل الأوقات) وكل فقرات جوانب الأمان كانت ذات فجوة سالبة فيما عدا العنصر الذي ينص على (اتصاف موظفو المعهد بالأخلاق الطيبة والحميدة وروح المجاملة) فقد كانت الفجوة فيه موجبة أي إن الطلاب راضون على توفره بشكل كبير في خدمات المعهد. ويختلف حجم الفجوة السالبة في كل الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات ، ماعدا جوانب التعاطف التي كانت موجبة، وهذا ما يدل على وجود قصور وضعف في مستوى تقديم الخدمات التعليمية من قبل المعهد العالي قيد الدراسة، حيث لوحظ بأن أكبر الفجوات كانت في بُعد الجوانب الملموسة يليها بُعد جوانب الاعتمادية ثم بُعد جوانب التعاطف يليه بُعد الأمان وأخيراً فإن أقل الفجوات كانت في البُعد الخاص بجوانب الاستجابة، وبالتالي فإن **طلاب المعهد العالي قيد الدراسة غير راضون على مستوى الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً وإنما يسعون للحصول على خدمات أفضل مما هي عليه.**

ومما سبق يمكن القول بأنه يمكن رفض الفرضية الأولى للدراسة والتي تنص على إنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المدركة من قبل الطلاب وتوقعاتهم لهذه الخدمة من المعهد العالي " وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود فروق ذات دلالة أحصائية بين الخدمات التي يدركها الطلاب وتوقعاتهم لهذه الخدمة من المعهد قيد الدراسة.

2) اختبار الفرضية الثانية التي تنص على أن "هناك دلالة إحصائية على أن الخدمات التعليمية التي يقدمها المعهد العالي قيد الدراسة فعلياً لطلابه ذات مستوى عالٍ من الجودة" ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث بتحديد المتوسط الكلي لأبعاد جودة الخدمات التعليمية حسب إدراك الطلاب لجودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً من المعهد العالي قيد الدراسة وبالتالي تقييمها ضمن مقياس الدراسة والجدول رقم (4) يوضح ذلك.

جدول رقم (4) متوسطات أبعاد الجودة حسب إدراكات الطلاب لجودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً

أبعاد جودة الخدمة المصرفية	المتوسط الحسابي	مستوى الجودة حسب مقياس البحث
الجوانب الملموسة	**2.630**	**متوسط**
جوانب الاعتمادية	**3.285**	**متوسط**
جوانب التعاطف	**3.353**	**متوسط**
جوانب الاستجابة	**3.623**	**عالي**
جوانب الأمان	**3.801**	**عالي**
المتوسط الكلي للإدراك	**3.338**	**متوسط**

من الجدول السابق رقم (4) نلاحظ بأن المتوسط الحسابي لكل أبعاد جودة الخدمات التعليمية حسب إدراكات الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً من المعهد العالي قيد الدراسة كانت بتقييم متوسط، فيما عدا بُعدي جوانب الاستجابة والأمان، حيث كان تقييمهم عالي من الطلاب، حيث كان المتوسط الكلي لأبعاد جودة الخدمات التعليمية حسب إدراكات الطلاب لجودة الخدمات التعليمية الفعلية المقدمة من المعهد متوسطاً بسبب ضعف جودة أبعاد الجوانب الأخرى، **وبالتالي يمكن القول بأن جودة الخدمات التعليمية الفعلية المقدمة من المعهد العالي قيد الدراسة (متوسطة)** وعليه تم رفض الفرضية الثانية للدراسة وقبول الفرض البديل.

3) اختبار الفرضية الثالثة والتي تنص على إنه" لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين تقييم طلاب المعهد العالي قيد الدراسة من مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً تُعزى لتأثير المتغيرات الديموغرافية التالية (جنس الطالب، القسم العلمي، المرحلة الدراسية) وسيتم اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار الفرضيات التالية .

جدول رقم (5) نتائج إختبار T لإختبار الفروق بين تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً حسب متغير الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى التقييم	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة المعتمد
الذكور	2.934	0.372	متوسط	1.784	373	0.083	0.050
الإناث	1.987	0.211	متوسط				

استخدم الباحث (T-Test) لإختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الثالثة ونلاحظ من نتائج الجدول السابق إن قيمة T (1.784)، ومستوى الدلالة المحسوب (0.083) وهى أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في البحث (0.050)، وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الأولى.

جدول رقم (6) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإختبار الفروق بين تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً حسب متغير القسم العلمي

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة
بين المجموعات	4	0.267	0.067	0.919	0.453	0.050
داخل المجموعات	370	26.905	0.073			
المجموع	374	27.172				

استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، وقد تبين من نتائج الاختبار بان قيمة F بلغت (0.919) ومستوى الدلالة المحسوب (0.453) وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ، وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الثانية .

–الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين تقييم عملاء المعهد قيد الدراسة من الأفراد لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً تُعزى لتأثير متغير المرحلة الدراسية.

جدول رقم (7) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإختبار الفروق بين تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً حسب متغير المرحلة الدراسية

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3	1.188	0.386	0.355	0.057	0.050
داخل المجموعات	371	25.985	0.080			
المجموع	374	27.172				

استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإختبار الفرضية الفرعية الثالثة، وقد تبين من نتائج الإختبار بان قيمة F بلغت (0.355) ومستوى الدلالة المحسوب (0.057) وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ، وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

نتائج البحث وتوصياته

أولاً : أهم نتائج البحث:

1) إن مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المعهد العالي قيد الدراسة في مدينة رقدالين فعلياً لطلابه تُعد (متوسطة) من وجهة نظر طلابه.

2) إن تقييم الطلاب للمعهد العالي قيد الدراسة لبعض أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم فعلياً كانت عالية، وتحديداً فيما يختص بجانبي الأمان والاستجابة فقط.

3) هناك فروق وإختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك الطلاب وتقييمهم لمستوى الأداء الفعلي لجودة الخدمات التعليمية المقدمة من المعهد العالي قيد الدراسة وبين تقييمهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المتوقع الحصول عليها.

4) هناك فجوة سالبة بين توقعات الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من المعهد العالي قيد الدراسة، وإدراكهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً، فيما عدا جوانب التعاطف كانت فيها الفجوة موجبة ، حيث أن التوقعات فاقت الإدراكات في أربعة أبعاد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة، وقد كان حجم الفجوات السالبة في كل أبعاد جودة الخدمات التعليمية مرتبة تنازلياً من الفجوة الأكبر إلى الفجوة الأصغر كما يلي (الجوانب الملموسة، وجوانب الأمان ، وجوانب الإعتمادية ، وجوانب الإستجابة) .

5) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم الطلاب لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة فعلياً من المعهد العالي قيد الدراسة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

ثانياً : في ضوء ما توصل إليه الباحث من نتائج يمكن تقديم التوصيات التالية :

1) ضرورة اهتمام المعهد العالي قيد الدراسة بتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب، وخاصة فيما يتعلق بتطوير وتحسين الجوانب الملموسة وجوانب الإعتمادية وجوانب التعاطف، التي تمثل أهمية كبيرة في تحسين المستوى العام لجودة الخدمات التعليمية وتطويرها، فضلاً عن زيادة الاهتمام بجانبي الأمان والاستجابة في خدمات المعهد.

2) ضرورة اهتمام المعهد العالي قيد الدراسة بتطوير خدماته وخاصة فيما يتعلق بتطوير الأجهزة والتقنية المستحدثة والمستخدمة في التحصيل العلمي، وذلك لمواكبة التطورات الحديثة في مجال الخدمات التعليمية.

3) ضرورة توعية العاملين بالمعهد قيد الدراسة بأهمية الجودة وتحسينها ودورها في تحقيق أهداف المعهد، وأن تحسين الجودة يبدأ من التركيز والإهتمام بالطلاب، وإن الطلاب هم أساس نجاح وتطور المعهد.

4) العمل على تقليص حجم الفجوة السالبة بين توقعات الطلاب وإدراكهم لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وذلك من خلال الإهتمام بجوانب التقصير والضعف في الخدمات التعليمية ودعم الجوانب الإيجابية فيها من خلال إجراء البحوث المستمرة لقياس مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

المراجع

اولا المراجع العربية

[1] معلا، ناجي، (2007) الأصول العلمية للتسويق المصرفي، المؤسسة العلمية للتجليد، عمان، ص357.

[2] الطالب، صلاح عبد الرحمن، (2004) " قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية" مجلة الفقه الإسلامي ، المجلد العاشر،العدد الأول، ص5

[3] العجارمة، تيسير، (2005) التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشروالتوزيع عمان.

[4] عبد المحسن، توفيق،(2002) قياس الجودة والقياس المقارن أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي، القاهرة، ص17.

[5] الحداد، عوض،(1999) تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، القاهرة، ص3.

[6] الخالدي، أيمن، (2006) "قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر الطلاب" رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة.
[7] أبو معمر، فارس محمود، (2005) " قياس جودة الخدمات في البنوك العاملة في قطاع غزة "، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد13، العدد الأول ، ص78.

ثانياً : المراجع الأجنبية والالكترونية:

1- Payne, Adrian (1996), The essence of services marketing, New York, prentice hall.P181. (6)
2- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992), Measuring service quality: A reexamination and extension, Journal of marketing, vol.5.july.
3- Othman, Abdulqawi. and Owen, Lynn.(2000), Adopting and Measuring customer service quality in Islamic banks: Acase study in Kuwait finance house, international journal of Islamic financial services, vol.3.No.1.

http://www.kantakji.org/figh/files/banks
http://www.cpsd-pal.org/ar/activities/sub3a.html

Journal of Total Science
Volume (1), Issue (2), (March. 2017)
ISSN: 2518-5799

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (1)، العدد (3)، (مارس 2017)
ردمد: 2518-5799

دور الإعلام في إثراء ثقافة التنمية

د.محمد مصباح صالح

كلية التربية جنزور

جامعة طرابلس

Role of the media in enriching the culture of development

Dr. Mohammed Saleh lamp
College of Education Janzur
Tripoli University

الملخص

إن تنمية المجتمع لابد وأن تبدأ بتنمية الفرد لتنتهي بالمجتمع ، ولا تنمية ولا علوم بلا إعلام ، وأن وسائل الإعلام تُعد عاملاً أساسياً في بناء الإنسان الذي هو هدف التنمية ووسيلتها ومن منطلق إن الإنسان الواعي هو القادر على فهم قضايا مجتمعه. والتنمية في كل مجتمع هي نشاط إنساني جدير بالتعريف به وتناوله إعلامياً.

فمن خلال الإعلام يطل الناس على واقعهم القريب والمباشر ومنه يستمدون رؤيتهم لهذا الواقع وموقفهم منه فيساهمون في تطويره وتحديثه ، ولحثه المواطنين على شمولية التنمية والمشاركة الفاعلة في قضايا مجتمعهم .

وبمعنى آخر يمكن القول : بأن مسؤولية الإعلام الجاد والهادف في حث المجتمع على التعاون والنضال وشحن الطاقات وتفعيلها من أجل إحداث وإثراء ثقافة التنمية بصورة حقيقية في مجتمعهم ، ويهيىء لها سبل النجاح ، وينمي الإحساس بالمشاركة الجماعية في إنجاز برامج التنمية ، باعتبار التنمية الثقافية أرضية لحالات التنمية المختلفة وشرطاً أساسياً للتنمية الشاملة .

لما تمتلكه وسائل الإعلام من قدرة على استنهاض الطاقات وتوجيه الانتباه نحو الوسائل والأهداف التي ينشدها المجتمع في تحقيق وخدمة أهداف التنمية ، للنهوض بالقدرات والمهارات البشرية ، فإذا كانت التنمية تتعلق بنمو المجتمع على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي والسياسي ، فإن الثقافة مكون طبيعي لهذا النمو ، ويجب أن نرتقي للتعبير عن هذا التقدم في تلك المجالات .

وختاماً يمكن القول : أن للإعلام أهمية في إثراء ثقافة التنمية التي تؤدي دوراً حيوياً في حركة التغيير وتنمية المجتمع عن طريق بناء المواطن الصالح الواعي ، بتنمية إبداعه ، والاهتمام بملكة التفكير والتفكير الخلاق ، واكتسابه القدرة على النقد بين أفراد المجتمع ؛ باعتبار الإنسان هو غاية التنمية الشاملة .

وهذا البحث الذي آثرنا أن يكون((دور الإعلام في إثراء ثقافة التنمية)) يهدف إلى :

*بيان مفهوم وأهمية الإعلام الهادف ووظائفه في إثراء ثقافة التنمية .

*معرفة دور الإعلام التنموي في الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتربوية والثقافية خاصة .*التأكيد على دور الإعلام في الثقافة بوصفها جوهر العملية التنموية وتسهم في حركة التغيير ، وإن الإنسان هو محور التنمية وصانعها .

*معرفة العلاقة بين الثقافة والتنمية .

Abstract

The development of the community must begin the development of the individual and the ending of society and development and space science without notice and the media is an essential factor in the building of rights, which is the objective of and the instrument of development from the standpoint of the conscious human rights is capable of understanding of issues in society. development in every society is a humanitarian activity is the definition of the NFPS to media. It is through the media overlooking people near reality and direct and derive their vision of this reality attitude to in developed and updated, citizens to comprehensive development, participation and actors in the issues of their society. **In other words can say** : that the responsibility of the media and the serious and purposeful in urging the society to cooperate in the struggle and shipment and activating energies in order to enrich the culture of development in their society and create a conducive to success, fosters a sense of collective participation in development programs, as cultural development and the floor of the situations of various development and an essential condition for comprehensive development. The owned by the mass media from the ability to awaken the energies and to draw attention to the means and objectives sought by the society to achieve and the development goals, to enhance capacities and human skills, if the development of the growth of the community at the social, economic and political, the culture and natural component of this growth and must improve to express this progress in those areas. **In conclusion, we can say:** that information was of importance to the enrichment of the culture of development played a vital role in the movement of change and the development of society through building good citizen informed, the development of creativity, interest Takes Miss thinking and creative thinking, the acquisition of the capacity to criticism among the members of society; as rights

is very comprehensive development. This research, which raised the)) the role of the media in enriching the culture of development) aims to:
*A statement of the concept of the importance of information aimed at and functions in enriching the culture of development. * Knowledge of the role of the media, the development aspects of the political, economic, social, educational and cultural rights in particular.*The emphasis on the role of the media in culture as the essence of the development process and contribute to the movement of change , and that the human person is the central subject of development reassert that.*To know the relationship between culture and development.

1 مقدمة

أضحت وسائل الإعلام – والمتمثلة في إذاعة وصحافة وتلفزيون ومسرح وسينما ووسائل الاتصال التكنولوجي الحديثة من كمبيوتر وإنترنت – في عصرنا الحاضر قوة لا يستهان بها ، واضحة وجلية ، ولم يعد بالإمكان إغفال الأدوار المتزايدة التي تؤديها على مختلف الأصعدة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتربوية والثقافية (سليمان ، 2012 ، 108)، أي تأثيرها على جميع جوانب الحياة المتنوعة، وهذه الوسائل مرتبطة بدرجة تطور المجتمعات ونموها وتقدمها، ومن خلال نشاطها الاتصالي يتم نقل العادات والتقاليد ويتم تعزيز القيم السائدة في المجتمع، وهي تُعد الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى مجتمعات أكثر تقدماً، وهذا طبعاً إذا استخدمت الاستخدام الأمثل، وبالإضافة إلى ما سبق ونتيجة لهذا التطور يتمتع الإعلام الهادف والجاد بالواقعية والموضوعية ويستند إلى الصدق والوضوح في التعامل مع المجتمع ليقوم بدوره في تحقيق غايات وإثراء ثقافة التنمية وإحداث التغيير الاجتماعي المطلوب وينهض بالقدرات والمهارات البشرية للقيام بدورهم بالتنمية والتطور والنمو وفق تخطيط منظم ومدروس، أي أنه يسهم مساهمة فعالة في ترسيخ الوعي الحقيقي بالتنمية، بوصف التنمية الثقافية قاعدة أساسية لحالات التنمية المختلفة وشرطاً رئيساً للتنمية الشاملة، فبدون الإعلام لا سبيل إلى هذا التطور والتقدم على مختلف الأصعدة، فمن الطبيعي أن هذا الدور لا يقف على وسائل الإعلام وحدها، وإنما تشترك وتتعاون فيه باقي المؤسسات الموجودة في المجتمع.

وفي هذا الإطار سنتناول في هذا البحث ثمانية محاور رئيسة كما يلي : أولاً : مفاهيم ومصطلحات البحث ، ثانياً : مفهوم الإعلام وأهميته ، ثالثاً : دور الإعلام ووظائفه ، رابعاً : مفهوم الثقافة وخصائصها ، خامساً : مفهوم التنمية وأهميتها ، سادساً : الإعلام والثقافة ، سابعاً : الإعلام والتنمية ، ثامناً : معنى الإعلام التنموي وخصائصه، وفي الخاتمة سيتم عرض بعض الاستنتاجات التي توصل إليها البحث .

أولاً : مفاهيم ومصطلحات البحث :

عادة ما يستخدم في البحث كلمات أو عبارات أو مصطلحات يحاول الباحث توضيحها حتى يسهل للدارس فهمها وهي على النحو التالي :

1- **الإعلام** : هو كافة أوجه النشاط الاتصالي التي تستهدف تزويد الجمهور بكافة الحقائق والأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة عن القضايا والموضوعات والمشكلات ومجريات الأمور بطريقة موضوعية وبدون تحريف بما يؤدي إلى خلق أكبر درجة من المعرفة والوعي والإدراك والإحاطة الشاملة لدى فئات الجمهور المتلقي للمادة الإعلامية (حسن ، 1984 ،22) .

2- **الاتصال** : هو المجال الواسع لتبادل الآراء بين الناس ، وحامل العملية الاجتماعية والوسيلة التي يستفيد منها الإنسان لتنظيم حياته الاجتماعية ونقلها من جيل لآخر عن طريق التعلم (إمام ، 1969 ، 27) .

3- **الثقافة** : يعرفها العالم **(تايلور Taylor)** بأنها((ذلك الكل المكب المعقد الذي يشمل المعرفة والفن والأخلاق والعادات والتقاليد والعرف والدين والقانون وغيرها، ويكتسبها الإنسان بوصفه عضواً في المجتمع)) (الفائدي ، 1992 ، 39) . ويمكن أن يطلق عليها بصفة عامة إنها ذلك النوع من السلوك والتفكير والمعاملات، التي اصطلح عليها أو تعارف عليها أفراد المجتمع في حياتهم اليومية وأصبحت تميز كل فئة من المجتمع عن غيرها .

4- **التنمية** : عملية ديناميكية شاملة ومعقدة وعميقة وواعية ومقصودة ومدروسة تتم بالإنسان ومن أجله وتهدف إلى إحداث تحولات واسعة وشاملة وعميقة في المجتمع وفي مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والإعلامية والسياسية – ولذلك فهي عملية ملموسة تأخذ دائماً سمة المجتمع الذي تتم فيه (المشاقبة ، 2012 ،

81)، وهذا ما يؤكد إنها عملية مرتبطة بالظروف الخاصة والإمكانيات والموارد المادية والبشرية .

5- **الإعلام التنموي :** هو فن علم الاتصال الإنساني الذي يستهدف الإسراع في تحول بلد من الفقر إلى حالة ديناميكية من النمو الاقتصادي والذي يوفر إمكانية أعظم للمساواة الاقتصادية والاجتماعية ، وإنجاز أعظم للإمكانيات البشرية (المشاقبة ، 2012 ، 83) .

ثانياً : مفهوم الإعلام وأهميته :

إن الإعلام ظاهرة اجتماعية وعنصر أساس من عناصر المجتمع الإنساني، نشأت منذ أقدم العصور في شتى المجتمعات البدائية و مجتمعات العصور الوسطى والانتقالية والمجتمعات الحديثة المعاصرة، وتتفرع من الإعلام ظاهرة أكبر وأشمل وهي ظاهرة الاتصال بوصفه شكل من أشكال توصيل الأنباء واستخدام وسائل النشر لتعميم أخبار أو معلومات معينة، لذلك يُعدَ فرع من فروع الاتصال وطريقة من الطرق التي يتحقق بها الاتصال مع الناس، لغرض الدعاية أو الإعلان أو ترتيب العلاقات العامة للمؤسسات أو تربية وتعليم الجماهير وإمدادها بالمعلومات حول قضية أو مسألة معينة (ميلود ، 2007 ، 44) .

ولقد تطورت وسائل الإعلام على وفق تطور هذه المجتمعات فانتقل الإعلام من مرحلة التبليغ من شخص لأخر لمرحلة التبليغ المتبادل بين جماعات منظمة، ثم لمرحلة التبليغ الجماعي عن طريق وسائل الاتصال الجماهيري متمثلاً في الإذاعة المرئية والمسموعة والصحافة والسينما وغيرها (التكريتي ، 2012 ، 331) .

أي أن البشرية عرفت الإعلام منذ أمد بعيد، وأن كان بوسائل بدائية وقد تطور حتى وصل الأقمار الصناعية والهوائيات والحاسوب وغيرها من وسائل الاتصال التي وضعت في خدمة البشرية وفي خدمة المعرفة التي يحتاجها الإنسان لتقدمه في المجالات الحياتية (المرغني ، 2004 ، 90) .

ويقول **حامد أبوجبيرة** بهذا الخصوص الإعلام نشاط يستمد فعاليته من كونه التعبير الموضوعي عن قيم الأفراد وميولهم ومعنوياتهم وطموحاتهم ، وإذا كانت الشعوب قديماً قد طورت وسائل إعلامها بالتزامن مع تطور حاجاتها، فإنها بذلك تؤكد أن تطور حاجات الإنسان يدفع بالعقل البشري للبحث عن أساليب وأدوات اتصالية تواكب وتنسجم مع هذا التطور (أبو جبيرة ، 2008 ، 32) .

وإن الإعلام هو تزويد الجماهير بأكبر قدر ممكن من المعلومات الصحيحة أو الحقائق الواضحة وبقدر ما تكون هذه الصحة أو السلامة في المعلومات أو الحقائق يكون الإعلام في ذاته سليماً وقويماً (أبو جبيرة ، 2008 ، 34) .

وفي هذا الصدد تؤكد **عواشة حقيق** ، أنَ مهمة الإعلام – بوصفه نشاط اتصالي – تتلخص في تزويد الرأي بالأخبار الصحيحة، والمعلومات السليمة، والحقائق الثابتة حول الوقائع، والقضايا، والمشاكل المعاشة بهدف تكوين رأي صائب مستنير يعبر عن حقيقة اتجاهات الجماهير، وأفكارها وميولها (حقيق ، 1993 ، 153– 154) .

ففي الوقت الذي تكون فيه وسائل الإعلام قادرة على نشر المعرفة وتزويد الناس بالمعلومات والحقائق الكفيلة بتوسيع آفاقهم، فإنها تستطيع أيضاً تزييف الحقائق ومن ثم يمكنها أن تفرض على الناس مفاهيم وآراء هابطة لما يتطلعون إليه من أهداف وقيم اجتماعية سامية (القيب ، 2006 ، 188 ، 189) .

إن بناء الأمم اقتصادياً وسياسياً واجتماعياً وثقافياً، يتطلب الاستعانة بشتى وسائط ووسائل الإعلام، فمن البديهي أن يستمد الإعلام فلسفته من فلسفة المجتمع وسياسته في المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ولذا فمن الطبيعي كذلك أن يكون هناك نوع من الترابط المقصود بين فلسفة الإعلام وفلسفة المجتمع، وأن الإعلام يمثل شرطاً جوهرياً للتطور الاجتماعي، حيث يؤدي دوراً أساساً في دعم فلسفة المجتمع التي تهدف إلى زيادة وعي أفراده بكل القضايا المحيطة بهم (عمر ، 1997 ، 83) .

أي : أن الإعلام الحقيقي والهادف هو الذي يمكنه معرفة ذاته والبيئة المحيطة به، والآخرين الذين يتعاون معهم وأسس هذا التعامل، والمشاركة في جو من الواقعية يسهل الفهم ويبسط الأشياء ويساعد على التذكر وينمي القدرة على معرفة المعاني وملاحظتها، واكتسبت هذه الأهمية لما للإعلام من تأثير مباشر وغير مباشر على حياة أفراد المجتمع بقصد التأثير على اتجاهاتهم وسلوكياتهم.

لذلك فإن الإعلام يقوم بهذه المهمة بأسلوب سهل واضح وبألفاظ عادية بعيداً عن المصطلحات العلمية المعقدة، والإنسان هو هدف البرنامج الإعلامي سواءً كان مواطناً في المجتمع أو عضواً في جماعة، أي أن الإنسان هو المستهدف في هذه البرامج سواء لتغيير اتجاهاته وتعديلها أو لتصحيح أفكاره أو تكوين اتجاهات جديدة (سليمان ، 2009 ، 64 – 65) .

ومن هنا فقد نبعت أهمية الإعلام من خلال استثماره لرغبة الإنسان في الحصول على المعلومات والمعرفة في اكتشاف ما حوله ومن حوله بل والإحاطة بأخبار الآخرين وأخبار المجتمع والكون المحيط به (المشاقبة ، 2012 ، 17) .

كما تتضح أهمية الإعلام في حياة الناس وفي مختلف مناحي الحياة السياسية والاجتماعية والثقافية ، بكونه من أقدم النشاطات التي يمارسها الإنسان، وهو علماً قائماً بذاته له مكانته بين العلوم الإنسانية، وله نظرياته ومناهجه ووسائله، أي يتم من خلال عملية دقيقة ومنظمة ومدروسة مخطط لها. وليس أدل على أهمية الإعلام ووسائله مما أصبح معروفاً في العالم من أن الدولة ذات الإعلام القوي والهادف تُعدَ قوية وقادرة على تنمية مجتمعها، من جميع مجالاته السياسية والاقتصادية والثقافية، فلقد أصبح الإعلام رئيسياً في الدولة وخاصة تلك التي وجدت فيه دعاماتها الرئيسية الأولى وقدمته على باقي دعائم الدولة وسبب ذلك أن وسائل الإعلام مؤثرة في الجماهير وفاعلة سلباً وإيجاباً (بن رمضان ، 1993 ، 79) .

ثالثاً : دور الإعلام ووظائفه :

إن الإعلام يؤدي دوراً نشيطاً وفاعلاً في مواكبة التحولات والتغيرات والأحداث التي يشهدها العالم كل يوم ، حتى أصبح هذا الدور من أخطر وأهم الأدوار وبخاصة في هذا العصر – الذي يمكن أن نطلق عليه عصر المعلومات – حيث أصبح فيه الإعلام وسيلة رئيسة من وسائل الاتصال (بن رمضان ، 1993 ، 78– 79) ، ويعد الإعلام أحد العمليات الاجتماعية التي تؤثر في المجتمع المعاصر من خلال وسائله المتعددة، وقد ساعد على ذلك سهولة انتقال مواده المختلفة وخاصة المرسلة من وسائل الاتصال الجماهيري التي دخلت كل بيت تقريباً في مجتمعنا المعاصر وبالتالي يستقبلها أغلبية أفراد المجتمع صغاراً أو كباراً ويتأثرون بها ويؤثرون في غيرهم (سليمان ، 2009 ، 66) .

لذا سهل عليه التأثير في الجماهير والمجتمع والقدرة على التحديد الواعي لإمكانات كل وسيلة من وسائل الإعلام في التوعية والإقناع ، والمقصود بالتأثير هنا، هو الذي يشير إلى التغيير الذي يحدث في سلوك الفرد وينتج التغيير عن استقباله للمعلومات التي تؤثر على دائرة مخزونه المعرفي وتدفعه للقيام بعمل سلوك مغاير للعمل الذي اعتاد أن يقوم به في السابق، والتغيير الناجم عن قبول معلومات جديدة يعني القبول بوجهة نظر جديدة استطاعت أن تفرض نفسها ، وتتغلب على الدفاعات والمقاومة التي أيدتها الأفكار والمعتقدات السابقة

، لهذا عملت المعلومات الجديدة على إزاحة الأفكار القديمة وإبدالها بأفكار جديدة متآلفة ومنسجمة مع تلك المعلومات (موسى ، 1986 ، 113 – 114) .

وهذا لا يعني أن نسلم ونبالغ بهذا التأثير الواسع والسريع لوسائل الإعلام في هذا الجانب بدعوى القدرة على التأثير القوي والمباشر لوسائل الإعلام ؛ لأن الآثار الاقناعية لهذه الوسائل لا تأتي بهذه الطريقة المباشرة، فالرسالة الإعلامية لا تؤثر إلا بصورة تدريجية وبعد عرض مستمر لها، وأن الطريقة التي يستجيب بها كل فرد للإعلام تتوقف على اتجاهاته وقيمه ودوافعه أي التركيب الكامل لشخصيته (عبد القادر ، 2001 ، 14) . أي أن تلك الجماهير ليست بمثابة مخلوقات سلبية إلى تلك الدرجة التي تخضع للتأثير المباشر بمجرد إطلاق الرسالة الإعلامية عن وسائل الاتصال الجماهيري، كما أن الجماهير على اختلاف ثقافتهم ومستوياتهم الاقتصادية والاجتماعية ' قادرين على تحليل الرسالة الإعلامية ' وقد يتأثرون بها بدرجات متقاربة ومنهم لا يتأثر إيجاباً بها (عبد الجواد ، سلامة ، 2012 ، 88) .

و إنه بفضل تطور تقنية الاتصالات، اقتحم الإعلام جميع الميادين من الفكر والثقافة إلى التسلية والترفيه، بتقديم كم هائل من الرسائل الإعلامية ؛ بأسلوب جذاب استهدف العقول والعواطف وإن كل ما يسمعه الإنسان أو يشاهده أو يقرأه لا يخلو من تأثير وهدف (ميلود ، 2007 ، 35) .

ونفهم من خلال ذلك : أن الإعلام أصبح يمثل قاسماً مشتركاً في حياة أفراد المجتمع، فهم يتابعون ويتعرضون لوسائله بشكل يومي وخاصة بعد انتشار هذه الوسائل انتشاراً ملحوظاً في جميع المجتمعات.

إن دور وسائل الإعلام في المجتمع هام جداً، إلى درجة خصصت أغلبية الدول مؤسسات وكليات وأقسام متخصصة بالإعلام وتقيم ندوات ومؤتمرات علمية ووزارات للإعلام تتولى تحقيق أهداف داخلية وخارجية عن طريق تلك الوسائل لرفع مستوى الجماهير وتنميتهم ثقافياً، وتطوير أوضاعها الاجتماعية والاقتصادية ولم يقتصر اهتمام هذه الدول بهذه الوسائل فحسب، بل أن مؤسسات اجتماعية وسياسية واقتصادية اهتمت بها أيضاً ، ووجدت أن تلك الوسائل تخدمها وتخدم أهدافها وتساعد في ازدهارها وتقدمها (بن رمضان ، 1993 ، 78 – 79) .

وتتزايد أهمية الدور الذي تقوم به وسائل الإعلام كلما كان المجتمع الموجه إليه مجتمعاً نامياً ذلك أن دور الإعلام هنا يتحمل مسؤولية مزدوجه فهو من ناحية يعمل على مساعدة المجتمع النامي على التخلص من القيم البالية والموروثة له عبر قرون التخلف والتي لم تعد ملائمة لواقع وطبيعة العصر واستبدالها بإرساء القيم والمفاهيم الجديدة التي تفرضها مسيرة الحاضر وتتطلبها آمال المستقبل.

وهو من ناحية أخرى وفي الوقت نفسه يعمل على مساعدة أفراد هذا المجتمع النامي على النهوض بمستواهم الفكري والمادي إلى مستوى العصر بما يمكنهم من الارتقاء بواقعهم المتخلف من جهة ومن اللحاق بركب التقدم الذي سبقته إليه المجتمعات المتطورة من جهة أخرى (محمد ، 2002 ، 10 – 11) .

وبما أن ثقافة التنمية أو التنمية الثقافية ترتبط ارتباطاً كلياً بوسائل الإعلام من حيث تأثيرها وتأثرها بها ، فعليه سوف نتطرق إلى أهم وظائف الإعلام وارتباطها بالعمليات التنموية :

1- وظيفة نقل الأخبار :

إن الخبر هو الأساس الأول وعماد العمل الإعلامي ؛ لأن الرغبة في المعرفة ميل أصيل في الإنسان، ووظيفة الإعلام تتمثل بنقل الأخبار سواءً كانت محلية أو عربية أو عالمية، ومهما كانت نوعها اقتصادية، سياسية، اجتماعية، ثقافية، فنية، لمتابعة وفهم ومعرفة ما يجري من حولنا في عالمنا المعاصر من أحداث متسارعة ، فالخبر أساس المعرفة، والذي أصبحت فيه المعلومات تمثل جانباً كبيراً من عملية بناء الإنسان وتنميته (الشمري ، 2012 ، 20 -21) .

2- وظيفة التوجيه والشرح والتفسير :

قد يكون الخبر في حد ذاته بالنسبة للمجتمع غير كاف، ومن هنا تأتي وظيفة التوجيه والشرح والتفسير من خلال التحقق أو الحوار أو الحلقات النقاشية ، والنقد والتقييم، وبرامج الحوار مع المسؤولين والمتخصصين، والحملات الإعلامية، لمساعدة أفراد المجتمع على تجنب النتائج غير المرغوبة فيها، والتي تحدث نتيجة نقل الأخبار المضللة وغير الواضحة لدى أغلبية أفراد المجتمع، نتيجة التعقيد الذي يكتنف الحياة العصرية، ومن هنا تأتي أهمية تقديم الحقائق مفسرة ومفهومة لتعديل المفاهيم والأفكار الخاطئة لتفهم المجتمع أهمية التنمية في حياتهم وهي أساس مستقبلهم. ويخلق هذا المناخ لوسائل الإعلام بيئة تؤدي خدماتها العامة والضرورية نحو عملية التنمية ككل، ولاشك أن وظيفة التنمية هي التطور الطبيعي

لوظائف الإعلام المتعددة الأخرى مثل نشر الأخبار وتفسيرها وشرحها، كما أن التنمية يجب أن ينظر إليها بمفهوم شامل ومستقل يقوم على أن الإنسان هو الهدف الأساس للتنمية، وهو الذي يقوم بتحقيقها، ولذلك فإن تطوير قدراته وتوفير التعليم والمعرفة له يزيد قدرته على المشاركة في تحقيق التنمية السياسية والاقتصادية والثقافية (أبوإصبع ، 2006 ، 204 – 207) .

3- وظيفة نقل التراث الاجتماعي والثقافي :

إن نقل التراث الاجتماعي والثقافي من جيل إلى آخر يشكل مصلحة شديدة الأهمية للمجتمع، كما أنه يعد وظيفة أساسية لوسائل الإعلام تقوي دورها المجتمعي من خلاله وتتيح لها إمكانات جديدة للتطور.وأن الوظيفة الثقافية للإعلام تفتح مجالات عديدة للإنسان ليدافع عن هويته وذاتيته الثقافية، ويزيد من ولاءهم لوطنهم. وتشكيل مستقبل أمتهم، وينمي كذلك قدراتهم على المساهمة الفعالة في إحداث التنمية الشاملة الذي هو أساسها ،وأن الوظيفة الثقافية لوسائل الإعلام تشكل مصلحة مشتركة للفرد والمجتمع، للدولة وللأمة، كما أنها تشكل مستقبل وسائل الإعلام نفسها (أبو إصبع ، 2006 ، 208) .

وفي مجال التراث الاجتماعي والثقافي للإعلام أيضاً يحافظ على العادات والتقاليد والقيم الروحية والدينية الأصيلة، والأخلاق والمثل الرفيعة، ومحاربة الرذائل والفساد وأمور الخرافة والشعوذة والدجل الدخيلة على الدين أو القيم المجتمعية، هذا كله يعد مطلباً من مطالب الإعلام الموجه و الهادف، من أجل الاستثمار البشري وزيادة الطاقة الإنتاجية للمجتمع .

4- وظيفة التسلية والترفيه :

إن هذه الوظيفة أساسية لتحقيق بعض الحاجات النفسية والاجتماعية ولإزالة التوتر الإنساني وتخفيف صعوبات الحياة اليومية على مستوى الأفراد والجماعات في أي مجتمع كان، فمواد التسلية والإمتاع شهدت تطوراً هائلاً من خلال تطور وسائل الإعلام المرئية والمسموعة، وقد وجدت الوظيفة الترفيهية مكانها بين هذه الوسائل من أجل وجود تنوع بين المواد المختلفة، بحيث تقدم وفق تسلية وترفيه موجه لتنمية قدرات ووعي الأفراد بما يفيد ويخدم خطط التنمية الشاملة، أي يجب تقديم المعلومات المسلية ذات القيمة العالية التي تساعد الإنسان على فهم البيئة المحيطة به والتي لا تقلل من قيمته، وبالمشاركة الفاعلة في تقدم وتطوير وتنمية المجتمع .

5- وظيفة تربوية وتعليمية:

إن الوسائل الإعلامية تقوم بوظائف تربوية وتعليمية لتطوير قدرات المجتمعات على الحياة في عصر المعلومات وثورة الاتصالات، لتصبح مصدر للتعلم يستقي منها الإنسان المعلومات التي يستفيد منها في حياته، وتدعم لدية عملية التعليم الرسمي وغير الرسمي، أي تكسبه مهارات ومعلومات جديدة لم تكن معروفة لدية أو بتثبيت معلومات سابقة أو تعديلها أو تصحيح معلومات خاطئة لديه، وكذلك يسهم الإعلام في تنمية الإبداع والخيال وتطوير إمكانات وقدرات ومهارات الإنسان (طلعت ، 2003 ، 151 – 152) .

ونفهم من ذلك أن الإعلام يسهم بشكل مباشر في العملية الإعلامية من خلال مواده المختلفة وتبني العديد من المفاهيم الإيجابية التي تسهم في بناء وتقويم المكون الثقافي لدى الأفراد والمجتمع، ومعرفة مواضع القوة والضعف وخصوصاً في المجال التنموي للقضاء على الأمية وبعض العادات والتقاليد التي تقف عائق أمام تحقيق خطط التنمية،

كما أن قدرة المجتمع على تحقيق التنمية والتقدم يرتبط بتدفق المعلومات داخل المجتمع، وقدرة الأفراد على التعامل مع هذه المعلومات ومعالجتها.وبدون رفع المستوى ودفع الناس وتشجيعهم نحو حياة أفضل، يصبح حدوث التنمية أمراً صعباً وبعيد المنال،

6- وظيفة الإعلان والترويج:

إن وسائل الإعلام وجدت ترويجاً لها من خلال الوظيفة التسويقية، بل بعضها يعتمد بشكل أساس على عوائد هذه الوظيفة من خلال نشر الإعلانات والحصول على مقابل للنشر، وتحقيق الأرباح، والإعلان هو الوسيلة الحديثة لترويج السلعة التي عرفت أشكالاً مختلفة منذ كانت التجارة والمقايضة، ويقوم بتقديم خدمات على مستويات كثيرة ، فالإعلان يخدم المستهلك، وصاحب السلعة، والوسيلة الإعلامية التي أعلنت فيها ، ويقوم كذلك بخدمة تنشيط الحركة الاقتصادية والتجارية والوطنية والعالمية.

وقد تخدم وسائل الإعلام الناحية الثقافية والعلمية، حيث تكون وسائل الثقافة أحياناً مادة من مواد الإعلان والدعاية، مثل الإعلان عن كتاب جديد أو مجلة أو صحيفة، أو أي زاوية من زواياها التثقيفية المختلفة (صالح ، 2009 ، 293 – 294) .

وبهذا يمكن القول : أن الإعلام أضحى في هذا العصر قوة لها أبعادها الاجتماعية بمقدار ما لها من قوة سياسية واقتصادية وثقافية وإذا أحسن استخدامها تعمل على تماسك المجتمع وتدعيم بناءه، وتقوم بدور حاسم في تعميق الإحساس بالهوية والتميز الحضاري والثقافي من

خلال توعية وتوجيه أفراد المجتمع نحو الرموز التاريخية الوطنية، وتسهم كذلك إسهاماً فاعلاً في دفع عجلة التنمية.

7- التثقيف :

يُعدُّ التثقيف هدفاً من الأهداف الرئيسة التي تسعى إليها وسائل الإعلام المختلفة في زيادة ثقافة الناس من خلال الاستماع أو المشاهدة أو القراءة، ويحدث التثقيف بشكل عفوي غير مقصود أو بشكل مقصود ضمن إطار من التخطيط والتنسيق المسبق.

رابعاً : مفهوم الثقافة وخصائصها :

تعد الثقافة من إنتاج المجتمعات الإنسانية، ليس بمقدور أي كائن آخر أن يصنعها ، ويرجع ذلك إلى طبيعة الإنسان المتميز من حيث قدرته على التعلم والتذكر، وبالتالي قدرته على التحكم والسيطرة على البيئة المحيطة به (عبد الهادي ، 2009 ، 223) . وهي مجمل التراث الاجتماعي، أو هي أسلوب حياة المجتمع ، وأن لكل مجتمع من المجتمعات طريقة حياة خاصة به ، والثقافة هي ما يميز المجتمع الإنساني عن غيره من المجتمعات الحيوانية كما أنها تميز بعض المجتمعات الإنسانية المختلفة؛ حيث تختلف ثقافة كل مجتمع عن مجتمع آخر من الناحية المادية والمعنوية، بل توجد أحياناً ثقافات مختلفة داخل المجتمع الواحد ، بمعنى أن لكل مجتمع ثقافة خاصة به ، نكتسب نتيجة لنشأة الفرد وتربيته في هذا المجتمع ، ولا يمكن تصور مجتمع بلا ثقافة، حيث أن وجود المجتمعات يعني بالضرورة وجود الثقافات ؛ لأن الثقافة عملية تحديد أسلوب الحياة، إلا أن هناك تشابهاً بين الشعوب في بعض العناصر الثقافية ، خاصة تلك التي تتعلق بإشباع الحاجات الأساسية للإنسان من غذاء وكساء ومأوى، والتي يشترك فيها كل الناس على اختلاف مستوياتهم الثقافية والاجتماعية والاقتصادية.

وتدل الثقافة بشكل عام على طريقة حياة مجتمع من المجتمعات، حيث أن لكل مجتمع طريقته الخاصة به في الحياة من عادات وتقاليد وغيرها، والثقافة هي مجموعة من الرموز المشتركة بين جماعة معينة تتكون نتيجة للتعامل الرمزي ؛ أن وجود الرموز وتبادلها بين الأفراد يؤدي إلى تكوين الثقافة، ، وتعمل الثقافة على مساعدة الأفراد على معرفة السلوك المقبول وغير المقبول، كما أنها هي التي تساعدُ الإنسان في عملية التفكير وتسهم وتتحكم في تشكيل كثير من الظواهر الاجتماعية (محمد ، عبد السلام ، د . ت ، 73) .

وهذا يدفعنا إلى القول بأن الثقافة هي نتاج لتراكم معرفة أجيال متتالية، فكثير من عناصر الثقافة يرجع أحياناً إلى عصر ما قبل التاريخ، أي أن الثقافة تعبر عن وجود المجتمع فهي الماضي والحاضر والمستقبل، وترتبط الظاهرة الثقافية بوجود المجتمع الإنساني وتميزه عن غيره من الكائنات.

ويعرف **البهلول اليعقوبي** الثقافة بمفهومها العام أدبٌ وشعرٌ وفكرٌ وفنون، وكل ما صنعه الإنسان في بيئته، مادياً كان أو معنوياً، وهي عادة كل ما يتبقى لنا لنحكم من خلاله ولنعايش عبره واقع الأجيال التي سبقتنا، فهي باختصار نافذة نطل من خلالها على فصول مسرحية التاريخ، لنسمع ونشاهد ما كانت عليه كل حضارة (اليعقوبي ، 2004 ، 95) .

وتعرف الثقافة بأنها : الأنماط المختلفة من السلوك والتفكير والمعاملات التي اصطلحت عليها الجماعة في حياتها وتتناقلها الأجيال المتلاحقة عن طريق الاتصال اللغوي والخبرة والممارسة الحياتية وأنواع العلاقات التي ترتب حياة الناس وتنظم التعامل بين الأفراد والجماعات، وكذلك القيم الأخلاقية التي تدفع الناس إلى ممارسة السلوك المرغوب فيه، وأن وظيفتها هي ضبط الحياة (ميلود ، 2007 ، 11) .

والثقافة في **المفهوم الاجتماعي**، تشمل أي نموذج أو نمط من السلوك أو أي موقف أو قيمة أو اعتقاد أي مهارة يتعلمها الكائن البشري بوصفة عضواً في جماعة بشرية إضافة إلى تصنيع أو استخدام اية مواد مادية مستخلصة من هذه القدرات البشرية (الزوي ، 1998 ، 186) .

ولسنا هنا بصدد استعراض مجموعة من تلك التعريفات ، إلا أننا نستطيع أن نستخلص منها مجموعة من العناصر التي تميز الثقافة متمثلة في مايلي(همشيري ، 2001 ، 152 – 153) :

1- الثقافة عملية إنسانية، بمعنى أنها من صنع الإنسان أي خاصة به دون سائر الكائنات الحية الأخرى .
2- الثقافة مكتسبة وليست موروثة ولا فطرية، وإنما هي إرث اجتماعي يكتسبه الفرد بالتعلم نتيجة وجوده في الجماعة التي يولد فيها، لذلك فهي الإطار الاجتماعي الذي يعيش الفرد فيه .
3- الثقافة متغيرة فعناصر الثقافة ومكوناتها تخضع للتغير والتطوير والتجديد، ويعد التجديد حصيلة تراكم الثقافة ونزوعها نحو الابتكار في الفنون والعلوم والسلوك، أي

أن الثقافة دائمة التغير بما تضيفه إليه الأجيال الجديدة من خبرات وأدوات وقيم وأنماط سلوكية وألفاظ لغوية، واختيار ما يلائم الظروف الاجتماعية للمجتمع .

4- الثقافة قابلة للانتشار والنقل ، ويتم هذا الانتشار والانتقال بعدة طرق أهمها التعليم، حيث تؤدي اللغة دورها الهام في هذا المجال، وتنتقل الثقافة عن طريق الاحتكاك الثقافي وكذلك تنتقل عن طريق وسائل الإعلام، إذاعة مسموعة ومرئية وصحف ومجلات وغيرها ، والتي تقوم بتخطي الحواجز بين الثقافات وتعمل على نشر الثقافة بين كافة أفراد المجتمع ، ولما لها من دور فعال وهام في إثراء ثقافة تنمية المجتمع سوف نتناولها بشيء من التفصيل في محور مستقل من هذا البحث .

5- الثقافة مستمرة ، فهي ملك جماعي وتراث جميع أفراد المجتمع، وتنتقل من جيل إلى جيل إلى آخر .

6- الثقافة تراكمية، أي لا يبدأ الإنسان حياته من العدم، وإنما من حيث انتهت الأجيال الراشدة الحية ،ومن التراث الاجتماعي الذي يعبر عن خبرات الأجيال السابقة .

7- إن الثقافة في أي مجتمع تعمل على تنظيم الحياة الاجتماعية بشكل يوفر لأفراد المجتمع حاجاتهم وطرق الحصول عليها .

8- الثقافة متنوعة المضمون ، إذ تختلف الثقافات في مضمونها بدرجة كبيرة قد تصل أحياناً إلى درجة التناقض ، والمثال على ذلك أن بعض المجتمعات تسمح بتعدد الزوجات ، بينما تعتبره مجتمعات أخرى جريمة يعاقب عليها القانون .

9- الثقافة مادية ومعنوية، إذ أن للثقافة جانبين متكاملين ، أولهما مادي يتمثل في الأشياء المادية الملموسة والتي يستخدمها، أو يصنعها أعضاء المجتمع كالمباني والأدوات والألبسة، ووسائل الاتصال والمواصلات وما إليها، وثانيهما ثقافة معنوية (لا مادية) وغير ملموسة، تتمثل في اللغة والعادات والتقاليد والأفكار وغيرها (الطبيب، 1999 ، 109) .

ولا نفهم من ذلك أن الثقافة المادية والثقافة المعنوية منفصلة وغير متداخلة ومتكاملة وإنما هي كل متكامل ، فإن عناصرها متداخلة ومتكاملة، إذ يؤثر كل من الجانبين في الآخر بشكل متبادل حيث أن وجود أو استخدام أو صنع الأشياء المادية يفترض وجود طرق وعادات وأفكار ومعارف ومفاهيم لكيفية إنتاجها أو استخدامها.

خامساً : مفهوم التنمية وأهدافها :

يستدعي الحديث عن دور الإعلام في التنمية استقصاء لحقيقة التنمية أولاً ثم محاولة فهم دور وسائل الإعلام فيها ثانياً والتي سيتم مناقشتها في محور مستقل من هذا البحث.

إن التنمية مفهوم واسع اختلفت الآراء والأفكار حوله بسبب اختلاف بحوثهم ودراساتهم وتنوع الخلفيات الفكرية والأيديولوجية للمختصين الذين يوضحون معانيها في سياق بحوثهم ودراساتهم، ومهما تعددت مفهومات التنمية فإنها تتفق في الهدف العام منها وهو تحقيق سعادة الإنسان ورفاهيته، فالتنمية وفقاً للمفهوم الذي تتبناه هيئة الأمم المتحدة يشير إلى تضافر الجهود الحكومية والمجتمعية ، من أجل تحسين أحوال المواطنين اجتماعياً واقتصادياً وثقافياً وصحياً في مجتمعاتهم المحلية من أجل الاندماج والمساهمة في تقدم هذه المجتمعات (محمد ، 2006 ، 161) . والتنمية في مفهومها الواسع هي عملية واعية مدروسة ومخطط لها، تتم بالإنسان ومن أجله بهدف الانتقال بالمجتمع بشراً ومؤسسات وهياكل إلى وضع أفضل ، يحقق التقدم والرخاء والمشاركة والاستقلالية سواءً أكان ذلك في المجالات الاقتصادية أو السياسية أو الثقافية أو الاجتماعية وغيرها من المجالات (أبوإصبع ، 2002 ، 194) . وإن العنصر البشري هو محور الاهتمام الذي توجه إليه عمليات التنمية، وعن طريقه أيضاً تتم وتتحقق أهداف التغيرات الاجتماعية الشاملة ، فالتنمية غايتها الإنسان وهي من أجله وهو أيضاً صانعها.

وإن التنمية الاجتماعية بمفهومها الواسع تتعامل مع كافة احتياجات الإنسان الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية، بهدف إحداث التغير الاجتماعي المقصود عن طريق تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وتوفير مزيد من برامج الرعاية من خلال الجهود البناءة مع نسق التنمية في المجتمع (خاطر ، 2002 ، 28) . وفي هذا السياق يؤكد محمد فهمي بأن التنمية الاجتماعية عملية شاملة للتغير الاجتماعي يستهدف إعادة تقييم للموارد المتاحة في المجتمع، وكيفية التعامل معها للوصول إلى أداء أفضل للوظائف الاجتماعية للفرد والجماعة والمجتمع (فهمي ، 2005 ، 59) . أي أنها عملية مستمرة تهتم بتنمية العلاقات والروابط الاجتماعية القائمة، ورفع مستوى الخدمات، وتحسين المستويات الثقافية والفنية، وحث أفراد المجتمع على المشاركة الفعالة (الفائدي ، 1992 ، 235) .

وبهذا المعنى فالتنمية الاجتماعية هي نوع من العمل الاجتماعي لخدمة المجتمع، وتعد شاملة ومتكاملة تأخذ في الاعتبار جوانب الحياة الاجتماعية، سواء أكانت جوانب ثقافية، أو اقتصادية، أو سياسية، أو تعليمية، أو بشرية وغيرها.

والحقيقة أن المفهوم الصائب للتنمية هو التنمية بمعناها الشامل أو الشمولي، ولا يصلح العمل التنموي إذا كان قاصراً على الجانب أو البعد الاقتصادي وحده أو الاجتماعي وحده، وإنما لابد لشموله لكافة الجوانب تحقيقاً للتكامل والتنسيق، وحتى لا يهدر جانب منها ما يتحقق في الجانب الآخر، فإذا تقدم الجانب الاقتصادي وتدهورت الجوانب الاجتماعية، فلا معنى للتنمية ولا حياة لها ؛ لأن الهدف النهائي للتنمية هو توفير الحياة الكريمة للإنسان بجميع ابعادها المتعددة سواء أكانت اقتصادية، أو اجتماعية، أو بشرية (العيسوي ، 2006، 39) .

والمتفق عليه بين علماء التنمية وعلماء الاتصال الجماهيري أن أهداف التنمية تنقسم إلى (حجاب ، 2003 ، 46 – 47) :

1- الأهداف العامة المتصلة بالمجتمع ككل وتنسحب نتائجها على الأفراد بشكل غير مباشر، والتي تتحدد في بيان الأهداف الشاملة لتنمية المجتمع وتطويره من أجل رفع المستوى العام للمجتمع وخلق المواطن الصالح السوي ودعم ديمقراطية المجتمع وزيادة الدخل العام وترسيخ المفاهيم العامة التي تتصل بحياة الأفراد وسعادتهم.
2- الأهداف الخاصة بأفراد المجتمع – كأفراد –وهي أهداف جزئية تنسحب نتائجها على الأفراد بشكل مباشر.

وإن الأهداف التي تقع ضمن المسؤوليات الأساسية للإعلام الجماهيري هي نفسها أهداف التنمية، وما دامت تنمية أفراد المجتمع وبيئتهم المادية من الأهداف الأساسية للتخطيط، فمن الضروري أن يتم انجاز هذه المسؤوليات وفق خطة مدروسة قائمة على تخطيط شامل لكافة الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية والإعلامية .

سادساً : الإعلام والثقافة :

إن الإعلام الحديث أصبح يملك القدرة على تفسير موازين القوة والتأثير على حياة الشعوب والأفراد والجماعات بما يثيره من قضايا اجتماعية أو ثقافية أو فكرية أو سياسية أو اقتصادية، فمن خلال وسائله المختلفة يستطيع أن يوجه الرأي العام في الاتجاه الذي يريده كما بإمكانه تغيير مواقف الرأي العام، وأن يعبر التعبير الصادق عن عقلية الجماهير

وميولهم واتجاهاتهم في مواقف مختلفة (عوض الله ، 1995 ، 66) ، وللإعلام القدرة على المساهمة في عمليات التنمية والتقدم وتطوير الأداء وتعزيز الوحدة والتماسك الوطني ، ولا يحدث كل هذا بدون وجود دور فاعل للإعلام ودون تفاعل حقيقي ما بين قطاعات العمل المختلفة في المجتمع ودور الإعلام كمراقب ومرشد (قاجة ، 2005 ، 85 – 86) .

فالإعلام يقوم بدور هام في المجتمع الحديث ويؤدي دوراً اجتماعياً لجميع فئاته من إعلام وتثقيف وترفيه وتقريب للمفاهيم المختلفة بين الأفراد، وإذا كانت الأسرة والمدرسة تنقل إلى الفرد كافة المعارف والمهارات والاتجاهات والقيم التي تسود المجتمع، فإن وسائل الإعلام والاتصال تعد امتداد لدور الأسرة في عملية التنشئة فهي درب من دروب الثقافة (حلاوة ، 2001 ، 44) ، ويعد دور الإعلام بمثابة دور الناقل الإنساني لهذه الثقافة، إذ أن وسائله هي أداة ثقافية تساعد على دعم المواقف أو التأثير فيها، وتعمل على تعزيز ونشر الأنماط السلوكية وتحقيق التكامل الاجتماعي، والإعلام يؤدي أو يتطلب منه أن يؤدي دوراً أساساً في تطبيق السياسة الثقافية، وفي تيسير إضفاء طابع ديمقراطي على الثقافة، وتوفير الزاد الثقافي، وتشكيل الخبرة الثقافية لأغلبية أفراد المجتمع، ويستطيع الإعلام كذلك إدارة صياغة القالب الثقافي للمجتمع (دهبية ، 2010 ، 67) .

واليوم وبفضل التطور الثقافي أصبح هناك امتزاج بين التقانة (التكنولوجيا) والثقافة، هذا الامتزاج أو التزاوج يجعل من التقانة لأول مرة سلعة ثقافية يمكن تبادلها (أبوالهمام ، 2010 ، 129) . فإن هذه التقانة الحديثة والفنون والأعمال والتقاليد والعادات وكل ما توصل إليه العقل البشري اكتشافاً واختراعاً يعد من مقومات ثقافتنا المعاصرة. فالثقافة تؤدي دوراً أساساً ومهماً في تنمية الوعي لدى المتلقي وتساعد على الارتقاء بالمستوى الفكري والثقافي إضافة إلى أنها تعمق الشعور بالمسؤولية وللثقافة أهداف كثيرة أهمها (الزروالي ، 2005 ، 91 – 92) :

1- العمل على تسخير أجهزة الإعلام لترسيخ ثقافة المجتمع.
2- أن تكون الثقافة أداة لتحقيق التقدم وتأكيد الأهداف الأساسية للمجتمع.
3- تحقيق الثورة الثقافية لخلق وعي ثقافي فكري.
4- توعية المتلقين بقضاياهم.
5- دعم وسائل النهضة الثقافية والفكرية والعلمية.

فالثقافة تعد وظيفة اجتماعية تهدف إلى تنوير وتبصير أفراد المجتمع على مختلف مستوياتهم وتنوع اهتماماتهم وتعدد نشاطاتهم وفهمهم للمواقف التي تمس مناحي حياتهم السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعلمية والفنية وتطوير قدراتهم ، ولثقافة الإعلام أهداف أهمها :

1- القضاء على الرواسب الثقافية الملوثة التي تعيق التقدم.
2- ضبط اتجاه الرأي العام وتوجيهه.
3- تقديم الخدمة الثقافية.
4- مقاومة الشائعات.

ونستطيع أن نقول :بأن وسائل الإعلام الحديثة تعد منابع استقاء للثقافة وأفضل وأسرع أدوات الاتصال الثقافي بين الثقافات الإنسانية اليوم ؛ لأن العلاقة بينهما تكاملية وتفاعلية عميقة، لهذا يجب الاهتمام بوسائل الإعلام وأيضاً وسائل الثقافة والتعليم من حيث المضمون الذي يقدم والقائمين على اختيار وتقديم ذلك المضمون من حيث تدريبهم وترقية معارفهم وإكسابهم المهارات والمعارف المختلفة ، وإذا قمنا بكل ما سبق فالإعلام هنا يقوم بدوره في تحقيق التنمية الثقافية وبناء التفكير العلمي وبث الوعي وغرس المحبة في النفوس وتعزيز القيم الأخلاقية والسلوكيات الاجتماعية المرغوب فيها، ومعالجة المشكلات الاجتماعية وتنمية السلوك الاجتماعي والانتماء إلى الوطن والمجتمع. والسؤال المثير هنا هو ، هل يتحقق كل هذا في واقعنا المعاصر على الرغم من القصور الموجود حالياً ؟

سابعاً : الإعلام والتنمية :

التنمية عملية ديناميكية شاملة ومعقدة وعميقة وواعية وبداهة التطوير العمدي المقصود والهادف وتحسين الأشياء، والارتفاع بجودتها، أو إنشاء الأشياء الجديدة والعمل على تقدمها وحسن تطورها، وازدهارها ومن معانيها التوسع والامتداد، تتم بالإنسان ومن أجل الإنسان وتهدف أحداث تحولات واسعة وشاملة وعميقة في المجتمع وفي مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والإعلامية والسياسية، والعملية التنموية مستمرة ومتصلة ومتجددة، ذلك لأن طموحات الإنسان لا تعرف الحدود، والتنمية في كل مجتمع هي نشاط إنساني جدير بالتعريف به إعلامياً.

والإعلام بطبيعته له دور المؤثر في حركة المجتمع وحركة الإنسان داخل المجتمع، بل هو يمثل ظاهرة اجتماعية وخصوصية يتمتع بها الإنسان الذي نصفه بأنه مخلوق اتصالي،

والتنمية في ذاتها أيضاً جزءً من حركة المجتمع، والتنمية عملية دينامية، والإعلام يؤدي دوراً هاماً في عمليات التنمية من خلال توسيع الآفاق الفكرية بأن يتيح لنا مشاهدة ما يحدث حولنا ، وأن نسمع ونشاهد ما يحدث في الأماكن التي لم نشاهدها من قبل، ومعرفة حياة وأسلوب تفكير الآخرين (شكري ، 1995 ، 77) ، وبالرغم من أن جميع أشكال التطور الإنساني اللازمة للتنمية تتطلب وقتاً وهي باهضة التكاليف إلا أن المطلب الأساسي للتطور في أي مجتمع هو ضرورة تقويم الناس أنفسهم ؛ لأن نجاح التنمية يعتمد على استحداث التغير الملائم في اتجاهات الإنسان لتصبح ملائمة لقبول اتجاهات الحداثة والمشاركة.

ومن ناحية أخرى فإن نجاح الإعلام في تهيئة هذا المناخ تتوقف على مدى قدرتنا على توفير متطلبات أخرى في البيئة المحيطة إضافة إلى سيطرة كافة مكونات العملية الاتصالية وإدارتها بشكل أفضل مما يساعد الإعلام ووسائله على تحقيق الأهداف المنشودة .

وعن طريق وسائل الإعلام يلتقي الحكام بالشعب ليعلنوا برامجهم ويوضحوا سياستهم ويتناقشوا مع المواطنين حول حقوقهم وواجباتهم، وبذلك ترتقي الناس إلى مستوى المسؤولية وتتفاعل مع بعضها على نحو يدفع عجلة التنمية إلى الأمام، وأن أجهزة الإعلام تربط الفرد بمجتمعه وتحرك وجدانه، فتشعره بأنه عضو لا يستغنى عنه في مجتمعه وله دوره في بنائه، كما أن عليه واجبات يؤديها وله حقوق يدافع عنها ويتمسك بها ، ومن ثم يثق بنفسه وبمجتمعه ويسهم في تقدمه بأقصى قدر مستطاع (إبراهيم ، 1980 ، 206 – 207) ، ولا يمكن تحقيق خطط ومعدلات التنمية بدون مساندة وسائل الإعلام، وكل هذا طبعاً يتطلب حسن استخدام هذه الوسائل استخداماً سليماً وفق أهداف مرسومة ومخطط لها من قبل متخصصين في هذا المجال.

إن المسؤوليات التي وقعت على عاتق الإعلام بالنهوض بالمجتمع تجعل علاقته بالتنمية أكثر تقارباً وخاصة في دول العالم الثالث بحيث أن الجهة المسؤولة عن الإعلام والتنمية هي الحكومات فالحكومات هي التي تسيطر على وسائل الإعلام، ولذلك فهي تختار خطط التنمية التي تناسبها وتنفذها وعندما يغيب الجمهور أو الرأي العام عن المشاركة في اتخاذ القرار فإن القرار يكون أحادياً، ولذلك فإن التنمية التي تجرى هي تنمية ناقصة ؛ لأنها لم تستشر الجماهير (المشاقبة ، 2012 ، 82) . وفي هذا الصدد يؤكد هاني زكي إننا نلمس بوضوح جلي في عصرنا الراهن مظاهر العلاقة الحميمة بين الإعلام والتنمية متمثلة فيما يلي (زكي ، 1998 ، 172 – 173) :

1- كثرة عدد الملتقيات والندوات والحلقات الدراسية التي تتعرض دونما انقطاع في الوطن العربي والعالم الثالث لموضوع الصلة بين الإعلام والتنمية.
2- ظهور تفرعات لا حصر لها للإعلام التنموي.. أما الإعلام المتعلق بالموضوع كالإعلام الحضاري والإعلام الثقافي والإعلام الديني والإعلام الاجتماعي كالإعلام الشبابي وإعلام الطفل وإعلام المرأة...الخ .
3- تزداد اهتمام المنظمات الدولية والإقليمية بالأدوار الوظيفية التي يؤديه الإعلام ووسائله في التحولات الاجتماعية.

ثامناً : معنى الإعلام التنموي وخصائصه :قد تنوعت تعريفات الخبراء للإعلام التنموي على النحو التالي(المشاقبة، 201 ، 82 – 86) :

- الإعلام التنموي يعد فرعاً هاماً ورئيساً من فروع النشاط الإعلامي، ويعود الفضل في استحداثه إلى عالم الاتصال (وليبر شرام) حيث بحث دور الإعلام التنموي وأهميته في إحداث التحول الاجتماعي والتغيير والتطور والتحديث، فالإعلام التنموي الفعال هو وضع النشاطات المختلفة التي تطلع بها وسائل الإعلام في مجتمع ما في سبيل خدمة قضايا المجتمع وأهدافه العامة.
- الإعلام التنموي هو العملية التي يمكن من خلالها التحكم بأجهزة الإعلام ووسائل الاتصال الجماهيري داخل المجتمع وتوجيهها بالشكل المطلوب الذي يتفق مع أهداف الحركة التنموية ومصلحة المجتمع العليا.

أي أن الإعلام التنموي هو الإعلام المعني بإحداث تغيير في بيئة المجتمع وتطلعاته التنموية في شتى المجالات التربوية والصحية والتعليمية والسكانية والاقتصادية، أما خصائص الإعلام التنموي فتتمثل في :

1- نشاط إعلامي هادف يسعى بالدرجة الأولى إلى تحقيق أهداف وغايات اجتماعية مستوحاة من حاجات المجتمع الأساسية ومصالحه الجوهرية.
2- إعلام مبرمج مخطط يرتبط بخطط التنمية ويدعم نجاح هذه الخطط.
3- إعلام شامل متكامل الهدف منه مخاطبة الرأي العام وإقناعه بضرورة التغيير الاجتماعي الذي تقتضيه التنمية.
4- الإعلام التنموي إعلام متعدد يشمل البعد الاقتصادي والسياسي والتربوي والصحي والمالي والإداري.

5- يجب أن يكون الإعلام التنموي واقعي في الأسلوب والطرح وأن يكون صادقاً واضحاً معبراً عن طموحات وتطلعات المجتمع .

الخاتمــة :

من خلال البحث في موضوع دور الإعلام في إثراء ثقافة التنمية أسجل النتائج الآتية :

1- أضحى الإعلام بالنسبة للمجتمعات المعاصرة ضرورة حياتية، به يتم تماسك البنيان الاجتماعي وتحقيق التوازن داخل المجتمع ، وعن طريقه يتم التعبير عن رغبات الجماهير وتطلعاتهم، وتتسم العلاقة بين المجتمع ووسائل الإعلام بأنها علاقة تبادلية، وللإعلام قوة لها أبعادها الاجتماعية بمقدار ما له من قوة سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية.

2- إن وسائل الإعلام المختلفة تقوم بتحقيق أهداف واسعة، تؤدي منافع وفوائد قيمة لكافة أفراد المجتمع على اختلاف مستوياتهم العلمية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية.

3- إن عملية التنمية تعد عملية تغيير اجتماعي مخطط يقوم بها الإنسان للانتقال بالمجتمع من وضع إلى وضع أفضل وبما يتفق مع كافة احتياجات الإنسان الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية ؛ لكي يصل إلى الهدف المنشود وهو توفر المطالب الأساسية بغية تحقيق الكرامة الإنسانية.

4- إن التنمية تتعلق بنمو المجتمع على الصعيد الاجتماعي والثقافي والاقتصادي والسياسي، والثقافة مكون طبيعي لهذا النمو، بوصفها تعبر عن المجتمع في حالة ضعفه أو قوته، ومن هنا تأتي أهمية التنمية الثقافية ؛ لأنها تمثل جزءً لا يتجزأ من المشروع التنموي، وثقافة التنمية هي أسلوب محدد يتم تبنيه لإنتاج وتطوير عملية التنمية داخل أي مجتمع، وأن التنمية الثقافية هي شرطٌ أساسٌ للتنمية الشاملة.

5- إن الثقافة واحدٌ من المحركات الرئيسة للتنمية، فإن الجوانب الثقافية للتنمية لا تقل أهمية عن جوانبها الاقتصادية ، هي حق أساس في المشاركة فيها، أي أن مفهوم التنمية ليس مرتبطاً بالعوامل السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية فقط، وإنما مرتبط كذلك بثقافة المجتمع، وإن دور الثقافة في التنمية هو جوهر العملية

التنموية التي هي عملية إنسانية تتعلق بكيان ووجود وكرامة الإنسان الذي هو هدف التنمية وغايتها ، لتكوين المواطن الصالح الواعي لوطنه ومجتمعه.

6- تُعد الثقافة ركيزة أساسية من ركائز التنمية الشاملة، وتؤدي دوراً حيوياً في حركة التغيير وتنمية المجتمع عن طريق إعداد الإنسان وبنائه بناءً سليماً، ليسهم ويشارك في التغيير نحو الأفضل، ولا تستقيم التنمية إلا من خلال سياسة ثقافية شاملة لكل النواحي الاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، والبيئية، والإعلامية، وأن التنمية الثقافية تُعد شرطاً أساساً للتنمية الشاملة.

7- إن الثقافة لا يمكن أن تتجاهل دور وسائل الإعلام المختلفة والتي تعمل على تزويد الجماهير بالمعلومات والحقائق والأخبار والبرامج الثقافية التي تساعدهم على تكوين فكرة واتجاه ورأي سليم تجاه كافة المواقف المحيطة بهم، وأن كل العمليات الثقافية لا تخلو من تفاعلات اتصالية وكل العمليات الاتصالية لا تخلو من تفاعلات ثقافية، وبذلك تؤثر الثقافة في تشكيل معظم المضامين التي تحملها العمليات الاتصالية كما يسهم الاتصال في نشر المعارف ودفع عجلة الأنشطة الثقافية وفي انتفاع الأفراد بصفة عامة بالنتاج الثقافي والمشاركة في الحياة الثقافية، فالارتباط إذن وثيق ومتكامل ولا يمكن الفصل بينهما ؛ لكي لا تعيق عملية الحركة المتبادلة الدائرة بينهما.

8- إن مسؤولية الإعلام تجاه التنمية هي تزويد الناس بكافة الخبرات والمعارف والمعلومات والحقائق الواضحة التي تساعد المهتمين والمختصين بالمجال التنموي التأكد من صحة هذه المعلومات والتثبت من مصدرها ؛ من أجل تحقيق أهداف التنمية، وبمعنى آخر أن الإعلام هو محاولة ربط أفكار وتصورات وعادات وتقاليد ومعتقدات أفراد المجتمع بالتخطيط للتنمية وبأسلوب التنفيذ، مع وضع كافة المستويات الاقتصادية والاجتماعية في الاعتبار.

المراجع :

1- سليمان ، هند عبد القادر ، (2012) ، دور الإعلام وتكنولوجيا المعلومات في التقدم الحضاري للمجتمع الإنساني، مجلة البحوث الإعلامية ، تصدر عن مركز البحوث

والتوثيق الإعلامي والثقافي بوزارة الثقافة والمجتمع المدني، مجلة فصلية متخصصة محكمة تعنى بأبحاث ودراسات وسائل الاتصال ، ليبيا ، العدد المزدوج 49- 50 .

2- حسن ، سمير محمد ، (1984)، الإعلام والاتصال بالجماهير والرأي العام ، القاهرة :عالم الكتاب .

3- إمام ، إبراهيم ، (1969) ، الإعلام والاتصال بالجماهير ، القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية .

4- الفائدي، محجوب عطية ، (1992) ، مبادئ علم الاجتماع والمجتمع الريفي ، البيضاء : منشورات جامعة عمر المختار ، ط 1 .

5- المشاقبة ، بسام عبد الرحمن ، (2012) ، الإعلام الصحي ، عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط 1 .

6- ميلود ، جمال عيسى ، (2007) ، الدراما التلفزيونية المضامين التربوية والمتطلبات الإعلامية ، البيضاء : منشورات جامعة عمر المختار .

7- التكريتي ، وديع ياسين ، (2012) ، علم النفس الاجتماعي ، الإسكندرية : الناشر دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، ط1 .

8- المرغني ، محمد رقيعة ، (2004) ، دور الإعلام في تنمية الجماهير ، الإعلام الجماهيري الطموحات والضرورات ، مجلة البحوث الإعلامية ، تصدر عن مركز البحوث والتوثيق الإعلامي والثقافي والتعبوي ، مجلة فصلية متخصصة محكمة تعنى بأبحاث ودراسات وسائل الاتصال الجماهيري ، ليبيا ، العدد المزدوج 29 – 30 .

9- أبوجبيرة ، حامد سالم ، (2008) ، الإعلام العربي الواقع والطموح ، مجلة البحوث الإعلامية ، تصدر عن مركز البحوث والتوثيق الإعلامي والثقافي والتعبوي، مجلة فصلية متخصصة محكمة تعنى بأبحاث ودراسات وسائل الاتصال الجماهيري، ليبيا ، فصل الربيع ، العدد 43 .

10- حقيق ، عواشة محمد ، (1993) ، الرأي العام بين الدعاية والإعلام ، طرابلس : منشورات الجامعة المفتوحة .

11- القيب ، عمران ، (2006) ، العنف في برامج الأطفال المتلفزة من وجهة نظر الشباب الجامعي، مجلة كلية الآداب ، مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن كلية الآداب ، جامعة الزاوية ، العدد الرابع ، السنة الثانية .

12- عمر ، السيد أحمد مصطفى ، (1997) ، الإعلام المتخصص دراسة وتطبيق ، بنغازي : منشورات جامعة بنغازي ، ط 1 .

13- سليمان ، إبراهيم ، (2009) ، علم النفس الاجتماعي في المجالات الإعلامية ، مجلة البحوث الإعلامية ، تصدر عن مركز البحوث والتوثيق الإعلامي والثقافي والتعبوي ، مجلة فصلية متخصصة محكمة تعنى بأبحاث ودراسات وسائل الاتصال الجماهيري ، ليبيا، فصل الربيع ، العدد 45 .

14- بن رمضان ، أماني مصطفى ، (1993) ، الإعلام ودوره في التنمية الاقتصادية ، ((الدول النامية)) ، مجلة البحوث الإعلامية ، تصدر عن مركز البحوث والتوثيق الإعلامي والثقافي والتعبوي ، مجلة فصلية متخصصة محكمة تعنى بأبحاث ودراسات وسائل الاتصال الجماهيري ، ليبيا ، فصل الشتاء ، العدد الرابع .

15- موسى ، عصام سليمان ، (1986) ، المدخل في الاتصال الجماهيري ، أربد : مكتبة الكتاني .

16- عبد القادر ، اللأفي أدريس ، (2001) ، التنمية عن طريق الشاشة المرئية ، مجلة البحوث الإعلامية ، تصدر عن مركز البحوث والتوثيق الإعلامي والثقافي والتعبوي ، مجلة فصلية متخصصة محكمة تعنى بأبحاث ودراسات وسائل الاتصال الجماهيري ، ليبيا ، السنة التاسعة ، العدد المزدوج 23 – 24 .

17- عبد الجواد ، سلوى عبد الله ، سلامة ، أمل محمد ، (2012) ، الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق ، الإسكندرية : الناشر دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، ط 1 .

18- محمد ، زكريا عبد العزيز ، (2002) ، التلفزيون والقيم الاجتماعية للشباب والمراهقين ، الإسكندرية : مركز الإسكندرية للكتاب .

19- الشمري ، ناظم خالد ، (2012) ، الإعلام الاقتصادي ، عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط 1 .

20- أبوإصبع ، صالح خليل ، (2006) ، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة ، عمان : دار مجدلاوي ، ط 5 .

21- طلعت ، شاهيناز محمد ، (2003) ، وسائل الإعلام والتنمية الاجتماعية دراسات نظرية مقارنة وميدانية في المجتمع الريفي ، القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية، ط 3 .

22- صالح ، سليمان ، (2009) ، الإعلام والاتصال في المجتمعات المعاصرة نظرية جديدة للعلاقة بين الإعلام والمجتمع ، عمان : مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، ط 1 .

23- عبد الهادي ، نبيل ، (2009) ، مقدمة في علم الاجتماع التربوي ، عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .

24- محمد ، مختار ، عبد السلام ، فاطمة ، (د . ت) ، مدخل إلى علم الاجتماع ، القاهرة : دار غريب .

25- اليعقوبي ، البهلول ، (2004) ، التعريب والثقافة العلمية (التجربة الليبية نموذجاً) ، مجلة الجامعي مجلة مهنية فكرية ثقافية علمية محكمة ، تصدر مرتين سنوياً عن النقابة العامة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي ، جامعة طرابلس ، فصل الربيع ، العدد الرابع .

26- الزوي، لوجلي صالح ،(1998)، علم الاجتماع الريفي، بنغازي : منشورات جامعة بنغازي، ط 1 .

27- همشري ، عمر أحمد ، (2001) ، مدخل إلى التربية، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، ط 1 .

28- الطبيب ، أحمد محمد ، (1999) ، أصول التربية ، الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ط 1 .

29- – مجمد ، عقيل نوري ، (2006) ، البلدان النامية قراءة بين مفهومي التخلف والتنمية ، مجلة كلية الآداب ، مجلة علمية متخصصة نصف سنوية تصدر عن كلية الآداب جامعة الزاوية ، الزاوية ، السنة الثانية .

30- أبو إصبع ، صالح خليل ، (2002) ، قضايا إعلامية ، عمان : دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، ط 2 .

31- خاطر ، أحمد مصطفى ،(2002) ، التنمية الاجتماعية المفهومات الأساسية – نماذج ممارسة ، الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث .

32- فهمي ، محمد سيد ، (2005) ، المجتمعات الجديدة بين التنمية والعشوائية ، الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث .

33- العيسوي ، عبد الرحمن ، (2006) ، علم النفس والتنمية البشرية ، الإسكندرية ، الدار الجامعة .

34- عوض الله ، غازي زين ، (1995) ، الإعلام والمجتمع ، القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب .

35- قاجة ، جمعة أحمد ، (2005) ، لأداء الإعلامي الليبي وسبل تطويره والارتقاء به ، مجلة البحوث الإعلامية ، تصدر عن مركز البحوث والتوثيق الإعلامي والثقافي والتعبوي ، مجلة فصلية متخصصة محكمة تعنى بأبحاث ودراسات وسائل الاتصال الجماهيري ، ليبيا ، العدد المزدوج 31 – 32 .

36- حلاوة ، محمد السيد ، (2001) ، تثقيف الطفل بين المكتبة والمتحف ، الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث .

37- دهبية ، محمد محمود ، (2010) ، الإعلام المعاصر ، القاهرة : مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، ط 1 .

38- أبو الهمام ، عزام محمد ، (2010) ، الإعلام الثقافي جدليات وتحديات ، عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط 1 .

39- الزروالي ، وهبي محمد ، (2005) ، مجلة البحوث الإعلامية ، تصدر عن مركز البحوث والتوثيق الإعلامي والثقافي والتعبوي ، مجلة فصلية متخصصة محكمة تعنى بأبحاث ودراسات وسائل الاتصال الجماهيري ، ليبيا ، العدد المزدوج 31 – 32 .

40- شكري ، عبد المجيد ، (1995) ، الاتصال الإعلامي والتنمية آفاق المستقبل وتحديات قرن جديد ، القاهرة : العربي للنشر والتوزيع ، ط 1 .

41- إبراهيم ، شاكر ، (1980) ، الإعلام ودوره في التنمية ، طرابلس : منشورات المنشأة الشعبية للنشر والتوزيع والإعلان ، ط 2 .

42- زكي ، هاني صلاح ، (1998) ، دور الاتصال والإعلام في التنمية الشاملة ، مجلة الفن الإذاعي ، مجلة تصدر عن اتحاد الإذاعة والتلفزيون ، مصر ، العدد 154.

Journal of Total Science
Volume (1), Issue (3), (march. 2017)
ISSN: 2518-5799

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (1)، العدد (3)، (مارس 2017)
ردمد: 2518-5799

بحث بعنوان

تأثير برنامج تأهيلي مقترح على المصابين بالانزلاق الغضروفي القطني

د.أبوالقاسم سالم الجربي د. يوسف أحمد سالم

د.شكري عبدالرزاق القبلاوي

Dr.Oboualkasem jerbi Dr. Yousef Salem Ahmed

Dr.shkure A. Alqublaoa

الملخص

آلام أسفل الظهر من الحالات المرضية شائعة الانتشار في هذه الأيام، ولا تفرق بين الكبير في السن أو الصغير من النساء أو الرجال على حد سواء وان كان الانتشار يزداد في فئة كبار السن وكذلك السيدات، وترجع هذه الحالة إلى أسباب متعددة أهمها قلة الحركة وانعدام النشاط البدني مما يؤدي إلى ضعف في عضلات البطن والظهر والذي ينعكس في عدم استقامة العمود الفقري بسبب ضعف العضلات المحيطة به ، والانزلاق الغضروفي هو زيادة الضغط علي العمود الفقري نتيجة الضغط الزائد علي عظام العمود الفقري، مما يجبر الغضروف علي الانزلاق من مكانه إلي يمين العمود أو يساره بذلك يضغط علي الأعصاب ، ويتسبب بآلام شديدة و تتفاوت شدة الآلام وتنقلاتها من مكان إلي أخر حسب شدة ضغط الغضروف علي أعصاب الحبل الشوكي .

وبالتالي فان إصابة الانزلاق الغضروفي أصبحت مشكلة يعاني منها الكثير من المرضي وبالذات الانزلاق الغضروفي القطني، حيث لازال هذا المجال يحتاج إلى إجراء البحوث والدراسات.

Low back pain of conditions commonly spread in these days, does not differentiate between large elderly or small women or men alike, and was spread increases in the elderly category, as well as women, are due this case to multiple reasons the most important of lack of movement and lack of physical activity which leads to weakness in the abdominal and back muscles, which is reflected in the lack of

integrity of the spine due to the weakness of the surrounding muscles, slipped disc is to increase the pressure on the spine as a result of excess pressure on the bones of the spine, forcing cartilage slipping from his place to the right of the column or the left so putting pressure on nerves, causing severe pain and vary the intensity of pain and movements from one place to another depending on the severity of cartilage pressure on the nerves of the spinal cord.
Thus, the slipped disc injury has become a problem area for many patients, particularly lumbar slipped disc, as this area still needs to conduct research and studies.

مقدمة

آلام أسفل الظهر من الحالات المرضية شائعة الانتشار في هذه الأيام ، ولا تفرق بين الكبير في السن أو الصغير ، من النساء أو الرجال على حد سواء وان كان الانتشار يزداد في فئة كبار السن وكذلك السيدات .

وترجع هذه الحالة إلى أسباب متعددة وأهمها قلة الحركة وانعدام النشاط البدني مما يؤدي الى ضعف في عضلات البطن والظهر والذي ينعكس في عدم استقامة العمود الفقري بسبب ضعف العضلات المحيطة به ، والتي تعتبر دعائم قوية تساعد على الاحتفاظ بالوضع الطبيعي للعمود الفقري وفي هذه الحالة وبسبب ضعف العضلات تضغط الفقرات على الأقراص الغضروفية والتي تعتبر في حكم الوسائد لامتصاص الصدمات نتيجة الحمل على العمود الفقري مما يؤدي الى خروج الغضروف من مكانه والضغط على الأعصاب المحيطة بالعمود الفقري والذي يتسبب عنه الإحساس بالألم ، والتي تصل الى عدم المقدرة على الحركة الطبيعية ، بل تمنع الآلام في بعض الأحيان من الحركة .(5:11)

والانزلاق الغضروفي هو زيادة الضغط علي العمود الفقري نتيجة الضغط الزائد علي عظام العمود الفقري ، مما يجبر الغضروف علي الانزلاق من مكانه الي يمين العمود او يساره بذلك يضغط علي الاعصاب ، ويتسبب بآلام شديدة و تتفاوت شدة الآلام وتنقلاتها من مكان إلي اخر حسب شدة ضغط الغضروف علي اعصاب الحبل الشوكي . (10:3)

هل ما يحدث للأقراص انزلاق أم تمزق ، يستعمل معظم الأشخاص مصطلح "انزلاق الاقراص " ولكنه مصطلح غير دقيق الي حد ما ، فالأقراص غير قادرة علي الانزلاق ، بل قد او تنفصل او تتمزق ، والامر يحدث كما يلي ، فبوقوع ضغط علي العمود الفقري ، فهوا

غالبا ما يكون بسبب الانحناء او الالتواء اوحمل شي ما ، فقد يتمزق القرص او يتدلى ، ويتم عصر النواة المركزية هلامية الشكل بسبب حدوث تمزق في الحلقة المحيطة بالقرص (21:5)

ويعتبر مرض الانزلاق الغضروفي ذعرا ينتشر خاصة بين الشباب والرجال ويرجع ذلك لعدة أسباب التي في مقدمتها الممارسات والسلوكيات الخاطئة التي يتقدم عليها الأشخاص بسبب إهمالهم ، وافتقادهم لبعض المعلومات الصحية التي تجنبهم مثل هذه الأمراض (7: 8,19) والاهتمام بأداء بعض التمرينات البدنية التي تساعد هؤلاء الأشخاص الذين يعانون من الآلام أسفل الظهر والذين يؤدون عملا متواصل تقل فيه الحركة أو للسيدات اللاتي أنجبن عدة مرات لتساعدهن في تقليل الإحساس بالآلام بل انعدامها في حالة الالتزام بأدائها مع بعض التوجيهات لأداء متطلبات الحياة اليومية ، كحمل الأشياء أو طريقة الجلوس وكذلك كيفية الذهاب للفراش أو القيام منه خاصة للنهوض من الفراش حتى لا يحدث ضغط غير طبيعي من الفقرات على الغضروف .(5:11)

كما يشكل التدليك دور مهم في علاج وتأهيل الاصابات وكذلك الوقاية منها حيث له تأثير على الجلد والدورة الدموية والجهاز العصبي كما يؤثر على والعضلات بشكل كبير جدا ويرفع من لياقة الفرد البدنية ويساعد على الاسترخاء والهدوء العصبي وزيادة الاحساس بالكفاءة (8 : 239)

ويستخدم المساج ليس للمريض فقط ،ولكن للأصحاء ايضا لأنه يعمل علي مرونة العضلات ، فعدم مرونة العضلة يجعل الانسان عرضة لأي اصابات . (7:1)

مشكلة البحث و أهميته

ان تعدد مظاهر التربية في المجتمع جعل منها منبثق علم يهتم بنمو الفرد وتطور مراحله فجعلت منها اجزاء عديدة وربطتها ببعضها البعض وأعطت كل جزء خصوصيته و نتيجة لهذا التقدم التكنولوجي السريع والهائل ادي الي قلة استخدام الحركة ، وبالتالي ادي الي ظهور الاصابات التي تؤثر علي صحة الفرد وخاصة مع تقدم العمر وقلة النشاط البدني وأثبتت هذه الدراسات ان انعدام الحركة يؤثر تأثيرا سلبا علي سلامة الاجهزة الحيوية وخاصة عند كبار السن وخاصة النساء فوق (50) عاما يعانون من الالام المزمنة وحوالي (90 %) منهم يعانون من اضطرابات في الجهاز العضلي باختلاف اماكن تواجده ، وحوالي (30 %)

منهم يعانون من امراض في العنق والكتفين ، وحوالي (23 %) منهم يعانون من امراض في الظهر وخاصة في المنطقة القطنية

وبالتالي فان اصابة الانزلاق الغضروفي اصبحت مشكلة يعاني منها الكثير من المرضي وبالذات الانزلاق الغضروفي القطني ، حيث لازال هذا المجال يحتاج إلى إجراء البحوث والدراسات.

وبالتالي فأن إجراء دراسة للمصابين بالانزلاق الغضروفي القطني وذلك بوضع برنامج تأهيلي مقترح عن طريق التمرينات العلاجية و استخدام بعض الأجهزة و التقنيات في مجال العلاج الطبيعي يمكن ان يكون له اثر فعال في تحسين المصابين و قد يساهم في عدم تضاعف الإصابة إلى حالة اكثر سوء.

إن إجراء دراسة من هذا النوع يمكن ان تساهم في الوقاية من اصابة الانزلاق الغضروفي القطني و الحد من حدوثه و ذلك من خلال تقوية و تأهيل العضلات العاملة في المنطقة القطنية ، كما يمكن الاستفادة منه في عمليات العلاج والتأهيل بالإضافة إلى اهميته كمرجع علمي.

أهداف البحث

في ضوء عنوان البحث تم تحديد الهدف منه فيما يلي:

1 – اعداد برنامج تأهيلي للمصابين با الانزلاق الغضروفي في الفقرات القطنية .

2 – تأثير البرنامج المقترح علي قوة العضلات العاملة في المنطقة القطنية .

3 – تأثير البرنامج المقترح علي المدي الحركي با المنطقة القطنية .

4 – تأثير البرنامج المقترح علي متغير الالم في المنطقة القطنية .

فروض البحث

1 – وجود برنامج تأهيلي مقترح للانزلاق الغضروفي القطني .

2 – وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي و القياس البعدي لصالح القياس البعدي في قوة العضلات العاملة في المنطقة القطنية .

3 – وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي و القياس البعدي لصالح القياس البعدي في المدى الحركي في المنطقة القطنية .

4 – وجود فروق ذات دلالة احصائية بين القياس القبلي و القياس البعدي لصالح القياس البعدي في متغير الألم

مصطلحات البحث

الإنزلاق الغضروفي القطني :

هو زيادة الضغط على العمود الفقري نتيجة الضغط الزائد على عظام العمود الفقري ، مما يجبر الغضروف على الإنزلاق من مكانه . (10:3)

الدراسات السابقة

1- دراسة الكسندر كارل برنر (2005) (5) ،B –ALEXANDER KERL بعنوان تأثير استخدام العلاج اليدوي والتمرينات العلاجية علي حالات "زحزحة الفقرات القطنية الآم أسفل الظهر ، حيث يري أن هذه الإصابة من أكثر الإصابات المتكررة حيث تبلغ نسبة حدوثها في أي مجتمع من 3 % إلى 21 % من الأفراد الذين قد لا يعانون من الام أسفل الظهر الميكانيكية ، إذن العلاقة بين هذه الزحزحة و آلام اسفل الظهر غير واضحة تماما وقد تم التركيز علي الحالات التي تعاني من كلتا الإصابتين معا وقد استخدم الباحث اسلوب العلاج اليدوي مع عمل تمرينات قوي عضلية ثابتة ، لهدف استعادة لتقدير مستوي الالم ، التوازن في عمل عضلات هذه المنطقة كما استخدم استبيان أوسوستي OSWESTY.

علي عينة من جنود الجيش الامريكي باعتبارهم أكثر الافراد تعرضا لهذه الإصابة ، زحزحة الفقرة القطنية الخامسة جهة اليمين وكان من اهم نتائج هذه الدراسة ظهور تحسن ملحوظ حيث انخفضت نسبة الاحساس بالآلام وفقا لنتائج الاستبيان من 32 % الي 4 % كما تحسن مستوي اداء ثني الجذع أماما أسفل من 74 درجة إلى 140 درجة و مستوي ثني الجدع جانبا من 21 درجة الي 54 درجة مما يؤكد علي دور هذا الاسلوب بالإضافة الى البرنامج العلاجي التقليدي في تحسين عدد الاصابات.

2- دراسة آمنة خالد الدراوي (1989) (3) بعنوان تأثير برنامج مقترح للتمرينات العلاجية لإعادة تأهيل المصابين با الانزلاق الغضروفي و تحسين المتغيرات الفسيولوجية و البدنية وتهدف الدراسة للتعرف علي تأثير البرنامج المقترح للتمرينات العلاجية وإعادة التأهيل للمصابين بالانزلاق الغضروفي ، وقد استخدمت الباحثة المنهج التجريبي وتم اختيار القيمة بالطريقة العمودية .

وقد أوضحت النتائج بأن برنامج التمرينات العلاجية الذي تم استخدامه من قبل الباحثة كان ايجابيا وبالنسبة لنبض القلب لم يحصل اي تحسن في القياس البعدي للمجموعة الضابطة اما بالنسبة للسعة الحيوية فقد ظهر تحسن في مستوي السعة الحيوية للمجموعة التجريبية .

3- دراسة احمد علي بلقاسم العرضاوي و آخرون (2015) (2) " تأثير برنامج مقترح بالتمرينات العلاجية لإعادة تأهيل المصابين بالانزلاق الغضروفي القطني 2015-2016 ، تهدف هذه الدراسة إلى إعادة تأهيل المصابين با الانزلاق الغضروفي القطني ، و ذلك عن طريق البرنامج المقترح الذي تم عرضه من التمرينات العلاجية التي أدت دور اجابي فعال في علاج اصابة الانزلاق الغضروفي ، حيث ان التمرينات العلاجية لها تأثيرات وظيفية ومصاحبة وتزيد من نشاط الدورة الدموية وعملية التمثيل الغذائي ،حيث قام الباحثون باختيار برنامج يتناسب مع قدرات افراد عينة البحث ، وتم اختيار العينة بالطريقة العمدية من المرضي المترددين علي مركز العلاج الطبيعي غريان والبالغ عددهم 6 مصابين وقام الباحثون بإجراء التجانس بين افراد عينة البحث ، حيث أتضح في هذه الدراسة التحسن الواضح في القياسات القبلية و البعدية اي قبل و بعد البرنامج المقترح .

4- دراسة عبدالمنعم شعبان حجاج وآخرون (2015) (10) " اصابات أسفل الظهر (التقعر القطني) 2015 م ، حيث استخدم الدارسون المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة ، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العمديه من المصابين بالتقعر القطني وقد بلغ عدد افراد العينة (12) ، وتم في هذه الدراسة استعراض خصائص افراد عينة الدراسة ، واهم نتائج التحليل الاحصائي التي تم الحصول عليها عبر وصف البيانات التي شملتها الاستبانه.

من خلال الاستبيان المقدم من الدارسون لعينة البحث توصل الدارسون إلي ان هناك فروقات واضحة من ناحية الوزن والطول والعمر والجنس . حيث استنتج ان الام اسفل الظهر شائعة ومن بينها التقعر القطني ، واكثر المصابين ليس لديهم وعي لأوضاع النوم ، والتمرينات العلاجية في البرنامج المقترح تساعد بشكل فعال علي تأهيل المصابين بالتقعر القطني.

5-دراسة اسماعيل علي اسماعيل و آخرون (2014) (4) "تأثير برنامج تدريبي مقترح باستخدام التمرينات العلاجية والجهاز المغناطيسي علي بعض المتغيرات البدنية للمصابين بالانزلاق الغضروفي القطني .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير برنامج تدريبى مقترح باستخدام الجهاز المغناطيسى والتمرينات البدنية العلاجية على بعض المتغيرات البدنيه للمصابين بالإنزلاق الغضروفى القطني استخدم الباحثون المنهج التجريبى لمناسبته لهذه الدراسة.

تضمن مجتمع الدراسة من 30 فردا ، من المصابين بالانزلاق الغضروفي القطني ،تم اختيار عينة الدراسة بعد استبعاد الغير المنتظمين أصبح أفراد العينة 10 أفراد من الانزلاق الغضروفي القطني .

أستغرق تطبيق البرنامج مد شهر واحد مقسمة إلى 12 وحدة تدريبية بمستشفي الزاوية بليبيا اي 3 وحدات في الاسبوع ، حيث تراوحت مدة الجلسة من ساعة إلي ساعة ونصف ، ثم جرى قياس بعض المتغيرات مثل (مرونة العمود الفقري – قوة عضلات الظهر والرجلين ودرجة الالم) ، وتم استخدام البرنامج الاحصائي spss لمعالجة البيانات .

وجاءت أهم النتائج كما يلي :

أظهر البرنامج التأهيلي للجهاز المغناطيسي والتمرينات البدنية والتأهيلية تحسنا في مرونة العمود الفقري وقوة عضلات الظهر والرجلين وساهم البرنامج في خفض مستوي الآلم لصالح القياس البعدي .

وأوصى الباحثون بتشجيع استخدام البرنامج التدريبى القائم علي التمرينات البدنية العلاجية والأجهزة المغناطيسية في المستشفيات ومراكز العلاج الطبيعي حيث انه اظهر كفاءته في تحسين قدرات المرضي بدنيا وحركيا وتشجيع المصابين علي أداء التمرينات المنزلية لما لها من تأثير علي الانزلاق الغضروفي .

6- دراسة عبدالحكيم الماعزي(2006) (9) بعنوان أثر التمرينات العلاجية علي الانحناء الجانبي للعمود الفقري وبعض المتغيرات الوظيفية للمرحلة العمرية (13–15) سنة وتهدف الدراسة للتعرف علي تأثير البرنامج المقترح لتمرينات العلاجية علي الانحناء الجانبي للعمود الفقري وأيضا أدى الي تحسن بعض المتغيرات الوظيفية والمتمثلة بالسعة الحيوية و معدل النبض.

7 – دراسة محمد رمضان عبدالله طاهر (2014) (12) بعنوان تأثير برنامج تمرينات تأهيلية وقائية على كفاءة المنطقة العنقية ومعدل تعرضها للانزلاق الغضروفي للرجال ، وتهدف الدراسة إلى تحسين كفاءة المنطقة العنقية والحد من تعرضها للانزلاق الغضروفي ، وذلك باستخدام برنامج تمرينات تأهيلية وقائية وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج التجريبي ، على عينة بلغ عددها 10 مصابين

وقد أظهر نتائج الدراسة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحسن كل من قوة العضلات العاملة على الرقبة والمدى الحركي وكذلك تحسن الآلم .

إجراءات البحث

منهج البحث :

استخدم الباحثون المنهج التجريبي ذو التصميم الأحادي با الاختبار القبلي و البعدي لملائمة هذا الاسلوب للبحث

عينة البحث :

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية من المصابين المترددين علي مركز العلاج الطبيعي في مستشفي نالوت المركزي والبالغ عددهم 5 مصابين .

مجالات البحث :

1- البشري : عدد من المصابين بالانزلاق الغضروفي في مدينة نالوت .

2- الزماني : 15 /2 / 2016 إلى 20 / 4 / 2016 .

3- المكاني : مستشفى نالوت المركزي ، قسم العلاج الطبيعي .

القياسات المستخدمة في البحث :

استخدمت في هذه الدراسة مجموعة من الاختبارات والجدول رقم (1) يبين هذه الاختبارات :

الاختبار	الجهاز المستخدم
قياس الطول	جهاز رستاميتر
قياس الوزن	ميزان طبي
قياس القوة العضلية	جهاز الديناموميتر
العمر	سجلات المركز
قياس درجة الآلم	استمارة قياس درجة الالم
قياس المدى الحركي للمفاصل (المرونة)	الجينوميتر

جدول (1) يبين الاختبارات المستخدمة في البحث

أجهزة وأدوات البحث

قام الباحثون بتحديد أدوات و أجهزة جمع البيانات التي تتطلبها المتغيرات قيد الدراسة كما يأتي:

- جهاز رستاميتر لقياس الطول .
- ميزان طبي لقياس الوزن .

- مقعد .
- فراش.
- الجينوميتر .
- الديناموميتر
- سلم الحائط
- اوزان رياضية (دمبلز).
- اجهزة العلاج الطبيعي

تصميم البرنامج المقترح

اسس وضع البرنامج :

حرص الباحثون عند وضع البرنامج علي ما يلي :

1 – اختيار محتوي البرنامج بحيث يتناسب مع قدرات افراد عينة البحث المختارة .

2 – راعى الباحثون على تصنيف البرنامج من البسيط والمركب ومن السهل إلى الصعب .

اختيار محتوى البرنامج :

من خلال الاطلاع على البرامج العلمية والبحوث والدراسات السابقة قام الباحثون بحصر مجموعة من التمرينات التأهيلية المقترحة .

ضبط محتوي البرنامج :

قام الباحثون بعرض البرنامج علي مجموعة من الخبراء في مجال العلاج الطبيعي.

التصميم الزمني للبرنامج :

قام الباحثون بتقسيم البرنامج المقترح إلى 18 وحدة علاجية ، تم تقسيمها بحيث تكون حوالي ثلاث وحدات بالأسبوع الواحد ، وزمن الوحدة العلاجية (60 د) وزمن البرنامج الكلي (42 يوم) .

الدراسة الاساسية

في ضوء الدراسة الاستطلاعية التي اجراها الباحثون قاموا بإجراء القياس القبلي في الفترة من 15–2016/2/16 ف ، و بعد التأكد من توفر الشروط الفنية و العملية و استعمال كافة الاجراءات لبدء تنفيذ تجربة البحث قام الباحثون بتطبيق البرنامج على العينة الاساسية للبحث في الفترة 2015/2/15 إلى غاية 2016/4/3 وبعد الانتهاء من تنفيذ البرنامج

المقترح على العينة الاساسية للبحث قام الباحثون بإجراء القياس البعدي وذلك في الفترة 10-2016/4/11 .

التوصيف الاحصائي للمتغيرات الاساسية

للتأكد من وقوع افراد عينة البحث تحت المنحنى ألاعتدالي ، وتحقيق التجانس تم توصيف البيانات الاساسية والجداول (1 ، 2 ، 3) توضح ذلكا لطول والعمر والوزن لفراد العينة حتى يتحقق التجانس بينها والجدول رقم (2) يبين ذلك

ضبط محتوي البرنامج :

قام الباحثون بعرض البرنامج علي مجموعة من الخبراء في مجال العلاج الطبيعي.

التصميم الزمني للبرنامج :

قام الباحثون بتقسيم البرنامج المقترح إلى 18 وحدة علاجية ، تم تقسيمها بحيث تكون حوالي ثلاث وحدات بالأسبوع الواحد ، وزمن الوحدة العلاجية (60 د) وزمن البرنامج الكلي (42 يوم) .

الدراسة الاساسية

في ضوء الدراسة الاستطلاعية التي اجراها الباحثون قاموا بإجراء القياس القبلي في الفترة من 15-2016/2/16 ف ، و بعد التأكد من توفر الشروط الفنية و العملية و استعمال كافة الاجراءات لبدء تنفيذ تجربة البحث قام الباحثون بتطبيق البرنامج على العينة الاساسية للبحث في الفترة 2015/2/15 إلى غاية 2016/4/3 وبعد الانتهاء من تنفيذ البرنامج المقترح على العينة الاساسية للبحث قام الباحثون بإجراء القياس البعدي وذلك في الفترة 10-2016/4/11 .

التوصيف الاحصائي للمتغيرات الاساسية

للتأكد من وقوع افراد عينة البحث تحت المنحنى ألاعتدالي ، وتحقيق التجانس تم توصيف البيانات الاساسية والجداول (1 ، 2 ، 3) توضح ذلكا لطول والعمر والوزن لفراد العينة حتى يتحقق التجانس بينها والجدول رقم (2) يبين ذلك

جدول (2)

التوصيف الإحصائي للمتغيرات الأساسية (الطول، العمر،الوزن)

ن = 5

ر.م	الاختبارات	المتوسط	الوسيط	الانحراف المعياري	معامل الالتواء
1	العمر	48.6	49	2.302	-1.033
2	الطول	160.2	160	3.493	0.310
3	الوزن	76.2	77	2.775	-0.927

ومن الجدول يلاحظ أن قيمّ معاملات الالتواء كلها قريبة من الصفر وهي ضمن القيّم المقبولة لمعامل الالتواء (أقل من ±3) وبالتالي تحقق الثبات واتساق مقبول لأغراض الدراسة العلمية ، حيث تشير هذه النسبة إلى مستوى جيدا في الشكل العام للبيانات التي تم جمعها من خلال القياسات التي أجريت على العينة.

جدول (3)

التوصيف الإحصائي لمتغيرات المدى الحركي (المرونة)

ن = 5

ر.م	الاختبارات	المتوسط	الوسيط	الانحراف المعياري	معامل الالتواء
1	أقصي درجة ثني الجدع الأمام	67.8	68	3.493	-0.310
2	أقصي درجة تقوس الجذع للخلف	30.4	30	2.074	0.236
3	أقصي درجة انحناء الجذع لليمين	28.2	27	5.070	0.976
4	أقصى درجة انحناء الجذع لليسار	30.4	33	5.727	-1.490
5	أقصي درجة لف الجذع لليمين	36.2	36	3.347	-0.088
6	أقصى درجة لف الجذع لليسار	40.2	40	1.924	0.590

ومن الجدول يلاحظ أن قيمّ معاملات الالتواء كلها قريبة من الصفر وهي ضمن القيّم المقبولة لمعامل الالتواء (أقل من ±3) وبالتالي تحقق الثبات واتساق مقبول لأغراض الدراسة العلمية ، حيث تشير هذه النسبة إلى مستوى جيد في الشكل العام للبيانات التي تم جمعها من خلال القياسات التي أجريت على العينة.

جدول (4)

التوصيف الإحصائي لمتغيرات القوة العضلية

ن = 5

ر.م	الاختبارات	المتوسط	الوسيط	الانحراف المعياري	معامـــــــل الالتواء
1	قوة العضلات القابضة للجذع	19.6	20	4.722	1.034
2	قوة العضلات الباسطة للجذع	23.6	22	8.204	0.129
3	قـوة العضـلات العاملـة علـي انحنـاء الجذع يمين	25.4	22	6.465	1.479
4	قـوة العضـلات العاملـة علـي انحنـاء الجذع يسار	21.8	23	3.899	0.081

ومن الجدول يلاحظ أن قيمّ معاملات الالتواء كلها قريبة من الصفر وهي ضمن القيّم المقبولة لمعامل الالتواء (أقل من ± 3) وبالتالي تحقق الثبات واتساق مقبول لأغراض الدراسة العلمية ، حيث تشير هذه النسبة إلى مستوى جيدا في الشكل العام للبيانات التي تم جمعها من خلال القياسات التي أجريت على العينة.

المعالجة الاحصائية

استخدم الباحثون الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة ، واستخدم منها الأساليب الإحصائية التالية:

- الوسط الحسابي .
- الوسيط .
- الانحراف المعياري .
- معامل الالتواء .
- النسبة المئوية للتحسن .
- اختبـــار (ت) لدلالـــة الفـــروق بـــين المتوسطات الحسابية .

عرض ومناقشة النتائج

قام الباحثون باستخدام اختبار (ت) للفروق و لإيجاد الفروق بين المتوسطات الحسابية في بعض متغيرات المتعلقة بالقوة العضلية والمرونة للمصابين بالانزلاق الغضروفي لإفراد عينة الدراسة في القياس القبلي و البعدي.

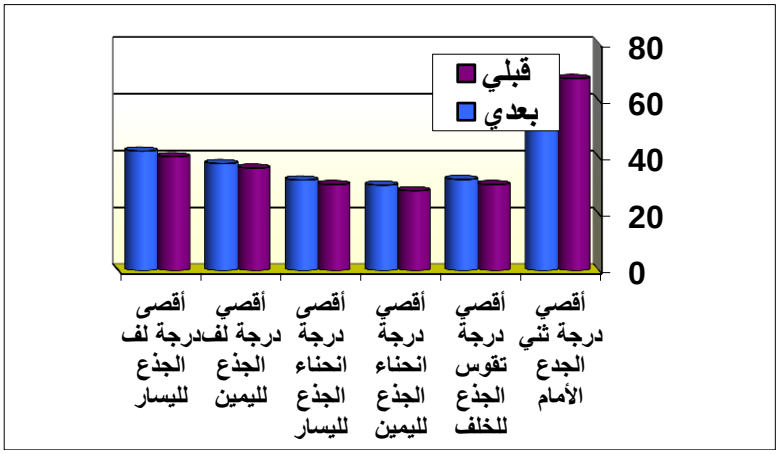
اولاً :عرض نتائج الفرضية الأولى((وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي و القياس البعدي لصالح القياس البعدي في المدى الحركي في المنطقة القطنية))

يبين دلالة الفروق في الاختبارات الخاصة في تحسن بعض المتغيرات المتعلقة في المدى الحركي في المنطقة القطنية بين القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية جدول (5)

ت	الاختبارات	التجريبية قبلي		التجريبية بعدي		الفرق بين المتوسطات	قيمة t	مستوى الدلالة
		المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف			
1	أقصي درجة ثني الجدع الأمام	67.80	3.49	68.80	3.83	-1.00	-3.162*	0.034
2	أقصي درجة تقوس الجذع للخلف	30.40	2.07	32.20	1.92	-1.80	-9.000**	0.001
3	أقصي درجة انحناء الجذع لليمين	28.20	5.07	30.20	5.07	-2.00	-11.000**	0.000
4	أقصى درجة انحناء الجذع لليسار	30.40	5.73	32.00	5.96	-1.60	-6.532**	0.003
5	أقصي درجة لف الجذع لليمين	36.20	3.35	37.80	2.77	-1.60	-4.000*	0.016
6	أقصى درجة لف الجذع لليسار	40.20	1.92	42.20	1.64	-2.00	-4.472*	0.011

(**)داله إحصائياً عند مستوى دلالة(0.01).

(*) داله إحصائياً عند مستوى دلالة(0.05).



شكل (1)

يبين المتوسطات الحسابية لبعض الاختبارات الخاصة في تحسن بعض متغيرات المتعلقة في المدى الحركي في المنطقة القطنية بين القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية

1 – ويتبين من الجدول (5) والشكل رقم (1) أن متوسط أقصي درجة ثني الجدع الأمام يساوي 67.80 وانحراف معياري يساوي 3.49أما المتوسط القياس البعدي يساوي 68.80 وانحراف معياري بلغ 3.83، وان الفرق بين المتوسطين بلغ 1.00–ولصالح القياس البعدي، و بلغت قيمة (ت) المحسوبة 3.162– وهي ذات دلالة إحصائية ، وهذا واضح من خلال مستوى الدلالة والذي يساوي0.034 وهو اقل من0.01 وبالتالي الفرق الظاهر هو فرق معنوي ودال إحصائيا وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط أقصي درجة ثني الجدع الأماموصالح القياس البعدي.

2 – كذلك يتبين من الجدول أن متوسطأقصي درجة تقوس الجذع للخلف القبلي يساوي 30.40 وانحراف معياري يساوي 2.07أما المتوسط القياس البعدي يساوي 32.20 وانحراف معياري بلغ 1.92، وان الفرق بين المتوسطين بلغ 1.80–ولصالح القياس البعدي، وبلغت قيمة (ت) المحسوبة 9.000–وهي ذات دلالة إحصائية ، وهذا واضح من خلال مستوى

الدلالة والذي يساوي0.001 وهو اقل من0.01 وبالتالي الفرق الظاهر هو فرق معنوي ودال إحصائيا وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطأقصي درجة تقوس الجذع للخلفولصالح القياس البعدي.

3 – كذلك يتبين من الجدول أن متوسطأقصي درجة انحناء الجذع لليمين القبلي يساوي 28.20 وانحراف معياري يساوي 5.07أما المتوسط القياس البعدي يساوي 30.20 وانحراف معياري بلغ 5.07، وان الفرق بين المتوسطين بلغ 2.00–ولصالح القياس البعدي، و بلغت قيمة (ت) المحسوبة 11.000–وهي ذات دلالة إحصائية ، وهذا واضح من خلال مستوى الدلالة والذي يساوي0.001 وهو اقل من0.000 وبالتالي الفرق الظاهر هو فرق معنوي ودال إحصائيا وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطأقصي درجة انحناء الجذع لليمينولصالح القياس البعدي.

4 – كذلك يتبين من الجدول أن متوسطأقصى درجة انحناء الجذع لليسار القبلي يساوي30.40 وانحراف معياري يساوي 5.73أما المتوسط القياس البعدي يساوي 32.00 وانحراف معياري بلغ 5.96، وان الفرق بين المتوسطين بلغ 1.60–ولصالح القياس البعدي، و بلغت قيمة (ت) المحسوبة 6.532–وهي ذات دلالة إحصائية ، وهذا واضح من خلال مستوى الدلالة والذي يساوي0.001 وهو اقل من 0.003 وبالتالي الفرق الظاهر هو فرق معنوي ودال إحصائيا وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطأقصى درجة انحناء الجذع لليسار ولصالح القياس البعدي.

5 – كذلك يتبين من الجدول أن متوسطأقصى درجة لف الجذع لليمين القبلي يساوي 36.20 وانحراف معياري يساوي 3.35أما المتوسط القياس البعدي يساوي 37.80 وانحراف معياري بلغ 2.77، وان الفرق بين المتوسطين بلغ 1.60–ولصالح القياس البعدي، و بلغت قيمة (ت) المحسوبة 4.000–وهي ذات دلالة إحصائية ، وهذا واضح من خلال مستوى الدلالة والذي يساوي0.001 وهو اقل من 0.003 وبالتالي الفرق الظاهر هو فرق معنوي ودال إحصائيا وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطأقصي درجة لف الجذع لليمين ولصالح القياس البعدي.

6 – كذلك يتبين من الجدول أن متوسطأقصى درجة لف الجذع لليسار القبلي يساوي 40.20وانحراف معياري يساوي 1.92أما المتوسط القياس البعدي يساوي 42.20 وانحراف معياري بلغ 1.64، وان الفرق بين المتوسطين بلغ 2.00–ولصالح القياس البعدي، و بلغت قيمة (ت) المحسوبة 4.472–وهي ذات دلالة إحصائية ، وهذا واضح من خلال مستوى الدلالة والذي يساوي0.001 وهو اقل من 0.011 وبالتالي الفرق الظاهر هو فرق معنوي ودال إحصائيا وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطأقصى درجة لف الجذع لليسار ولصالح القياس البعدي.

ثانيا :عرض نتائج الفرضية الثانية((وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي و القياس البعدي لصالح القياس البعدي في قوة العضلات العاملة في المنطقة القطنية))

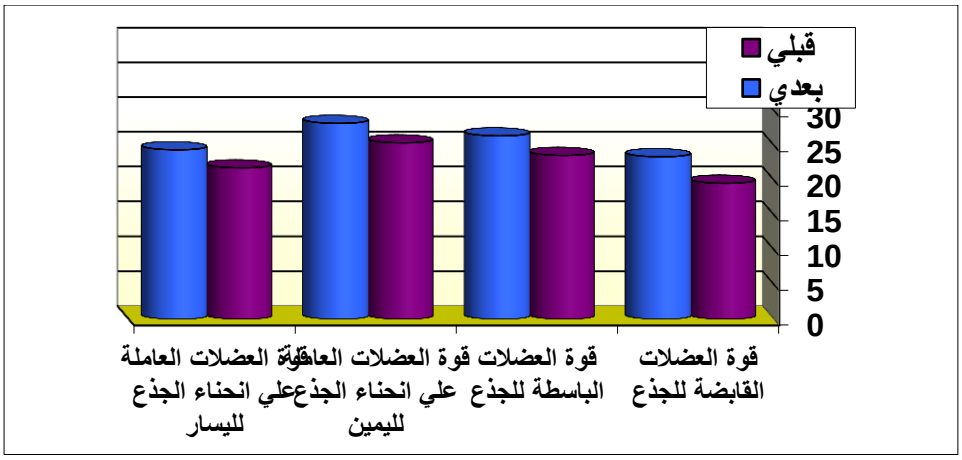
جدول (6)

يبين دلالة الفروق في الاختبارات الخاصة في تحسن بعض المتغيرات المتعلقة في قوة العضلات العاملة في المنطقة القطنية بين القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية

ت	الاختبارات	التجريبية قبلي		التجريبية بعدي		الفرق بين المتوسطات	قيمة t	مستوى الدلالة
		المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف			
1	قوة العضلات القابضة للجذع	19.60	4.72	23.40	4.22	-3.80	-6.517**	0.003
2	قوة العضلات الباسطة للجذع	23.60	8.20	26.40	8.08	-2.80	-4.802**	0.009
3	قوة العضلات العاملة علي انحناء الجذع يمين	25.40	6.47	28.20	6.02	-2.80	-7.483**	0.002
4	قوة العضلات العاملة علي انحناء الجذع يسار	21.80	3.90	24.40	4.16	-2.60	-3.833*	0.019

(**)داله إحصائياً عند مستوى دلالة(0.01).

(*) داله إحصائياً عند مستوى دلالة(0.05).



شكل (2)

يبين المتوسطات الحسابية لبعض الاختبارات الخاصة في تحسن بعض متغيرات المتعلقة في قوة العضلات العاملة في المنطقة القطنية بين القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبي

1 – يتبين من الجدول (6) والشكل رقم (2) أن متوسط قوة العضلات القابضة للجذع يساوي 19.60 وانحراف معياري يساوي 4.72أما المتوسط القياس البعدي يساوي 23.40 وانحراف معياري بلغ 4.22، وان الفرق بين المتوسطين بلغ 3.80–ولصالح القياس البعدي، و بلغت قيمة (ت) المحسوبة 6.517– وهي ذات دلالة إحصائية ، وهذا واضح من خلال مستوى الدلالة والذي يساوي0.003 وهو اقل من0.01 وبالتالي الفرق الظاهر هو فرق معنوي ودال إحصائيا وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط أقصي درجة ثني الجدع الأماموالصالح القياس البعدي.

2– كذلك يتبين من الجدول أن متوسطقوة العضلات الباسطة للجذع القبلي يساوي 23.60 وانحراف معياري يساوي 8.20أما المتوسط القياس البعدي يساوي 26.40 وانحراف معياري بلغ 8.08، وان الفرق بين المتوسطين بلغ 2.80–و لصالح القياس البعدي، و بلغت قيمة (ت) المحسوبة 4.802– وهي ذات دلالة إحصائية ، وهذا واضح من خلال مستوى الدلالة والذي يساوي0.001 وهو اقل من0.009 وبالتالي الفرق الظاهر هو فرق معنوي و دال

إحصائيا وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطقوة العضلات الباسطة للجذعولصالح القياس البعدي.

3 –كذلك يتبين من الجدول أن متوسطقوة العضلات العاملة علي انحناء الجذع لليمين القبلي يساوي 25.40 وانحراف معياري يساوي 6.47أما المتوسط القياس البعدي يساوي 28.20 وانحراف معياري بلغ 6.02، وان الفرق بين المتوسطين بلغ 2.80–و لصالح القياس البعدي، و بلغت قيمة (ت) المحسوبة 7.483–وهي ذات دلالة إحصائية ، وهذا واضح من خلال مستوى الدلالة والذي يساوي0.001 وهو اقل من0.002 وبالتالي الفرق الظاهر هو فرق معنوي و دال إحصائيا وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطقوة العضلات العاملة علي انحناء الجذع لليمينولصالح القياس البعدي.

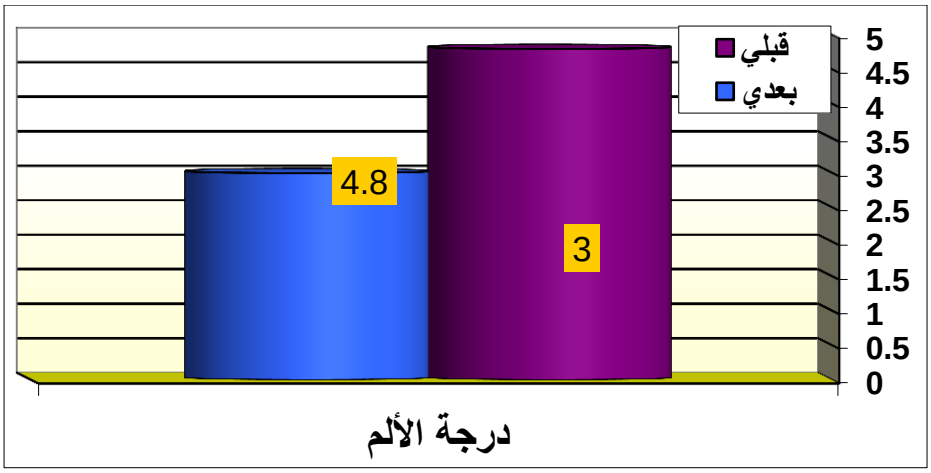
4 – كذلك يتبين من الجدول أن متوسطقوة العضلات العاملة علي انحناء الجذع لليسار القبلي يساوي 21.80 وانحراف معياري يساوي 3.90أما المتوسط القياس البعدي يساوي 24.40 وانحراف معياري بلغ 4.16، وان الفرق بين المتوسطين بلغ 2.60–و لصالح القياس البعدي، و بلغت قيمة (ت) المحسوبة 3.833––وهي ذات دلالة إحصائية ، وهذا واضح من خلال مستوى الدلالة والذي يساوي0.001 وهو اقل من 0.019 وبالتالي الفرق الظاهر هو فرق معنوي و دال إحصائيا وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطقوة العضلات العاملة علي انحناء الجذع لليسار ولصالح القياس البعدي.

ثالثا : عرض نتائج الفرضية الثالثة ((وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي و القياس البعدي لصالح القياس البعدي في متغير درجة الألم)) جدول (7)يبين دلالة الفروق في تحسن متغير الألم بين القياس القبلي و البعدي للمجموعة التجريبية

ت	الاختبارات	التجريبية قبلي		التجريبية بعدي		الفرق بين المتوسطات	قيمة t	مستوى الدلالة
		المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف			
1	درجة الألم	4.8	0.84	3	1	1.80	9.000**	0.001

(**)داله إحصائياً عند مستوى دلالة(0.01).

(*) داله إحصائياً عند مستوى دلالة(0.05).



شكل (3)

يبين المتوسطات الحسابية لبعض الاختبارات الخاصة في تحسن متغير الألم بين القياس القبلي و البعدي للمجموعة التجريبية

يتبين من الجدول (7) والشكل رقم (3) أن متوسط درجة الألم يساوي 4.8 وانحراف معياري يساوي 0.84أما المتوسط القياس البعدي يساوي 3وانحراف معياري بلغ 1 ، وان الفرق بين المتوسطين بلغ 1.80و لصالح القياس البعدي، وبلغت قيمة (ت) المحسوبة 9.000 وهي ذات دلالة إحصائية ، وهذا واضح من خلال مستوى الدلالة والذي يساوي 0.001 وهو اقل من0.01 وبالتالي الفرق الظاهر هو فرق معنوي و دال إحصائيا وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجة الألمولصالح القياس البعدي.

مناقشة النتائج

اولاً : مناقشة نتائج الفرضية الاولى

يتضح من نتائج الجدول رقم (5) وجود فرق بين القياس القبلي و البعدي للمجموعة التجريبية في الاختبارات الخاصة بمتغير المدى الحركي (المرونة) في المنطقة القطنية حيث يلاحظ ان هذا الفرق دال احصائيا عند مسستوى معنوي (0.01) في كل من اختبار (أقصي درجة انحناء الجذع لليمين) و (أقصى درجة انحناء الجذع لليسار) و (أقصي درجة تقوس الجذع للخلف) اما عند مستوى معنوي (0.05) فكان ذلك في أختبار (أقصي درجة ثني الجدع

الأمام) و(أقصي درجة لف الجذع لليمين) و(أقصى درجة لف الجذع لليسار) ، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة اكبر من قيمة (ت) الجدولية في الستة اختبارات الخاصة بمتغير المدى الحركي مما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائيا بين متوسطي القياسيين القبلي و البعدي للمجموعة التجريبية في متغير المدى الحركي (المرونة) في المنطقة القطنية

وبذلك تتحقق الفرضية الاولى والتي تنص على ((وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي و القياس البعدي لصالح القياس البعدي في المدى الحركي في المنطقة القطنية))

ثانيا : مناقشة نتائج الفرضية الثانية

يتضح من نتائج الجدول رقم (6) وجود فرق بين القياس القبلي و البعدي للمجموعة التجريبية في الاختبارات الخاصة بمتغير قوة العضلات العاملة في المنطقة القطنية حيث يلاحظ إن هذا الفرق دال إحصائيا عند مستوى معنوي (0.01) في كل من اختبار (قوة العضلات القابضة للجذع) و (قوة العضلات الباسطة للجذع)و (قوة العضلاتالعاملة على انحناء الجذع لليمين)أما عند مستوى معنوي (0.05) فكان ذلك في اختبار(قوة العضلات العاملة على انحناء الجذع لليسار) ، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة اكبر من قيمة (ت) الجدولية في الأربع اختبارات الخاصة بقوة العضلات العاملة في المنطقة القطنيةمما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائيا بين متوسطي القياسيين القبلي و البعدي للمجموعة التجريبية في متغير قوة العضلات العاملة في المنطقة القطنية

وبذلك تتحقق الفرضية الثانية والتي تنص على :((وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي و القياس البعدي لصالح القياس البعدي في قوة العضلات العاملة في المنطقة القطنية))

ثالثا : مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

يتضح من نتائج الجدول رقم (7) وجود فرق بين القياس القبلي و البعدي للمجموعة التجريبية في مؤشر درجة الألم حيث يلاحظ ان هذا الفرق دال إحصائيا عند مستوى معنوي (0.01) في (درجة الألم) ، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة اكبر من قيمة (ت) الجدولية مما يعني

وجود فروق ذات دلالة إحصائيا بين متوسطي القياسيين القبلي و البعدي للمجموعة التجريبية في متغير (درجة الألم)

وبذلك تتحقق الفرضية الثالثة والتي تنص على : ((وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي و القياس البعدي لصالح القياس البعدي في متغير درجة الألم))

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:

بعد عرض النتائج و مناقشتها و في حدود عينة الدراسة أمكن التوصيل إلي الاستنتاجات الآتية

في التصوير الإشعاعي لعينة الدراسة من المصابين بالانزلاق الغضروفي القطني

1 – أن إصابات ألام الظهر شائعة ومن بينها (الانزلاق الغضروفي).

2 – وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحسن القوة العضلية في المنطقة القطنية .

3 – وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحسن المدي الحركي للمنطقة القطنية .

4 – أكثر المصابين ليس لديهم وعي من حيث رفع الأوزان .

5 – التمرينات التأهيلية الوقائية أكثر فاعلية في الحد من تفاقم الإصابة بالانزلاق الغضروفي القطني .

6 – تعدد استخدام وسائل العلاج الطبيعي لها دور ايجابي و فعال في تأهيل و علاج حالات الانزلاق الغضروفي القطني .

7 – نجد أكثر المصابين قبل العلاج لا يستطيعون الحركة أو حركتهم محدودة وان العلاج الطبيعي مفيد جدا لهم .

التوصيات:

1 – ضرورة تطبيق برنامج التمرينات العلاجية في إعادة تأهيل المصابين بالانزلاق الغضروفي القطني.

2 – الاهتمام بممارسة التمارين الرياضية التي تتناسب مع حالة المصاب بالانزلاق الغضروفي القطني حتى بعد انتهاء البرنامج العلاجي المقترح .

3 – ضرورة توعية الأفراد في كيفية حمل المواد المتنوعة للوقاية من إصابات العمود الفقري.

4 – توفير الوسائل و الإمكانيات المختلفة والأجهزة الحديثة التي تساعد في الكشف عن إصابة الانزلاق الغضروفي القطني .

5 – الالتزام بأداء الصلاة فا المصلي الملتزم مند الصغر يحافظ علي عموده الفقري من الإصابات و يمنحه مرونة و قوة .

6 – إجراء المزيد من الدراسات العلمية في مجال إعادة تأهيل الانزلاق الغضروفي القطني لدى المصابين بآلام أسفل الظهر .

7 – تعميم نتائج هذه الدراسة علي جميع المستشفيات و مراكز التأهيل التابعة لدولة الليبية .

المراجع

1 أحمد حلمي صالح (2009) الدليل في الآم الظهر والطب البديل ، أسباب أمراض الظهر، الإسعافات الأولية للظهر العلاج بالحجامة والفصد والكي ، والعلاج الحركي ، والتدليك والعلاج بالأعشاب ، الطبعة الأولى ، مكتبة المدبولي ، القاهرة ، سنة

2 أحمد علي بلقاسم العرضاوي وآخرون (2015–2016) تأثير برنامج مقترح بالتمرينات العلاجية لإعادة تأهيل المصابين بالانزلاق الغضروفي القطني

3 امنة خالد الداروي (1989) تأثير برنامج مقترح بالتمرينات العلاجية لإعادة تأهيل المصابين بالانزلاق الغضروفي وتحسين المتغيرات الفسيولوجية والبدنية

4 إسماعيل علي إسماعيل وآخرون (2014) تأثير برنامج تدريبي مقترح بإستخدام التمرينات العلاجية والجهاز المغناطيسي على بعض المتغيرات البدنية للمصابين بالإنزلاق الغضروفي القطني

5 الكساندر كارل يرنر (2005) تأثير استخدام العلاج اليدوي والتمرينات العلاجية على حالات زحزحة الفقرات القطنية والآم أسفلا الظهر

6 جيفري ان كاتر (2009) عالج الآم ظهرك ، الطبعة الأولى ، مكتبة جرير للنشر

7 حمدي أحمد وتوت وصف تشريحي لاختبارات تمرينات الإطالة والمرونة

8 سميعة خليل محمد (2010) العلاج الطبيعي الوسائل والتقنيات ، شركة ناس للطباعة

9عبدالحكيم الماعزي (2006) أثر التمرينات العلاجية على الانحناء الجانبي للعمود الفقري وبعض المتغيرات الوظيفية للمرحلة العمرية (13–15) سنة

10 عبـــدالمعنم شـــعبان حجاج وآخرون (2015) إصابات أسفل الظهر (التقعر القطني)

11 فراج عبد الحميد توفيق (2003) التمرينات البدنية كعلاج تحفظي لآلام أسفل الظهر ، جامعة أم القرى

12محمد رمضان عبدالله الطاهر (2014) تأثير تمرينات تأهيلية وقائية على كفاءة المنطقة العنقية ومعدل تعرضها للانزلاق الغضروفي للرجال

Journal of Total Science
Volume (1), Issue (3), (March. 2017)
ISSN: 2518-5799

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (1)، العدد (3)، (مارس 2017)
ردمد: 2518-5799

دراسة تطوير نظم المعلومات الإدارية الإستراتيجية المعتمدة على الحاسبات في المنشآت الصناعية

د. علي محمد علي الحربي

المعهد العالي للعلوم والتقنية / أولاد علي

Study the Development of Strategic Management Information Systems Dependent on Computers in Industrial Plants

Dr. Ali Mohamed Alharbi

Higher Institute For Sciences and Technology-Awlad Ali

الملخص

يتناول الباحث في هذه الدراسة التحديات والضروريات التي تجبر منشآت الأعمال على تطوير نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات بها وذلك حتى تواكب ما تعيشه من مستجدات بيئية وتكنولوجية من أجل المحافظة على مركز تنافسي أفضل .

وتعد نظم معلومات المحاسبة الإدارية أحد تطبيقات نظم المعلومات التي تساعد في توفير معلومات للتخطيط واتخاذ القرارات والتي تتأثر كثيراً بالمستجدات التي تطرأ على بيئة الأعمال ، كما تتناول الدراسة واقع المنشآت الصناعية وما تقتنيه من تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات ، وذلك من خلال قائمة أستقصاء تهدف إلى الوقوف على مستوى ونوع هذه التطبيقات وقياس مدى حاجة هذه المنشآت لتطوير نظم المعلومات بها .

Abstract

Deals with the researcher in this study the challenges and necessities that force businesses to develop information-based systems on their computers and even keep up with experienced environmental and technological developments in order to maintain a competitive position better

The management accounting information systems one information

which will help to provide information for planning and decision-making, which is often affected by developments that occur on the business environment systems applications, the study also deals with the reality of industrial plants and Tguetnah of certified information systems computing applications, and through questionnaires aimed at stand on the level and type of these applications and measure the extent of the need for these facilities to develop their information systems....

1.. مقدمة :

يعد العصر الحالي عصر ثورة المعلومات والمعرفة ، فالتقدم في تكنولوجيا الاتصالات والحاسبات يحول العالم إلى قرية صغيرة إن لم يكن قد تحول بالفعل ، ويحقق استخدام تكنولوجيا المعلومات في منشآت الأعمال مزايا متعددة منها :

- توفير المعلومات التي تساعد على أداء الرقابة المحاسبية والإدارية في جميع المستويات التنظيمية.
- المساعدة في أداء عمليات وأنشطة المنشأة ومتابعة العاملين.
- توفير البيانات التي تساعد في الرقابة واتخاذ القرارات بكافة أنواعها.
- اختيار النماذج المالية وتحليل البدائل أثناء التخطيط قصير وطويل الأجل.
- المساهمة في عملية التخطيط الإستراتيجي من خلال التنبؤ بالأحداث المستقبلية وتوفير المعلومات اللازمة.
- زيادة كفاءة وفعالية أداء المنشأة في سوق الأعمال.
- تحقيق ميزة تنافسية للمنشأة في ظل الأسواق المفتوحة والمعلومات المتاحة.

ولقد أثرت تكنولوجيا المعلومات تأثيراً بالغاً في أساليب الإنتاج الكبير والمرن التي تعتمد على الحاسبات الآلية في التصنيع والتصميم وهي السائدة في عالم الصناعة وتمثل أهم سمات النظام العالمي الجديد مما أدى إلى ظهور دول صناعية حديثة أطلق عليها النمور الأسيوية السبعة بالإضافة إلى اليابان التي فرضت نفسها على عالم الصناعة .

2.. مشكلة الدراسة :

لقد جاءت نظم معلومات المحاسبة المالية لتفي بحاجة المنشآت في قياس الأرباح وتحديد المركز المالي ومع ظهور الثورة الصناعية ظهرت الحاجة إلى قياس التكاليف الصناعية وذلك من أجل تحديد الأسعار وتقييم المخزون لغرض إعداد القوائم المالية ولذلك ظهرت نظم معلومات محاسبة التكاليف وعندما تعرض الاقتصاد العالمي للكساد العظيم سنة 1929 أدى ذلك إلى تعرض الكثير من المنشآت لأزمات مالية ومن ثم ظهرت الحاجة إلى أساليب تساعد على تحليل التكلفة وأساليب نقطة التعادل والموازنات التخطيطية ونماذج تقييم الأداء ومن تم ظهرت آنذاك نظم معلومات المحاسبة الإدارية .

وتعد منشآت الأعمال الليبية مثل أي منشآت أعمال نظماً مفتوحة تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة بها حيث تتعرض لمجموعة من التهديدات التي تواجهها وتؤثر على مستقبلها ويكون متاح أمامها مجموعة من الفرص التي يجب أن تحسن استغلالها ولهذا تسعى كل منشأة إلى مواجهة التهديدات واستغلال الفرص بما يحقق أهدافها ويحافظ على مركزها التنافسي ، كما أن المنشأة تتصف بمجموعة من نقاط القوة والضعف حيث تسعى لدعم نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف وذلك من خلال صميم استراتيجيات تناسب المنشأة ، وفي ضوء ما سبق فقد تطور الفكر الإداري العالمي حيث تحول من الإدارة الوظيفية إلى الإدارة الإستراتيجية ، وتحولت المنشأة من السعي نحو تحقيق الأرباح في الأجل القصير إلى تحقيق الأرباح في الأجل الطويل من خلال اكتساب مركز تنافسي أقوى يدعم الحصة السوقية للمنشأة وبالتالي ظهرت أساليب إدارية جديدة يتمثل أهمها فيما يلي :

- التخطيط والتحليل الاستراتيجي.
- الإدارة الإستراتيجية للتكلفة.
- أساليب إدارة موارد المنشأة.
- تحليل المنافسة على الموردين والعملاء.
- إدارة العلاقات مع العملاء.
- القرارات الإستراتيجية لإعداد الموازنة.

مما تقدم يخلص الباحث إلى أن المشكلة موضوع الدراسة تتمثل في تساؤلات مفادها :

- هل يستطيع نظام معلومات المحاسبة الإدارية التقليدية مساعدة منشآت الأعمال الصناعية الليبية على اتخاذ القرارات الإستراتيجية في ظل ديناميكية المتغيرات البيئية المعاصرة ؟
- ما هو مدى التطور الذي بلغته نظم المعلومات المحاسبية المعتمدة على الحاسبات في المنشآت الصناعية ؟
- ما هو المنهج الملائم لتطور نظم معلومات يساعدها على تحسين مركزها التنافسي وما هو أفضل إطار لهذا النظام ؟
- ما هو إطار النموذج المقترح لنظام معلومات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية ؟
- ما هي أساليب وأدوات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تطوير هذا النموذج ؟

3.. أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس يتمثل في اقتراح نموذج لنظام معلومات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية في ظل التطورات المعاصرة لأساليب تكنولوجيا المعلومات الحديثة وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية :

أ. تحليل وتقييم مناهج ونماذج تطوير نظم معلومات المحاسبة الإدارية التقليدية في منشآت الأعمال للتحقق من مدى ملاء متها لاتخاذ القرارات الإستراتيجية في ظل ديناميكية المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المعاصرة .

ب. تقييم مستوى ونوع وتطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات في المنشآت الصناعية الليبية (عينة الدراسة) من حيث مدى استخدام الأساليب الحديثة لتكنولوجيا المعلومات ومدى تحقيقها للأهداف الإستراتيجية لهذه المنشأة .

ج. اقتراح إطار إرشادي متكامل يعتمد على استخدام الأساليب الحديثة لتكنولوجيا المعلومات وأدوات تصميم النظم لتطوير النموذج المقترح لنظام معلومات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية مع الأخذ في الاعتبار أوجه القصور في النظم الحالية لمعلومات المحاسبة الإدارية التقليدية ومدى ملاءمتها لاتخاذ القرارات الإستراتيجية في البيئة التنافسية .

ح. تقديم إطار تطبيقي لتحليل وتصميم واختبار النموذج المقترح لنظام معلومات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية في المنشآت الصناعية الليبية لتحديد مدى قدرة

النموذج على مساعدتها في اتخاذ القرارات الإستراتيجية في ظل ديناميكية المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية وبما يؤدي إلى تحسين مركزها التنافسي .

4.. أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة في محورين هما :

المحور الأول الناحية النظرية : تعتبر هذه الدراسة مساهمة علمية في مجال لازال يحتاج الكثير من الدراسات في بيئة الأعمال لليبية وهو مجال تطوير نظم المعلومات في ظل التطورات الاقتصادية والتكنولوجية المعاصرة .

المحور الثاني الناحية العملية : تعتبر هذه الدراسة هامة جداً في ضوء الظروف المعاصرة التي تعيشها الصناعة الوطنية لما تواجهه من تحديات وتهديدات والتي تفرضها الظروف الراهنة ، والذي بدوره يفرض على المنشآت الارتكاز على أدوات تساعدها في المنافسة العالمية ومن أهم هذه الأدوات نظم المعلومات والتي تساعد على التخطيط الاستراتيجي .

5.. فروض الدراسة :

تتمثل فروض الدراسة فيما يلي :

الفرض الأول :إن مناهج ونماذج نظم المعلومات التقليدية في منشآت الأعمال مثلاً لا تتناسب واتخاذ القرارات الإستراتيجية في ظل ديناميكية المتغيرات البيئية المعاصرة .

الفرض الثاني :إن تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات في المنشآت الصناعية لا توفر معلومات كاملة لخدمة الأغراض الإستراتيجية ولا تتناسب وتطور أساليب تكنولوجيا المعلومات المعاصرة .

الفرض الثالث : إن استخدام الأساليب الحديثة لتكنولوجيا المعلومات في تطوير نظم المعلومات الإدارية الإستراتيجية يؤثر في طبيعة وهيكل مكونات هذا النظام في ظل ديناميكية المتغيرات البيئية المعاصرة .

الفرض الرابع : إن تطبيق النموذج المقترح لنظام المعلومات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية يتوقع أن يساعدها على اتخاذ القرارات الإستراتيجية في ظل ديناميكية المتغيرات البيئية المعاصرة .

6.. منهج الدراسة :

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوبين متكاملين هما :

الأسلوب الاستنباطي : لتحليل الدراسات العلمية وذلك بهدف وضع إطار الدراسة التطبيقية للمشكلة محل الدراسة وذلك من خلال استنباط أسس وقواعد عامة لصياغة أركان تقييم مستوى ونوع تطبيقات نظم المعلومات .

الأسلوب الاستقرائي : الذي يقوم على الملاحظة والمشاهدة والبيانات الإحصائية للوصول إلى نتائج واستنتاجات يمكن تعميمها بهدف تحليل مشاكل التطبيق العلمي للمشكلة محل الدراسة ودراسة جوانبها المختلفة لتكوين إطار علمي وعملي لنظام معلومات وفق احتياجات مستخدمي النظام في المنشآت الصناعية .

ولتحقيق أهداف الدراسة بالاعتماد على المنهجية المتبعة جاءت الدراسة في محورين هما :

المحور النظري : حيث تناول الباحث بالدراسة والتحليل فعاليات وافتراضات تطور تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات وكفاءة وفاعلية نظم المعلومات الإدارية التقليدية والمناهج العلمية لبناء نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات .

المحور التطبيقي : وتهدف الدراسة التطبيقية إلى تقييم مستوى نظم المعلومات الإدارية الداخلية والخارجية المعتمدة على الحاسبات في المنشآت الصناعية الليبية في عينة الدراسة للوقوف على مدى تلبية هذه النظم لاحتياجات الإدارة الإستراتيجية من المعلومات ولذلك جاءت الدراسة التطبيقية في ثلاثة أجزاء هي :

- دراسة خصائص ومواصفات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات لعينة الدراسة.
- تحديد خصائص ومقومات وأركان نظام معلومات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية حسب الحاجة إلي هو اختبار مدى توفيره للاحتياجات الإستراتيجية من المعلومات في عينة الدراسة .

- تصميم واختبار نموذج مصغر لنظام معلومات على الحاسب باستخدام بعض برامج Case Toolsتتمثل في :
  - ✓ تصميم نماذج بيانات Star & Snowflake Schemaباستخدام Power Designer .
  - ✓ بناء مستودعات البيانات باستخدام Sybase SQL .
  - ✓ تصميم بعض برامج التطبيقات باستخدام Power Builder .
  - ✓ أداة الاستعلام والتحليل المباشر للبيانات (OLAP) Microsoft Query & Excel .
  - ✓ حزم التحليل الإحصائي Statistical Analysis Packages .
  - ✓ حزم العرض البياني Graphical Packages .
  - ✓ أداة تصميم Web Application Tool .
  - ✓ تصميم الوكيل الذكي Mobile Agent .

7.. مجتمع وعينة الدراسة :

يشمل البحث دراسة تطبيقية لعينة من المنشآت الصناعية الليبية في مجالات مختلفة وذلك لدراسة محفظة تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات الآلية بغرض تحديد مواصفات ومكونات تطبيقات نظم المعلومات التي تقتنيها هذه المنشآت لقياس مدى ملائمة هذه النظم للظروف الاقتصادية التنافسية ومدى تغطية هذه التطبيقات لاحتياجات المستويات الإدارية في المنشاة .

8.. مراجعة الدراسات السابقة :

قام الباحث بإجراء بحث مكتبي على الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت نظم المعلومات الإدارية الإستراتيجية ، ولقد جاءت هذه الدراسات والأبحاث لتضع بعض النقاط كتصور وكيفية القيام بها والتي تمثلت أهمها في النقاط التالية :

- تعريف نظم معلومات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية (Simmonds,1981,1988) .
- تناول بعض أدوات أو مهام نظم المعلومات أهمها ما يلي :
  - ✓ دور نظم المعلومات في تخطيط استراتيجيات المنشآت .
  - ✓ دور المحاسبة في التسعير التنافسي والتحليل الإستراتيجي للمنافسين .

- تناولت إحدى هذه الأبحاث تصوراً بسيطاً نحو المجموعة الدفترية في نظام المحاسبة الإدارية الإستراتيجية باقتراح أحد طريقتين دون الدخول في تفاصيل كيف يكون التصميم :

الطريقة الأولى : تصميم مجموعة مستنديه جديدة وتحديد دورتها المستندية لعرض بيانات المنافسين بصفة مستقلة عن البيانات الداخلية الخاصة بالمنشاة .

الطريقة الثانية : تعديل المجموعة المستندية الموجودة بالمنشاة سواء من ناحية شكل المستند أو دورته داخل المنشأة بحيث يحتوي المستندات الحالية البيانات الخاصة بالمنشأة والبيانات الخاصة بالمنافسين .

- وترى إحدى الدراسات أن تصميم نظام معلومات وأساليب الإدارة الإستراتيجية للتكلفة جاء لدعم الإستراتيجية التنافسية للمنشآت وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير قدرة المنشأة على التحكم في تكاليف منتجاتها أو خدماتها ، وتهدف هذه الدراسة إلى تعزيز تكامل مفاهيم نظام الإستراتيجية للمنظمة من خلال تحليل ومناقشة العلاقات المتداخلة بين إستراتيجية المنشاة وعمليات الإدارة الإستراتيجية وتصميم نظام معلومات .
- وتناولت إحدى هذه الأبحاث عرض إطار علمي يتضمن الدور المقترح للمحاسب الإداري في صياغة إستراتيجية المنشأة في أسواق المنافسة في النقاط التالية :
  - ✓ تحليل تكلفة المنافسين .
  - ✓ تمييز المنتج ودور المحاسبين .
  - ✓ عوائق الدخول المبنية على التكاليف .

ويخلص الباحث من تناول وتحليل الدراسات السابقة إلى الملاحظات التالية :

- قلة عدد الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع تحليل وتصميم نظم المعلومات الإدارية الإستراتيجية .
- لم تتناول هذه الدراسات دور تقنيات تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تصميم نموذج نظام معلومات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية ، في حين لم تشر الكثير من هذه الدراسات إلى هذه القضية المتمثلة في كيف يكون نظام معلومات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية في ظل استخدام الحاسبات الآلية .

- لم توضح أياً من هذه الدراسات إطاراً نظرياً متكاملاً للأسس العلمية التي يقوم عليها نظام معلومات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية من حيث النقاط التالية :
  - ✓ الأهداف التي يسعى نظام المعلومات إلى تحقيقها .
  - ✓ الأسس والمبادئ العامة التي يقوم عليها نظام معلومات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية .
  - ✓ الأساليب والأدوات والنماذج التي يقوم عليها نظام المعلومات الإدارية .

9.. أهمية تطوير تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات :

تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير المعلومات الحالية والمستقبلية التي تلعب دوراً هاماً في إدارة منشآت الأعمال وهو ما لا ينكره أي متخذ قرار في هذه المنشآت ، ولقد اتجهت الأنظار نحو الأساليب الحديثة لهذه التكنولوجيا التي تساهم في توفير المعلومات الدقيقة والمناسبة وفي التوقيت الملائم لاتخاذ القرارات على كافة المستويات التنظيمية ، وعلى سبيل المثال فإن الإستراتيجية القومية البريطانية للمعلومات The British National Information Strategy تتبنى مصفوفة لتطوير نظم المعلومات تتمثل في الجدول الأتي

جدول رقم (1) يوضح مصفوفة إستراتيجية تطوير نظم المعلومات

العناصر / المستويات	تكنولوجيا المعلومات	أسواق المعلومات	الموارد البشرية	القوانين واللوائح التنظيمية
المنشأة	✓	✓	✓	✓
الصناعة	✓	✓	✓	✓
المجتمع	✓	✓	✓	✓

ويلاحظ أن تطوير نظم المعلومات في العديد من دول العالم يعتمد على إستراتيجية قومية تتبناها الدولة لتغطي عدة مستويات كما تشمل عناصر تكنولوجيا المعلومات والعناصر المرتبطة بها .

ويرى الباحث أن أهمية تطوير تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات في منشآت الأعمال ترجع إلى العديد من الأسباب يتمثل أهمها فيما يلي :

- الدور الإستراتيجي الفعال للمعلومات في منشأة الأعمال .

- الطبيعة الديناميكية المفتوحة لبيئة منشآت الأعمال وبخاصة الصناعية في ضوء تحديات عصر المعلومات .

1.9..الدور الاستراتيجي الفعال للمعلومات في إدارة منشآت الأعمال :

لم تعد النظرة قاصرة على أن عناصر الإنتاج تتمثل في الأرض والعمل ورأس المال والتنظيم ولكن ظهر مورد جديد وهو المعلومات ، ويحقق استخدام نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات والمبنية على تكنولوجيا المعلومات الحديثة الكثير من المزايا التي يتمثل أهمها فيما يلي :

- عرض المعلومات حسب ترتيب الأحداث بما يساعد على أداء المراقبة الإدارية .
- التحكم في عمليات وأنشطة المنشأة ومراقبة أداء العاملين .
- تجميع بيانات عن أحداث عديدة لمدى طويل مما يوفر كم من البيانات يساعد في اتخاذ القرارات والرقابة .
- المساعدة في فحص النماذج المالية وتحليل البدائل أثناء التخطيط المالي طويل وقصير الأجل .
- القدرة على التنبؤ بالأحداث المستقبلية وعرض معلومات تقديرية متوقعة مرتبطة بالظروف المستقبلية بما يساهم في عملية التخطيط الإستراتيجي .
- تحسين الأداء والإنتاجية داخل أقسام المنشأة مما يساهم في تخفيض التكاليف وزيادة الإنتاج .
- تدعيم الطرق الجديدة في الأداء والأشكال التنظيمية المرنة .
- مساعدة المنشأة في اختيار أسواقها والبقاء فيها .
- المساعدة في توفير المعلومات والخدمات بجانب المنتجات التقليدية .
- تساعد المنشأة على التطوير الشامل للأعمال الجديدة من خلال تطوير البحوث الصناعية .

ولقد لخص Paul Strassman من الدراسة التي قام بها على ما يقرب من 40 منشأة لقياس العلاقة بين الإنتاجية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات إلى النقاط التالية :

- وجود علاقة بين معدل الإنتاجية وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في منشات الأعمال .

- تلعب نظم المعلومات دوراً أساسياً في رفع كفاءة الأداء الاقتصادي لمنشآت الأعمال في الأسواق التنافسية حيث تساهم في تحسين الأداء الاقتصادي بها من خلال توفير المعلومات اللازمة للمستويات الإدارية المختلفة .

2.9.. الرؤية الإستراتيجية لتطوير تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات :

منذ الثمانينات من القرن العشرين تنادي الكتابات في مجال تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات في منشآت الأعمال بالحاجة الشديدة للأخذ في الاعتبار المدخل الإستراتيجي لإدارة الاستثمار في هذه النظم ، ويرجع ذلك لسببين أساسيين هما :

السبب الأول : فشل العديد من الاستثمارات في الماضي في تحقيق المنافع المرجوة للمنشآت جعل نظرة البعض للإنفاق على نظم وتكنولوجيا المعلومات أنه لا يضيف قيمة ولا يساهم بشكل مباشر في تحقيق أهداف المنشأة .

السبب الثاني : استخدام نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات في العديد من المنشآت الرائدة لتحقيق مزايا تنافسية أوضح الأهمية الإستراتيجية لهذه النظم لذلك فإن غياب الإستراتيجية المتكاملة لتطوير نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات قد يؤدي إلى العديد من المشاكل منها :

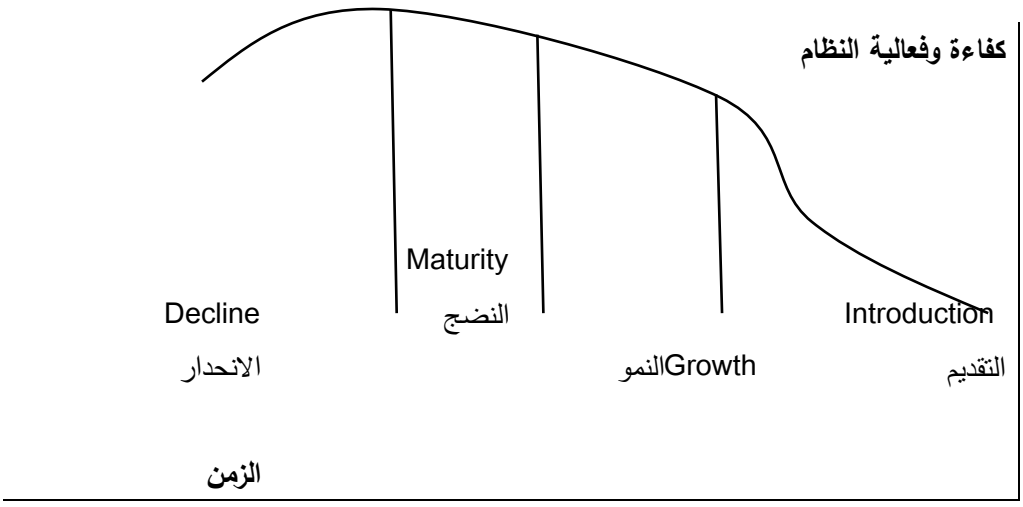
- عدم تطوير المنشأة للنظم بها أو تطويرها بدون إستراتيجية متكامل لن يؤدي إلى دعم أهداف المنشأة .
- غياب التكامل بين تطبيقات نظم المعلومات مع وجود إدارة غير فعالة للبيانات قد يؤدي إلى عدم الدقة والتأخر في توفير المعلومات للمستويات الإدارية بالمنشأة .
- فقد المنشأة قدرتها على ترتيب الأولويات والاستغلال غير الأمثل للموارد المتاحة لها مما يؤدي إلى ضعف مستوى الأداء التنافسي .غياب الفهم والاتفاق بين الإدارة ومستخدمي ومطوري نظم المعلومات يؤدي إلى الغموض ووضع حلول غير ملائمة .

3.9.. دورة استخدام نظم المعلومات وفجوة المعلومات :

من المتعارف عليه بين الكثير من كتاب نظم المعلومات مصطلح دورة حياة تطوير النظم System Development Life Cycle (SDLC) ، وقد يطلق عليها البعضSystem(SDLC) Life Cycle ، وحيث يتناول فيها مراحل تطوير نظم المعلومات والتي تتمثل في (تخطيط وتحليل وتصميم وتنفيذ وصيانة نظم المعلومات) ، وتبدأ هذه

المراحل منذ قرار استخدام نظام المعلومات وتشغيله لأول مرة بغض النظر عن عملية التحويل من النظام القائم إلى النظام الجديد .

شكل رقم (1) يوضح مراحل دورة حياة نظام المعلومات



المصدر : Reynolds, George W,1995, P.111

وحينما يبدأ نظام المعلومات في عدم القدرة على تحقيق الأهداف التي تفي بالاحتياجات المتطورة لمستخدميه ، تكون تكلفة صيانته أعلى من تكلفة استبداله بنظام جديد ، ومن تم فإن تكلفة تشغيله تكون أعلى من العائد الذي يحققه ، وأيضاً فإن مظاهر انحدار نظام المعلومات تتلخص من وجهة نظر الباحث في النقاط التالية :

- توفير معلومات غير كافية أو غير دقيقة .
- التأخير في توفي المعلومات .
- تكلفة استخدام عالية لارتفاع تكلفة الصيانة وتكلفة الفرص الضائعة .
- خسائر في تشغيل نظم المعلومات .
- ضعف التفاعل بين المستخدم والنظام .
- عدم مواكبة النظام للتطور في أساليب هندسة البرمجيات .

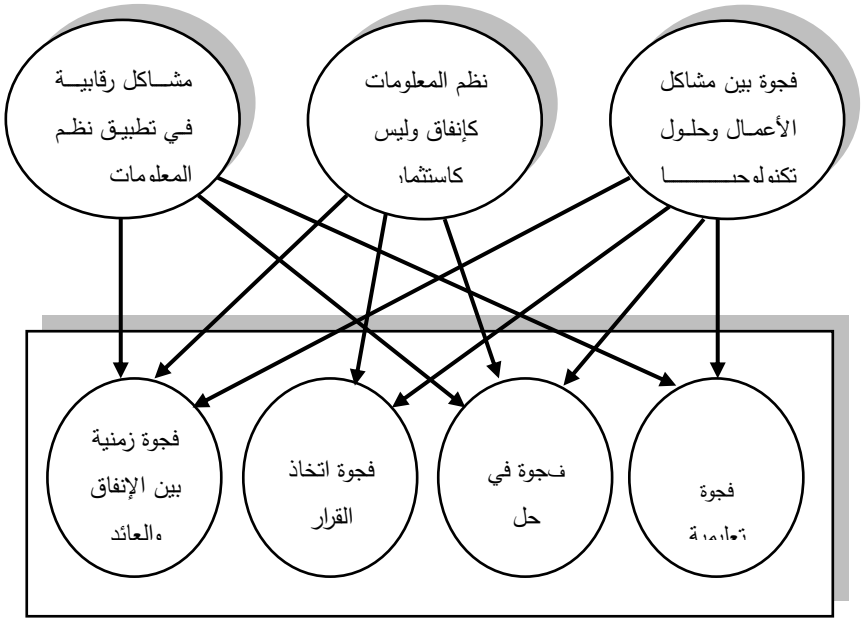
ويرجع ذلك للتحديات التي تواجه نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات ، وكذلك نتيجة للتغير في أساليب إدارة العمل داخل المنشأة وتكنولوجيا التصنيع المطبقة بها ، وتتمثل أهم هذه التحديات من وجهة نظر الباحث فيما يلي :

- تغيرات اقتصادية تتمثل في أحداث اتفاقيات وتكتلات اقتصادية دولية .
- تطور الفكر الإداري وبخاصة فيما يتعلق بالتخطيط الإستراتيجي .
- هيكل المعلومات .
- الاستثمار الضخم في نظم المعلومات .
- تغيرات تكنولوجية .
- الرقابة .

ويرى الباحث أن كل هذه الأسباب تؤدي إلى نتيجة واحدة وهي تطور احتياجات مستخدمي نظم المعلومات ، ومن هذا المنطلق يبدأ حدوث فجوة معلوماتية بين ما يحتاج إليه هؤلاء المستخدمين وبين ما توفره هذه النظم المطبقة في منشأة الأعمال .

ولقد تناول أحد الباحثين هذه الفجوة التي تحدث بين مشاكل الأعمال كما هي في الواقع العملي وحول نظم المعلومات لهذه المشاكل من أربع زوايا (فجوة تعليمية – فجوة حل المشاكل – فجوة اتخاذ القرار – فجوة زمنية) والشكل التالي يوضح ذلك .

شكل رقم (2) يوضح الفجوة المعلوماتية



المصدر :Firdman,1991,P.4 بتصرف من الباحث

10.. طبيعة ودور تطبيقات نظم المعلومات في ضوء التطورات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات :

يتكون نظام المعلومات من عدة تطبيقات متنوعة لخدمة أهداف النظام الكلي ويتصف هذا النظام ببعض صفات الكائن الحي الذي يكون له فترة نمو وفترة ازدهار ثم فترة تراجع شيخوخة وهنا يجب أن يكون هناك تطوير مستمر قبل بداية فترة التراجع حتى يظل النظام في المنشأة دائماً مزدهر .

ولقد تطورت أساليب وأجهزة تكنولوجيا المعلومات بشكل مستمر لتوفر الاحتياجات من المعلومات حسب ظروف كل عصر ، هذا ما أكدته دراسة قامت بها شركة IBM وتناولت الدراسة جوانب التطوير في الحاسبات ونظم المعلومات تمثلت في المحاور الثلاث التالية :

- أساليب برمجة الحاسبات .

- أنظمة تخزين واسترجاع ومعالجة وتبادل البيانات .
- خصائص أجهزة الحاسبات وشبكات الاتصالات .

فقد ظهر في السنوات القليلة الماضية تطورات سريعة ومتلاحقة على مستوى المحاور الثلاث السابقة كان لها أثر كبير على مكونات وشكل وأداء تطبيقات نظم المعلومات والتي تمثلت في :

1.10.. البرمجة الشيئية Object Oriented Programming :

تختلف لغات البرمجة الشيئية عن غيرها من اللغات السابقة لها مثل Cobol, Fortran, c, Basic, Pascal حيث تتصف هذه اللغات بأنها لغات برمجة مهيكلة ومحددة ، في حين أن لغات البرمجة الشيئية تتناول الأشياء والخصائص والمسؤوليات والرسائل وأنواع بيانات مجردة والتوارث والتعميم ، وهناك ثلاث أفكار رئيسية وراء فكرة لغات البرمجة الشيئية وهي :

- لغات البرمجة التقليدية تشير إلى عدد محدود من البيانات مثل الأعداد الصحيحة والأعداد الكسرية والعبارات النصية .
- تتيح لغات البرمجة الشيئية ما يعرف ب "التوارث" بين الأشياء ومعنى هذا أنه حين يعرف شيئاً ما يمكن إضافة صفة مميزة لتعريف شيء أخر ينتمي له ويتوارث منه كافة خصائص الشيء الأصلي .
- ما أن يتم وضع النظام ، فما على المستخدم إلا أن يعرف أسم الشيء ونوع العملية المطلوبة دون الدخول في تفاصيل كيفية إجراؤها .

وللبرمجة الشيئية مزايا عديدة تكتسبها من انتمائها لفلسفة منهجية تناول الأشياء ويتمثل أهمها فيما يلي :

- تساهم في بناء نظم معلومات تحاكي الواقع الحقيقي من وجهة نظر المستخدمين وذلك من خلال تمثيل الأشياء وخصائصها وأحداثها .
- تمكن البرمجة الشيئية من إعادة استخدام أكواد البرامج بعد كتابتها حيث أنها منصبة على تعريف الأشياء وخصائصها والعمليات الخاصة بها .
- تتناسب البرمجة الشيئية بشكل كبير مع نظم المعلومات الكبيرة .

11.. دراسة تحليلية للنماذج الجارية لتطوير نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات :

يتناول الباحث هذا الموضوع وذلك لتفسير ظاهرة التطور من حيث أشكالها وأسبابها ودوافعها وأنماط تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات كما وضحتها هذه النماذج .

1.11.. نموذج الشبكة الإستراتيجية :

لقد وضع Mcfarlan & Mckenney تصورهما عن تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات في شكل مصفوفة أطلقا عليها الشبكة الإستراتيجية ، حيث تناول مدى التأثير الإستراتيجي لتطبيقات نظم المعلومات الحالية أما التأثير الإستراتيجي المتوقع لتطوير تطبيقات نظم المعلومات ، ولقد لخص Mcfarlan & Mckenney إلى أربعة أنماط يمكن أن يكون عليها تطبيقات نظم المعلومات في منشآت الأعمال والتي يوضحها الجدول التالي وهي :

- نظم معلومات داعمة للوضع الحالي لمنشآت الأعمال .
- نظم معلومات متوافقة مع متطلبات المنشأة .
- نظم معلومات تدعم المرحلة الانتقالية (متحولة) .
- نظم المعلومات الإستراتيجية .

جدول رقم (2) يوضح تصنيف تطبيقات نظم المعلومات حسب نموذج الشبكة الإستراتيجية

متوافق	إستراتيجي
التطبيقات التي تمثل أهمية حرجة لمساعدة المنشأة الحالية :	**التطبيقات الحاسمة والحرجة لنجاح المنشأة مستقبلياً :**
✓ قاعدة بيانات	✓ التصنيع المتكامل بالحاسبات
✓ إعداد جداول الصيانة	✓ نظم دعم المنشأة الذكية
✓ إدارة المخزون	✓ نظم تخطيط موارد المنشأة
✓ الرقابة على العاملين	✓ نظم تخطيط الموارد البشرية
✓ تصميم المنتج بالحسابات	✓ تحليل ربحية الموردين
✓ حسابات الموردين	✓ مراقبة الجودة
✓ حسابات العملاء	✓ تحليل ربحية المنتج

داعم	متحول
التطبيقات التي تحسن الإدارة والأداء في الوقت الحالي وليست ذات أهمية مستقبلية للمنشأة :	**التطبيقات التي ربما يكون لها أهمية إستراتيجية مستقبلية :**
✓ تسجيل الوقت وحسابات الأجور	✓ تبادل البيانات إلكترونياً
✓ إعداد موازنة	✓ البريد الإلكتروني
✓ إعداد تقارير المصروفات	✓ تخطيط الموارد الصناعية
✓ محاسبة التكاليف	✓ نظم دعم القرار
✓ المحاسبة العامة	✓ نظم التشخيص الخبيرة

المصدر : Ward, John & Others, Opcit, PP30-31 بتصرف من الباحث

2.11.. نموذج العلاقة بين أنواع نظم المعلومات وأهدافها التنظيمية :

لقد جاء هذا النموذج ليتناول عرضاً للعلاقة بين أنواع تطبيقات نظم المعلومات المكونة لمحفظة تطبيقات هذه النظم في منشآت الأعمال وأهداف هذه التطبيقات ، ولقد وضع هذا النموذج نتائجه في النقاط التالية :

- تحتوي محفظة تطبيقات نظم المعلومات الكاملة في منشآت العمال على ثلاث مكونات أساسية وهي : التشغيل الإلكتروني للبيانات – نظم المعلومات الإدارية – نظم المعلومات الإستراتيجية .
- تعتمد نظم المعلومات الإدارية الجيدة على نظام جيد لتشغيل البيانات في توفير معلومات أكثر دقة وفي الوقت المناسب .
- لا تعد نظم المعلومات الإستراتيجية تطبيقاً مختلفاً جوهرياً عن غيره من تطبيقات نظم المعلومات ولكن يختلف أثرها على المنشأة ، والجدول التالي يوضح ذلك .

جدول رقم (3) طريقة تطبيق تكنولوجيا المعلومات ونوع نظم المعلومات

الاستخدام / الوظيفة	ميكنة العمليات الأساسية(الفعالية)	توفير المعلومات الكافية (الكفاءة)	أثر إستراتيجية الأعمال (المنافسة)
تشغيل العمليات	تشغيل البيانات		نظم المعلومات الإستراتيجية
الاستفسار وتحليل المعلومات		نظم معلومات إدارية	

المصدر : Ward, John & Others, Opcit, P.11 بتصرف من الباحث

ولقد تناول Colliers & Zomogyi أنواع نظم المعلومات من خلال دراسة عدة عناصر وهي :

- طبيعة تكنولوجيا المعلومات .
- طبيعة عمليات نظم المعلومات .
- التركيز على أداء نظم المعلومات .
- خصائص تطوير نظم المعلومات وأنواع تطبيقاتها .
- أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات .

الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (4) اتجاهات وعناصر تطور تطبيقات نظم المعلومات

عناصر المقارنة	نظم تشغيل البيانات	نظم معلومات إدارية	نظم معلوما إستراتيجية
طبيعة تكنولوجيا المعلومات	✓ الحاسبات ✓ جزئية / مقسمة ✓ قصور الأجهزة	✓ نظم موزعة ✓ ترابط داخلي ✓ قصور في البرامج	✓ شبكات الإنترنت ✓ متكاملة ✓ قصور متعلق بالأفراد
طبيعة العمليات	بعيدة من المستخدمين تراقب بواسطة نظم التشغيل	منظمة بواسطة خدمات الإدارة	متاحة ومدعمة للمستخدمين

تطوير نظم المعلومات	✓ المسائل الفنية ✓ إدارة مشروع البرمجة	✓ دعم متطلبات المستخدمين ✓ إدارة المعلومات	✓ مرتبطة بإستراتيجية الأعمال ✓ إدارة المعرفة
سبب استخدام تكنولوجيا المعلومات	✓ خفض التكاليف ✓ (الإدارة بالانتشار) ✓ موجه بالتكنولوجيا	✓ دعم المنشأة (المدير) ✓ موجه بالمستخدم	✓ زيادة قدرة المنشأة ✓ موجه بالمنشأة

المصدر : Ward, John & Others, Opcit, P.18 بتصرف من الباحث

3.11.. نموذج دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية لمنشأة الأعمال :

لقد قام Earl بدراسة عدد من المنشآت (حوالي 27 منشأة) بهدف دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية لمنشأة الأعمال ، ولقد وضع تصوراً لنظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات في منشأة الأعمال من خلال خمس مراحل أساسية توصف من خلال أربعة عناصر فاعلة وهي : المهمة الرئيسية والهدف الرئيسي ثم الاتجاه وأخيراً مدخل التطوير .

شكل رقم (3) يوضح مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق ميزة تنافسية الكفاءة والفاعلية والمنافسة

12.. الحاجة إلى تطوير نظام معلومات المحاسبة الإدارية لتلبية احتياجات صانعي القرارات في بيئة الأعمال الحديثة :

لقد استنتج الباحث من النماذج السابقة صحة القول بأن نظم المعلومات كائن حي يتطور وينمو ويتأثر بالبيئة المحيطة وأن على منشآت الأعمال تقتني محفظة من تطبيقات نظم المعلومات لتوفر الاحتياجات المتعددة والمتنوعة من المعلومات لخدمة المستويات الإدارية بالمنشأة ولتوفير ميزة تنافسية للمنشأة في ظل التغيرات العالمية ، ويتناول الباحث في هذا الجزء من الدراسة نظم معلومات المحاسبة الإدارية أحد تطبيقات نظم المعلومات بمنشآت الأعمال لمحاولة الاختيار النظري لفرض حتمية تطوير نظم معلومات المحاسبة الإدارية لمواكبة التغيرات الإدارية والصناعية والاقتصادية والتكنولوجية في بيئة الأعمال المعاصرة .

1.12.. تعريف نظم معلومات المحاسبة الإدارية في ظل المدارس المختلفة :

عرف الاتحاد الدولي للمحاسبين المحاسبة الإدارية بأنها عملية تحديد وقياس وتجميع وإعداد وتفسير وتوصيل المعلومات المالية والتشغيلية التي تستخدمها الإدارة في الرقابة والتصميم والتأكد من استخدام الموارد المتاحة بفاعلية وكفاية وتحديد المسؤولية عن هذا ، وتتمثل أهم وظائف معلومات المحاسبة الإدارية في :

- خدمة أغراض المحاسبة المالية .
- بيانات الرقابة .
- اتخاذ القرارات .

ويخلص الباحث إلى أن نظام معلومات المحاسبة الإدارية يهدف إلى :

- تحديد التكلفة .
- الرقابة على التكلفة .
- تقييم الأداء .
- إمداد الإدارة بالمعلومات اللازمة للتخطيط واتخاذ القرارات والرقابة .

13.. تحليل وتقييم مستوى ونوع تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات المستخدمة في المنشآت الصناعية :

يعتبر من أولى خطوات التطوير دراسة الوضع الحالي للوقوف على نقاط الضعف الموجودة في النظم المطبقة بهدف تحديد محاور التطوير بما يحقق احتياجات هذه المنشآت مع الأخذ في الاعتبار اقتصاديات التطوير .

1.13.. هدف الاستقصاء والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل وتفسير النتائج :

تهدف قائمة الاستقصاء الأولى إلى اختيار صحة الفرض الثاني والمتمثل في أن تطبيقات نظم المعلومات في المنشآت الصناعية لا توفر المعلومات المطلوبة لخدمة الأغراض الإستراتيجية ولا تتناسب وأساليب تكنولوجيا المعلومات المعاصرة ، بمعنى اختيار ما هو كائن من تطبيقات نظم المعلومات في البيئة الصناعية وما يجب أن يكون .

ولقد وضع الباحث فرض العدم بأنه لا يوجد فروض معنوية بين ما هو كائن من تطبيقات نظم المعلومات وما يجب أن يكون ، وبالتالي فإن الفروض البديلة هي وجود فروق معنوية وجوهرية .

ولقد أعتمد الباحث في تحليل النتائج واختبار هذا الفرض على استخدام برنامج SPSS وذلك لتطبيق الأساليب الإحصائية التالية :

- أساليب الإحصاء الوصفية مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات المرجحة للإجابات على الأسئلة المتعلقة بالمقاييس المتدرجة للتعرف على نوع ومستوى تطبيقات نظم المعلومات في المنشآت المستقاة .
- اختبار z للأسئلة ذات المقاييس الاسمية واختبار t للأسئلة ذات المقاييس الرتبية لاختبار معنوية الفروق بين ما هو كائن من تطبيقات نظم المعلومات في عينة الدراسة وبين ما يجب أن تكون عليه هذه التطبيقات لتفي باحتياجات هذه المنشآت في البيئة التنافسية .

ولقد جاءت الدراسة التطبيقية لنظم المعلومات في هذه المنشآت من خلال محاور تمثل مكونات هذه النظم وتمثلت النتائج كما يلي :

2.13.. تحليل وتفسير نتائج الاستقراء الميداني المتعلقة بتقييم مستوى أجهزة الحاسبات المستخدمة في نظم المعلومات المستخدمة بالمنشآت الصناعية :

لقد لاحظ الباحث من خلال نتائج الاستقصاء أن نسبة كبيرة من مفردات العينة تمتلك أجهزة حديثة نسبياً وبأعداد كبيرة تصل في بعض حالاتها إلى مئات الأجهزة والتي

يمكن أن تقوم بدور ما يسمى بمحطات العمل Workstation أو الطرفيات الذكية Intelligent Terminal وكذلك أجهزة حاسبات تقوم بدور الخادم Server وأن المنشآت التي لا تمتلك أجهزة خادم فهي لديها أجهزة Mainframe As\400 والجدول التالي يعرض الإجابات فيما يخص شبكات الاتصالات في هذه المنشآت :

جدول رقم (5) يوضح وضع شبكات الاتصال في المنشآت الصناعية بالعينة

البيان	نعم		لا		قسمة Z
	تكرار	%	تكرار	%	المحسوبة
هل توجد شبكة اتصالات بين أجهزة النظام	30	73	11	27	16.73-
هل يوجد جهاز Server	30	73	11	27	16.73-
هل الأجهزة موزعة بين الإدارات والأقسام	25	61	16	39	24.45-

ويرى الباحث أن الإمكانيات المادية التي تمثل مستوى ملائم لتطوير نظم المعلومات المحاسبية ممثلة في نسبة 73% من منشآت العينة تمتلك أجهزة Workstation معظمها من نوع Pentium مع أجهزة خادم Serverونظم المعلومات التي بها مبنية على نموذج نظم العميل الخادم Client-Server System والذي يتناسب مع تطبيقات نظم المعلومات في منشآت الأعمال بوجه عام والتطبيقات المحاسبية بوجه خاص لما يحققه من مزايا يتمثل أهمها فيما يلي :

- اشتراك كل تطبيقات النظام في قاعدة بيانات واحدة تشمل جميع بيانات المنشأة .
- تشغيل العديد من المستخدمين لبرامج متعددة ومتنوعة في نفس الوقت .
- انخفاض تكلفة وجهد التوصيل بين الخادم والعميل وذلك لوجود برامج تشغيل على محطة العمل أي العميل .

3.13.. تقييم برامج تطبيقات نظم المعلومات في المنشآت الصناعية عينة الدراسة التطبيقية :

جاءت الدراسة التطبيقية لتتناول في هذا المكون محاور متعددة للتعرف على مستوى تصميم برامج تطبيقات نظم المعلومات واللغات المستخدمة ، لذلك جاء التساؤل الأول عن مدى هذه البرامج هل هي منشآت متخصصة أم أن المنشآت الصناعية تقوم بإعداد احتياجاتها من البرامج ، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (6) يعرض نتائج كيفية إعداد البرامج المستخدمة

البند	التكرار	%	قيمة Z المحسوبة
شراء برامج جاهزة	35	85	9.01-
إعداد ذاتي للبرامج	6	15	

ويرى الباحث مما سبق أن دليل مطمئن بنسبة قد تزيد عن 85% على مستوى إعداد هذه البرامج وذلك لاعتماد المنشآت على جهات متخصصة في صناعة البرمجيات .

أما من حيث لغات البرمجة المستخدمة في كتابة برامج التطبيقات ، فلقد جاءت النتيجة معبرة عن وضع سوق صناعة البرمجيات في السنوات الماضية من تنوع وتعدد لغات وأدوات صناعة البرمجيات التي قد تستهلك الكثير من الوقت والجهد والتكاليف التي تنفق على تعلم لغات برمجة متعددة متنوعة والتي تمثل لغات بديلة وليست مكملة ، والجدول التالي يوضح نسب استخدام لغات البرمجة بين مفردات عينة التطبيق .

جدول رقم (7) يوضح نسب استخدام لغات البرمجة بين مفردات عينة الدراسة التطبيقية

اللغة	%	اللغة	%
Cobol	7	Developer2000	7
C++	7	VBA	26
Visual basic	26	RPG	7
Power Builder	7	SQL	7
Visual C	0	Progress	6

هذا فيما يخص لغات البرمجة التي يصمم بها التطبيقات وشاشات التفاعل مع المستخدم ، أما بخصوص طريقة الاحتفاظ بالبيانات وأدوات البرمجة المستخدمة لتحديد مدى تقدم هذه النظم ، وهل هي مبنية على طريقة قواعد البيانات للاستفادة من مزاياها والمتمثل أهماه في تكامل البيانات وتناسقها وعدم تكرار الاحتفاظ بها ولقد جاءت نتائج الاستقصاء كما يوضحها الجدول التالي لتؤكد اتجاه معظم المنشآت إلى نظم قواعد البيانات بنسبة 85% .

جدول رقم (8) يوضح نتائج طرق الاحتفاظ بالبيانات

طريقة الاحتفاظ بالبيانات	التكرار	%	قيمة Z المحسوبة
قاعدة بيانات	35	85	9.01-
نظام الملفات	6	15	

ويوضح اختبار z أن قيمة z المحسوبة تقع خارج حدود منطقة القبول (عند مستوى ثقة 95%) مما يترتب عليه رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل الذي يؤكد وجود فروق جوهرية بين ما هو كائن في عينة الدراسة وبين ما يجب أن يكون .

إن معظم التطبيقات التجارية تبنى على قواعد البيانات لما تتميز به من خصائص يتمثل أهمها فيما يلي:

- الاحتفاظ بالبيانات على صورة جداول وهي صورة في الغالي مألوفة .
- تساعد على التحكم في تخزين وعرض البيانات بصورة صحيحة .
- تساعد على الاستفسار عن البيانات بالشروط والمواصفات التي يحددها المستخدم.
- تساهم في عرض العلاقات بين كائنات البيانات .
- تساهم في توفير طريقة لعرض البيانات واضحة ومنطقية .

ولهذه الخصائص يفضل استخدام هذا النوع من قواعد البيانات في تصميم قواعد بيانات نظم المعلومات المحاسبية كما أن اعتماد الكثير من المنشآت على استخدام Access في تطوير نظم المعلومات لتحقيق مزايا اقتصادية من خلال تكلفة أقل في الاقتناء والتدريب والاستخدام .

جدول رقم (9) يوضح عدد ونسب استخدام برامج إعداد وإدارة قواعد البيانات

برامج إدارة قواعد البيانات	تكرار	%	برامج إدارة قواعد البيانات	تكرار	%
Dbase3	3	7	Access	17	42
Dbase4-or Dbase5	3	7	SQL	3	7
Oracle	5	12	Dbase Relational As-400	3	7
Sybase	4	10	Clipper	3	7

أما فيما يخص بيئة التشغيل التي يعمل فيها النظام جاءت الاجابات لتؤكد اتجاه المنشآت إلى عصر الشبكات Unix &Windows ونظم تشغيل متعدد المستخدمين وكذلك بيئة النوافذ والتفاعل البياني مع المستخدم GUI وإن كانت بعض المنشآت تحتفظ بنظم تشغيل تقليدية مثل Dos & Os-400 ، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (10) يوضح نسب استخدام نظم التشغيل في الدراسة

نظم التشغيل	تكرار	%
Dos	6	15
Windows	16	39
Unix	4	10
Os-400	3	7

ويخلص الباحث مما سبق أن تطبيقات نظم المعلومات في بعض المنشآت الصناعية بالعينة بها إمكانيات من حيث أدوات تطوير البرامج مناسبة للتطوير ويمكن الاعتماد عليها وإن كان البعض منها يناسب نظم تشغيل العمليات إلا أنه يمكن ربطه بتطبيقات متطورة بأدوات أخرى .

4.13.. تقييم بيانات (مدخلات) تطبيقات نظم المعلومات في المنشآت الصناعية عينة الدراسة :

يعرض الجدول التالي نسب أنواع البيانات المستخدمة كمدخلات لتطبيقات نظم المعلومات في منشآت الدراسة حيث يوضح حقيقة أن هذه التطبيقات يغلب عليها تطبيقات تشغيل العمليات حيث أن كل منشأة تقوم بإدخال بيانات العمليات الفعلية والموردين والعملاء بنسبة 100% ومن تم جاءت قيمة z المحسوبة صفر ، ومعنى ذلك هو قبول فرض العدم والذي مفاده أنه ليس هناك فروق جوهرية بين ما هو عليه الوضع في العينة من حيث اقتنائها لنظم تشغيل العمليات وبين ما يجب أن تكون عليه ، وعند التساؤل عن بيانات البيئة الخارجية والمنافسين اتضح أن هذه المنشآت ليس لديها تطبيقات فيما يخص التخطيط الاستراتيجي لذلك جاءت قيم z المحسوبة أكبر من قيمة z الجدولية لكل المفردات التي تخص نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات الإستراتيجية ، وهذا معناه رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل الذي يؤكد وجود فروق جوهرية بين ما يجب أن تكون عليه تطبيقات نظم المعلومات في المنشآت الصناعية وبين ما تقتنيه مفردات العينة محل الدراسة

جدول رقم (11) يعرض نسب أنواع البيانات المستخدمة كمدخلات لتطبيقات نظم المعلومات

البيانات المحتفظ بها تمثل بيانات عن	التكرار	%	قيمة z المحسوبة
إدارات والعمليات الفعلية بالشركة	41	100	0
موردي الأعمال والخدمات للشركة	41	100	0
البيانات التخطيطية للشركة	32	78	13.51-
المنافسين للشركة على العملاء	0	0	63.71-
الصناعة التي تنتمي إليها الشركة	10	24.4	48.01-
المنافسين للشركة على الموردين	0	0	63.71-
البيئة الخارجية المحيطة بالشركة	3	7	59.21-

ويبقى أخيراً تناول مستوى تمثيل البيانات للتعرف على مدى مراعاة قواعد تصميم جداول وملفات البيانات في النظم المطبقة ، وهو ما يعرضه الجدول التالي الذي يوضح مدى قبول المنشآت لمستوى تصميم قواعد البيانات بها .

جدول رقم (12) يوضح مدى قبول المنشآت لمستوى تصميم قواعد البيانات بها

البيـان	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	أعترض %	أعترض بشدة %	المتوسط	قيمة T
تصميم ملفات أو جداول البيانات لمقابلة أي تطورات مستقبلية	36.6	53.7	9.8	--	--	4.26	7.40-
يوجد تكامل بين جداول أو ملفات البيانات	19.5	80.5	--	--	--	4.19	- 12.85
يوجد تناسق وتوافق بين البيانات المحتفظ بها	19.5	80.5	--	--	--	4.19	- 12.85
تحديث البيانات بشكل دوري	19.5	70.7	--	--	9.8	3.9	- 6.73.
يحتوي النظام على كافة البيانات اللازمة	--	90.2	--	9.8	--	3.8	- 12.74
يوجد تكرار في البيانات المحتفظ بها في النظام	--	26.8	46.4	26.8	--	3	- 17.27

وبمراجعة الجدول السابق يتضح مستوى الرضاء عن تصميم قواعد البيانات المستخدمة ، حيث تتراوح المتوسطات بين 3 ، 4.26 وهي متوسطات مرتفعة نسبياً قد تعطي أنطباعاً عن مرونة هذه القواعد وتكاملها وتناسقها ، وأن أقل متوسط متعلق بالعنصر الأخير وهو تكرارية البيانات إلا أن اختبار T يؤكد رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل الذي يفيد بوجود فروق جوهرية بين مستوى تصميم قواعد البيانات في مفرادات العينة وبين المستوى الذي يجب ان تكون عليه .

5.13.. تحليل الوضع الحالي لتطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات في المنشآت الصناعية الممثلة للدراسة التطبيقية :

مما سبق توصل الباحث إلى أن معظم تطبيقات نظم المعلومات هي تطبيقات لنظم تشغيل العمليات والتي تشمل تطبيقات نظام معلومات المحاسبة الإدارية واستخلص الباحث هذه النتائج من تحليل مدخلات هذه التطبيقات وهذا هو ما يوضحه الجدول التالي :

جدول رقم (13) يوضح نسب التطبيقات المستخدمة في نظم المعلومات الحالية

التطبيقات	التكرار	النسبة %	قيمة Z المحسوبة
العمليات المالية التي تحدث	41	100	0
مراقبة المخزون	41	100	0
إعداد المراسلات	41	100	0
فواتير العملاء	35	85	9.01-
حسابات الأجور	33	80	12.23-
عمليات الشراء	32	78	13.51-
خطط التشغيل	30	73	16.73-
جداول الانتاج	30	73	16.73-
طلبات العملاء	27	66	21.24-
حسابات التكاليف	23	56	27.67-
قياس نتائج الاعمال	22	54	28.96-
شؤون العاملين	22	54	28.96-
إعداد الموازنة التخطيطية	20	49	32.18-
خطط الموارد البشرية	11	27	46.33-
تخطيط الطاقة الإنتاجية	11	27	46.33-
تخطيط الموارد الصناعية	10	24	48.27-
حسابات الخسائر	10	24	48.27-
تسعيرة المنتجات	10	24	48.27-
التنبؤ بالمبيعات	0	0	63.71-
الموازنة النقدية	0	0	63.71-
التنبؤ بالمكاسب والربح	0	0	63.71-

6.13.. تحليل الوضع الحالي لمخرجات تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات في المنشآت الصناعية الممثلة للدراسة التطبيقية :

يعرض الجدول التالي رؤية المستقصي منهم عن طبيعة مخرجات تطبيقات نظم المعلومات في منشآتهم والتي يتضح منها أن هذه التطبيقات تعرض المعلومات الفعلية المالية بنسبة 100% في حين أن المعلومات سواء كانت تنبؤية قصيرة أو طويلة الأجل مالية أو غير مالية فإن نسبة مخرجات هذه التطبيقات تتل بصورة ملحوظة حيث تصل المعلومات المالية المتعلقة بالأجل الطويل إلى نسبة 22% والمعلومات غير المالية المتعلقة بالأجل الطويل ليس لها أي تمثيل في مخرجات هذه التطبيقات .

جدول رقم (14) يوضح نوع مخرجات تطبيقات نظم المعلومات في منشآت الدراسة

البيان	نعم		لا		قيمة Z المحسوبة
	تكرار	%	تكرار	%	
معلومات إجمالي مالية تتمثل في :					
✓ مالية عن الفترة المحاسبية	41	100	0	0	0
✓ مالية تنبؤية في الأجل القصير (سنة أو أقل)	23	56	18	44	27.67-
✓ مالية تنبؤية في الأجل الطويل	9	22	32	78	49.55-
✓ مالية رقابية (فعلي / مخطط)	15	37	26	63	39.9-
معلومات غير مالية (كمية – عينية – فنية) تتمثل في :					
✓ فعلية عن الفترة الحالية والفترة السابقة	30	73	0	0	16.73-
✓ معلومات تفيد التنبؤ قصير الأجل	20	49	0	0	32.18-
✓ معلومات تفيد التنبؤ طويل الجل	0	0	0	0	63.71-
معلومات تفصيلية ومقارنة تتمثل في :					
✓ تحليل التكاليف والربح والمركز المالي	22	54	0	0	28.96-
✓ معلومات تفيد التنبؤ قصير الأجل	20	49	0	0	32.18-
✓ تحليل مقارنة (فعلي / مخطط)	20	49	0	0	32.18-
معلومات عن البيئة الخارجية تتمثل في :					
✓ الصناعة	10	24.4	0	0	48.01-
✓ المنافسين	0	0	0	0	63.71-
✓ الموردين	30	75	0	0	15.44-
✓ العملاء	33	80	0	0	21.24-

وتؤكد النتائج السابقة أن تطبيقات نظم المعلومات المطبقة لخدمة القرارات القصيرة والمتوسطة الأجل وليس لوضع سياسات واستراتيجيات للمنشأة ، كما أن هذه المخرجات لا تقدم رؤية متكاملة للمنشأة لانحصارها في المعلومات المالية التاريخية أو الحالية التفصيلية التي تركز على البيئة الداخلية ، ويرى الباحث أن تقييم التقارير من حيث المدى الزمني الذي يغطيه ونوع وشكل التقارير له دلالة واضحة على نوع نظم المعلومات ويوضح الجدول الأتي المدى الزمني للتقارير في تطبيقات نظم المعلومات في منشآت الدراسة .

جدول رقم (15) يوضح طبيعة وأنواع وأشكال التقارير التي توفرها النظم الحالية

المدى الزمني للتقرير	تكرار	%	قيمة Z المحسوبة
يومي – أسبوعي – شهري	40	98	0.64-
ربع سنوي – نصف سنوي – سنوي	40	98	0.64-
أكثر من سنة	12	29	45.05-
المدى الزمني للتقارير المستقبلية :			
شهري – رع سنوي – نصف سنوي – سنوي	28	68	19.95-
سنتين أو أكثر	16	39	38.61-

جدول رقم (16) يوضح نوع التقارير التي يعدها النظام

النوع	تكرار	%	قيمة Z المحسوبة
متابعة وتقييم أداء	40	98	0.64-
رقابية	36	88	7.08-
تخطيطية	24	59	25.74-
اتخاذ قرارات طويلة الأجل	12	29	45.05-

لاحظ الباحث أن بعض النظم في بعض المنشآت لا تستطيع توفير تقارير ذات أشكال بيانية نظراً لأن هذه النظم هي نظم تشغيل عمليات صممت في ضوء بعض أساليب تكنولوجيا المعلومات التي لا توفر إمكانية عرض المعلومات في أشكال بيانية أو أن هذه

البيانات غير مطلوب عرضها في صورة بيانية لعدم الحاجة إلى ذلك أو لطبيعتها ، والجدول التالي يوضح نسب أشكال التقارير المستخدمة في النظم المطبقة :

جدول رقم (17) يوضح نسب أشكال التقارير المستخدمة في النظم المطبقة

أشكال التقارير	تكرار	%
تقارير كمية مالية	40	98
تقارير كمية مالية وغير مالية	40	98
تقارير وصفية	36	88
تقارير في أشكال بيانية	36	88
تقارير كمية	24	59

جدول رقم (18) يوضح المستويات الإدارية التي يرفع لها التقارير

المستوى الإداري الذي ترفع له التقارير	تكرار	%
الإدارة الدنيا (رئيس قسم – مدير الإدارة)	36	88
الإدارة الوسطى (مدير عام)	36	88
الإدارة العليا (مدير مصنع – رئيس قطاع – عضو مجلس إدارة – مجلس إدارة)	36	88

7.13.. تحليل الوضع الحالي لتفاعل تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات مع المستخدمين في المنشآت الصناعية الممثلة للدراسة التطبيقية :

يعرض الجدول التالي أشكال التفاعل بين النظام المطبق والمستخدمين ، ولقد جاءت الإجابات على هذا السؤال ضعيفة ، ويتضح أن مستوى التفاعل في كثير من هذه النظم يغلب عليها نظام قوائم الاختيار حيث تمثل 73% كما أن شاشات التحكم تمثل 37% حيث يستخدم أحياناً في بعض التطبيقات الأثنين معاً وهذا يدل في على أن مستوى التفاعل مرض لحد ما .

جدول رقم (19) يوضح أشكال التفاعل بين النظم المطبقة والمستخدمين

البيان	تكرار	%
أوامر تكتب	20	49
قوائم اختيار	30	73
مفاتيح وظيفية	25	61
أشكال مرئية	15	37

ويؤكد الجدول التالي مستوى الرضا التام للمستخدمين على أشكال وأنماط التفاعل بين النظم المطبقة والمستخدمين حيث وصل أقل متوسط لدرجة 3.9 في حين أرتفعت متوسطات باقي العناصر لتصل إلى 4.5 درجة ، ويلاحظ أن قيم T أكبر ولذلك يرفض فرض العدم ويقبل الفرض البديل الذي يقول أن هناك وجود فروق جوهرية بين مستوى التفاعل الذي تم تصميمه في نظم المعلومات المطبقة وبين مستوى التفاعل الذي يجب أن تكون عليه هذه النظم .

جدول رقم (20) يوضح مستوى الرضا التام للمستخدمين على أشكال وأنماط التفاعل بين النظم المطبقة والمستخدمين

البيان	أوافق بشدة %	أوافق %	محايد %	أعترض %	أعترض بشدة %	المتوسط %	قيمة T
يمكن للمستخدم الجديد أن يتعلمه بسرعة	34.1	65.9	0	0	0	4.3	8.773-
سريع التشغيل والتجاوب مع المستخدم	51.2	49.8	0	0	0	4.5	6.172-
مترابط ومتسلسل حسب إجراءات العمل	31.7	68.3	0	0	0	3.4	9.282-
يحتوي على رسائل تحذير لمنع وقوع الخطأ	31.7	68.3	0	0	0	4.3	9.282-
رسائل النظام واضحة ويمكن فهمها والتعامل معها	19.5	70.7	0	9.8	0	4	8.266-
يوجد تسلسل وترابط وتناسق بين بنود القائمة الرئيسية	34.1	65.9	0	0	0	4.3	8.783-
مستوى تفريع القوائم الفرعية مناسب وليس طويل	14.6	70.8	0	14.6	0	3.9	8.603-

حجم الشاشات مناسب	22	78	0	0	0	4.2	-11.926
يوجد تناسق وترابط بين بيانات كل شاشة على حدة	24.4	75.6	0	0	0	4.2	-11.136
يستطيع المستخدم التعرف على الإجراء التالي بسهولة	22	78	0	0	0	4.2	-12.845
يتم إدخال بيانات الإجراء الواحد في شاشة أو أثنين	22	68.2	0	9.8	0	4	-7.906
عناوين الشاشات وبنودها واضحة ومفهومة	17.1	82.9	0	0	0	4.2	-13.939
تحتوي الشاشات على أسهم الحركة لسهولة التنقل	17.1	82.9	0	0	0	4.2	-13.939
تطبيق قواعد ومعايير تصميم التفاعل بين المستخدم والنظام كما هو متعارف عليها Windows	12.2	78	0	9.8	0	3.9	-9.534

8.13.. تحليل الوضع الحالي للعنصر البشري في تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات مع المستخدمين في المنشآت الصناعية الممثلة للدراسة التطبيقية :

من خلال الإجابات التي تلقاها الباحث في هذا الجزء ، لاحظ الباحث اكتمال تشكيلات العمل من تخصصات نظم المعلومات في حوالي 40% من هذه المنشآت (نسبة الإجابة على هذا السؤال من مفردات العينة كانت ضعيفة) ومستوى التأهيل يعتمد على الجهود الذاتية للمنشآت أو الأفراد مع ملاحظة أن كل فرد تلقى التدريب في التخصص الذي يعمل فيه أو على الأقل تدريباً مناسباً على النظام المطبق إلا أنه عدد غير كافي في كثير من الأحيان ويحتاج إلى تدريب مستمر ومنظم ، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (21) يوضح العنصر البشري في النظم المطبقة

الوظيفة	عدد العاملين	%
مدير مركز حاسب	18	12
محلل ومصصم نظم معلومات	29	20
مبرمج	39	26
مدير أو أخصائي شبكات	15	10
مدير قاعدة بيانات	9	6
مشغل نظم الحاسبات	38	26
الإجمالي	148	100

يخلص الباحث من نتائج التحليل الإحصائي إلى رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود فروق جوهرية بين ما هو موجود ومطبق من نظم المعلومات في مفردات العينة وبين ما يجب أن تكون عليه هذه النظم ، ولذلك فإن تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات في المنشآت الصناعية لا توفر معلومات كاملة لخدمة الأغراض الإستراتيجية ولا تتناسب وتطور أساليب تكنولوجيا المعلومات المعاصرة لذلك يخلص الباحث لقبول الفرض الثاني في الدراسة .

14.. النتائج والتوصيات :

1.14.. النتائج :

بالنسبة للفرض الأول إن مناهج ونماذج نظم المعلومات التقليدية في منشآت الأعمال مثلاً لا تتناسب واتخاذ القرارات الإستراتيجية في ظل ديناميكية المتغيرات البيئية المعاصرة فقد أسفرت الدراسة عن قبول هذا الفرض في ضوء النتائج التالية :

- أهمية تطوير تطبيقات نظم المعلومات في منشآت الأعمال لتفعيل الدور الإستراتيجي للمعلومات .
- تعتبر الطبيعة الديناميكية المفتوحة لمنشآت الأعمال أحد أهم الأسباب التي تساهم في أهمية تطوير نظم المعلومات بها .
- نظم المعلومات كائن حي يعيش مراحل حياة ويتأثر بالبيئة المحيطة والتغيرات التي تحدث بها لذلك في تطويره ضرورة تفرضها طبيعته والبيئة المحيطة .

- كثير ماتوجد فجوة معلوماتية بين المستوى الذي توفره نظم المعلومات المطبقة وبين احتياجات مستخدمي المعلومات .
- إن تطوير تطبيقات نظم المعلومات حتمية إستراتيجية تفرضها ظروف البيئة العالمية الجديدة للمساهمة في تحقيق مزايا تنافسية وتحسين مستوى الأداء .
- إن تطبيقات نظم المعلومات في المنشآت ليست نوعاً وحيداً بل هي مجموعة من الأنواع لخدمة الاحتياجات المتنوعة والمتعددة لمستخدمي المعلومات ومتخذي القرارات بالمنشأة .
- إن التطور في أنواع تطبيقات نظم المعلومات في منشآت الأعمال يجب على هذه المنشآت دراسة ما لديها من تطبيقات في ضوء الشبكة الإستراتيجية لتطبيقات نظم المعلومات للوقوف على المستوى الذي وصلت له هذه التطبيقات بها .
- إن نظام معلومات المحاسبة الإدارية يمثل أحد تطبيقات نظم المعلومات الذي صمم لخدمة الأغراض الداخلية لمنشآت الأعمال .

أما الفرض الثاني : إن تطبيقات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات في المنشآت الصناعية لا توفر معلومات كاملة لخدمة الأغراض الإستراتيجية ولا تتناسب وتطور أساليب تكنولوجيا المعلومات المعاصرة ، فقد أسفرت الدراسة عن قبول هذا الفرض في ضوء النتائج التالية :

- إن هناك فروق جوهرية بين ما هو كائن من تطبيقات نظم المعلومات وبين ما يجب أن تكون عليه ولذلك إن تطبيقات نظم المعلومات في المنشآت الصناعية لم تكتمل حيث مازالت هذه التطبيقات قاصرة على نظم تشغيل العمليات ونظم المعلومات الإدارية التقليدية .
- إن الإمكانيات المادية والفنية التي تمتلكها بعض المنشآت في العينة يمكن أن تتناسب مع تطوير تطبيقاتها لتشتمل على نظام معلومات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية .
- إن المنشآت الصناعية مازالت لم تستفيد بعد من التطورات الحديثة في أساليب تكنولوجيا المعلومات وأدواتها بما يساعدها في أن تكون في مركز تنافسي أفضل في السوق المحلية والعالمية .
- يغلب على مدخلات تطبيقات نظم المعلومات في المنشآت الصناعية في الدراسة أنها تتعلق بالعمليات الفعلية التي تقوم بها المنشآت ونسبة قليلة متعلقة بالتخطيط على

مستوى الإدارة الوسطى في حين أنه ليس هناك تمثيل يذكر لبيانات التحليل والتخطيط الإستراتيجي .

- ليس هناك فروق جوهرية بين ما يجب أن تكون عليه تطبيقات نظم تشغيل العمليات وبين ما هو كائن .
- إن مخرجات هذا النظام لا تساهم في خدمة الأغراض الإستراتيجية والتنافسية ، فهي مازالت مرتبطة بالتخطيط والرقابة على مستوى الإدارة التشغيلية والوسطى لخدمة القرارات الروتينية قصيرة ومتوسطة الأجل .

2.14.. التوصيات :

- ينبغي على المنشآت الصناعية أن تقتني تطبيقات نظم المعلومات على أن يكون نظام معلومات المحاسبة الإدارية الإستراتيجية أحد مكوناتها .
- يجب عند تصميم نظم المعلومات المحاسبية المبنية على الحاسبات أن يؤخذ في الاعتبار المنهجية الملائمة للتطوير حسب ظروف كل حالة ومل منشآت وأن يتم ذلك بأدوات وأساليب ملائمة من أدوات وأساليب تكنولوجيا المعلومات .
- ضرورة الإسراع في وضع وتنفيذ الخطة الإستراتيجية القومية للمعلومات في الدولة على أن تأخذ في الاعتبار محاور تكنولوجيا المعلومات المتعددة وكذلك المستويات المتنوعة داخل الدولة والمجتمع .
- تدعيم العلاقة والتنسيق بين المؤسسات الحكومية وبخاصة الجامعات وبين القطاع الخاص وصياغة إستراتيجية تكاملية مشتركة تشمل عناصر تكنولوجيا المعلومات والقوى البشرية المدعمة ودور كل مؤسسة فيما يساهم في تحقيق الأهداف بأقل التكاليف .
- ضرورة تطوير مناهج التعليم في كليات المعلومات بما يساهم في إعداد خريج قادر على المشاركة في فرق تطوير واستخدام نظم المعلومات المحاسبية باستخدام الحاسبات الآلية .

15.. المراجع :

1.15.. قائمة المراجع العربية :

أولاً : الكتب :

1. أ.د. إبراهيم أحمد الصعيدي : دراسات تطبيقية في نظم المعلومات المحاسبية : شركة إنتاج البرترول ، 1990 .
2. أ.د. فؤاد خليل إبراهيم : نماذج في تحليل وتصميم نظم المعلومات : مدخل متكامل للرقابة واتخاذ القرار ، 1991 .
3. أ.د. سمير أبو الفتوح صالح : المحاسبة الإدارية الإستراتيجية : مدخل معاصر لدعم القرارات في البيئة التنافسية ، مكتبة الجلاء المنصورة ، 1999 .
4. د. نبيل مرسي خليل : التخطيط الإستراتيجي : دار المعرفة الجامعية ، 1994 .

ثانياً : الدوريات العلمية :

1. د. ألفت علي كامل : أستراتيجية المحاسبة الإدارية : المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، 1995 .
2. د. محمد بهاء الدين القاضي : دور نظم المحاسبة والمعلومات في اتخاذ القرارات : المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ، جامعة حلوان ، 1990 .
3. د. محمد بهاء الدين القاضي : أثر البيئة الصناعية الحديثة وبيئة المنافسة على تصميم نظم المعلومات التكاليفية ودورها في خدمة اتخاذ القرارات الإستراتيجية : مجلة البحوث التجارية المعاصرة ، جامعة جنوب الوادي ، 1197 .
4. د. محمود يوسف عبد السلام : التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات ودورها في حل مشاكل المحاسبة الإدارية : المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، 1990 .
5. د. هشام عرفات : تطور أساليب البرمجة وتكنولوجيا المعلومات وأثرها على تطبيقات نظم المعلومات : الباحث نفسه ، 1999 .

2.15.. قائمة المراجع الأجنبية :

1. Alter. Steven:Information System management Perspective , The Benjamin Cummings Pub.Comp-California,1996.

2. Anahory: Sam and Murray : Dennis, Data Warehousing In The Real World : A Practical Guide For Building Decision Support Systems, Addison-Wesley, Harlow England, 1997.
3. Ambler : Scott W: Building Object Applications That Work : Cambridgcsigs,1998.
4. Avgerou: Chrisanthi and Tony Corn ford, Developing Information Systems : Macmillan, Hong Kong, 1993.
5. Avison: D.E and G. Fitzgerald, Information System Development : Blackwell Scientific Pub. Oxford, 1988.
6. Bidgoli, Hussein: Handbook Of Management Information Systems: Academic Press, Sandiego, 1999.

Journal of Total Science
Volume (1), Issue (3), (March. 2017)
ISSN: 2518-5799

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (1)، العدد (3)، (مارس 2017)
ردمد: 2518-5799

الرضا الوظيفي: دارسه إرشاديه على موظفي المؤسسات العامة بمدينة طرابلس

د . محمد على يونس

كلية الاقتصاد و العلوم ألسياسيه

جامعة طرابلس

Job satisfaction: he studied guidance on public institutions in Tripoli staff

Dr . Muhammad Yunus
Faculty of Economics and Political Science
Tripoli University

الخلاصه

تركزت الدراسة على موضوع الرضا الوظيفي و اعتمدت على عينه عرضيه من 176 مفرده من موظفي الدوله الليبية و الشركات التابعة لها ، و استخدمت استمارة جمع بيانات كمقياس للرضا الوظيفي ،و تم جمع بياناتها خلال الفصل الدراسي "خريف 2014" ، و من أهم النتائج أن نسبة الرضا مرتفعه بين الموظفين ، و خاصة الرضا على التجديد في أداء الوظيفة و أهميتها للتعرف على أناس هامين و أنها مجال جيد للتقدم في الممارسة و كذلك الرضا على الجوانب المادية للعمل و التوقيت و البداية و النهاية ، و الرضا بدرجه أقل على الترقية و روتينية الوظيفة ، و عدم الرضا على توزيع الحوافز و التأثيث و التلوث و نزاهة نطاق الإشراف، كما أثبتت الدراسة عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي و بعض محددات السلوك كالوظيفة في ذاتها و السن والخبرة و المستوى التعليمي و النوع ، و يأمل الباحث أن تكون الدراسة مفيدة لمن يطلع عليها كقارئ ، و مفيدة للباحثين كأساس للمقارنة مع دراساتهم و مع دراسات في مجتمعات أخرى ،و ما توفيقي إلا بالله عليه توكلت و إليه أنيب .

The study focuses on job satisfaction, the data collected from 176 Libyan government employees ,as a random sample, the data has been collected during the semester “autumn of 2014”using LIKERT attitudes measurement, the most important results showed that satisfaction was high amongst staff ratio, special satisfaction for job enrichment, its creation of opportunity to meet VIPs, good work

environment for progress in practice, satisfaction with the work conditions and the beginning and end of official work hours.

Less satisfaction degree concerning promotions, routine work, and dissatisfaction with the distribution of incentives, Office supplies, pollution and the integrity of the scope of supervision.

The study showed there was no relationship between job satisfaction and some behavioral determinants such as the jobs in themselves, age, experience, level of education and gender.

مقدمه

يجمع الدارسون للإدارة على أن أداء الفرد للوظيفة أو العمل يعتمد بالدرجة الأولى على عاملين أساسيين هما ألقدره على أداء الوظيفة ، و الرغبة في أدائها ، و لابد من توفر هذين العاملين للقيام بالوظيفة ، و من غير المتوقع أن ينجح الفرد في عمله آو وظيفته إذا لم تكن لديه ألقدره على القيام بها ، أو انه لا يرغب فيها ، فالتحليق عاليا في الوظيفة يتطلب جناحان هما الرغبة و القدره .

تعتمد ألقدره على الأداء على التدريب و التأهيل الذي يمكن الفرد من اكتساب المهارات و القدرات و المعارف اللازمة التي تمكنه من النهوض بالوظيفة بكفاءة و فعاليه و إتقان، و يتكفل النظام التعليمي عادة بتامين ألقدره على الأداء ، عن طريق مناهج التعليم و التدريب بالمعاهد ألمتوسطه و العليا و الجامعات ، و برامج التدريب الميداني و التلمذة و الدورات المتخصصة ،كما تلعب الخبرة ، التي تتراكم بمرور السنين و التجارب ، تلعب دورا هاما في زيادة ألقدره على الأداء و مواجهة المشكلات الميدانية ، و السيطرة على زمن الوظيفة و إدارته بشكل أفضل،.

أما الرغبة في الوظيفة والرضا عنها و هو موضوع ورقتنا هذه ، فيتحقق عن طريق الحوافز المختلفة التي توفرها المصلحة للفرد و تجعله يرغب في الوظيفة و يتحمس لأدائها و يبدع فيها ، كما تعتبر الوظيفة بدورها عاملا هاما من عوامل زيادة الرضا و الرغبة بما توفره من تحدى للصعاب و تجدد في المواقف و تنوع في أساليب الأداء ، و إثراء للخبرة و المعرفة و ألارتقاء على السلم الوظيفي ، و لا ننسى أيضا الدور الهام لنطاق الإشراف ،

من مدراء و رؤساء أقسام و مكاتب ، في إيجاد المناخ المناسب للأداء الجيد و تشجيع و تكريم المبدعين و الجادين و إعلاء الجدية و الكفاءة .

أولا –**تمهيد**

1- ألمشكله، تركز الدراسة على معرفة مدى رضا الموظف الليبي على الوظيفة التى يشغلها .

2- الهدف من الدراسة ، تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي

2.1 – التعريف بالرضا الوظيفي و عوامله المختلفة و أهميته .

2.2 –المعرفة العلمية ألموثقه لرضا الموظف الليبي على وظيفته .

2.3 –الاستفادة من الدراسة الميدانية ألموثقه و ما يترتب عليها من نتائج في تحسين الرضا الوظيفي في المصالح الرسمية في ليبيا .

2.4 – إيجاد نتائج يمكن استخدامها للمقارنة في دراسات مستقبليه في ليبيا .

2.5 – تطبيق البحث العلمي لدراسة مشاكل الادارة الليبية دراسة علميه امبيريقيه.

2.6 –اكتساب المزيد من الخبرة و التجربة الميدانيه في مجال البحث العلمي .

3- **فروض وتساؤلات الدراسة**

تحاول الدراسة اختبار الفرض الأساسي الآتي

– رضا الموظف الليبي على وظيفته محدود جدا، و ذلك نظرا للظروف الصعبة التي كانت سائدة في ليبيا قبل ثورة السابع عشر من فبراير ، و الظروف الأصعب التي سادت بعدها .

أما تساؤلات الدراسة فتتمثل في الآتي

1 – ما هي درجة رضا الموظف الليبي على وظيفته ؟

2 – ما هي جوانب رضا الموظف الليبي على الوظيفة ؟ و ما هي جوانب عدم الرضا ؟

3 – هل يتأثر الرضا الوظيفي في ليبيا ببعض محددات السلوك الوظيفي كالجنس و الخبرة ومستوى التعليم و الوظيفة ؟

4 –**الجوانب ألمنهجيه**

4.1–نوع الدر اسه ، هي دراسة إرشاديه و صفيه .

4.2 – منهج الدراسة ، تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي ، و هو المنهج المناسب لوصف الظاهرة و تكوين فكره كأمله عنها .

4.3 – المجال الزمانى و المكاني ، من حيث المكان تمت الدراسة في مدينة طرابلس ، أما الزمن فهو زمن جمع البيانات في الفصل الدراسي ربيع 2014.

4.4 – مجتمع الدر اسه و عينتها ، يتكون مجتمع الدراسة من موظفي الدولة الليبيه و الشركات العامه التابعة لها ، و من المصالح الموجودة بمدينة طرابلس ، أما ألعينه فهي عينه عرضيه من موظفي الدوله و الشركات العامه ، و قد بلغ عدد مفرداتها 200 مفرده ، و بعد جمع البيانات و ألمراجعه تم استبعاد 34 استمارة لوجود نواقص فيها ، و بالتالي أصبح عدد مفردات ألعينه 176 مفرده هي التي تم تفريغها و تحليل بياناتها.

4.5 – وسيلة جمع البيانات ، لغرض جمع البيانات أستخدم الباحث مقياس للرضا الوظيفي مكون من 18 فقره تتركز حول الجوانب ألهامه للرضا الوظيفي، و هو من نوع مقياس ليكرت الخماسي لقياس الاتجاهات ، و أعطى لكل سؤال (فقره) في المقياس خمس إجابات هي أوافق بشده، أوافق، محايد، ارفض ، أرفض بشده ، و لكل إجابة درجه (أوافق بشده 5درجات ،أوافق 4 درجات ،محايد 3 درجات ، ارفض 2 درجه ، أرفض بشده 1 درجه) ، و بجمع درجات كل مستجوب في الاستمارة يمكن تحديد درجته على مقياس الرضا الوظيفي، و من خلال هذه ألدرجه يمكن معرفة الرضا الوظيفي للمبحوثين ككل .

5 – متغيرات الدراسة

5.1–المتغيرات المستقلة، و هي المتغيرات التي لها علاقة بالرضا الوظيفي ، أو التي تؤثر في الرضا الوظيفي ، و قد تم تقسيمها إلى نوعين من المتغيرات و هي

5.1.1 – المتغيرات المتعلقة بالموظف مثل السن و الجنس و مستوى التعليم و الخبرة في الوظيفة و مستوى الوظيفة التنظيمي (قياديه أو عاديه) و قد بلغ عدد هذه المتغيرات 5 متغيرات.

5.1.2 – المتغيرات المتعلقة بالمنظمة مثل الوظيفة في حد ذاتها و نطاق الإشراف، و المناخ التنظيمى، و الجوانب المادية للعمل (التكييف، التهوية ، ساعات الدوام .....) و غيرها من المتغيرات الهامه ، و قد بلغ عدد هذه المتغيرات وفق ما هو وارد بالاستمارة 18 متغيرا .

5.2 – المتغير التابع ، وهو هنا الرضا الوظيفي الذي نحاول قياسه كنتيجة للدر اسه .

أولا – الجزء النظري

1 –تعريف الرضا الوظيفي

يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه (الاتجاه العام للفرد نحو وظيفته (عبد الباقي،2000،ص 20) ، فإذا كان الاتجاه إيجابي فهذا يعنى أن الفرد راضى على وظيفته ، أما إذا كان الاتجاه سلبي ، فإن الفرد لا يحب وظيفته و انه يؤديها كشر لابد منه ، و يؤديها لعدم وجود وظيفة أفضل منها .

و يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه (يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي التي تقاس أساسا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح و رضا نفس ، و فاعليه بالإنتاج ، نتيجة الشعور الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق (موسى ، 2004، ص21)

و رغم تعدد تعريفات الرضا الوظيفي إلا أنها لا تخرج عن أن الرضا الوظيفي هو قبول الفرد لوظيفته و حبه لها و الاقتناع بها و أدائها بحماس و تفانى ، و هذا هو تعريف الرضا بهذه الدر اسه .

2 –أهمية الرضا الوظيفي

يؤكد المتخصصون في الاداره أن كفاءة العنصر العامل تتركز على عاملين هامين هما المقدرة على تأدية الوظيفة ، و الرغبة في تأديتها ، و تتكون المقدرة من التدريب و التأهيل و الخبرة الميدانيه، أما الرغبة في الوظيفة ، وهى بمعنى أخر الرضا على الوظيفة الذي نحن بصدد دراسته ، فتتحقق من خلال الإثراء الوظيفي و المناخ التنظيمى الجيد و كفاءة نطاق الإشراف و توفر فرص ألترقيه و الأجور الجيده و غيرها من الأمور الهامة التي تحقق الرضا الوظيفي .

يحقق الرضا الوظيفي العديد من المزايا للفرد و ألمنظمه لعل أهمها ما يلي

2.1– رفع مستوى الانتاجية ، أي رفع معدل أداء الفرد في الساعة أو اليوم أو الشهر ، وفق مقياس الانتاجية المستخدم بالمنظمة .

2.2 – تقليل معدل الغياب و التمارض و الإجازات المرضية و الإجازات الطارئة و الخروج أثناء ساعات الدوام و التأخير و الانصراف المبكر .

2.3 – تقليل حالات إصابات العمل .

2.4 – تقليل معدل دوران العمالة، أى تقليل حالات الاستقالة و الانقطاع عن العمل ، و ما يترتب على ذلك من الحاجة لتعيين عماله جديدة و تدريب و هدر للوقت و الجهد .

2.5 – تقليل حالات الشكاوى و طلبات المقابلة للرئيس المباشر و الرئيس الأعلى .

2.6 – تقليل الصراع الوظيفي بين الرؤساء و المرؤوسين ، و تقليل تكون التنظيمات غير الرسمية (الشلل و العصابات) .

2.7 – إيجاد مناخ جيد للتطوير و الإبداع في الأداء ، فكلما كانت الوظيفة محبوبة و مرغوب فيها من قبل الموظف كلما حاول الإبداع و التطوير و التحسين .

2.8 – سيادة روح الثقة بين العاملين و الرؤساء ، و روح التعاون و التكامل .

2.9 – ترشيد استهلاك المدخلات المختلفة مثل الآلات و العدد و الكهرباء و الماء و القرطاسيه .

2.10 – تحسين ألقدره التنافسية للمنظمة كنتيجة كل العوامل التي سبق الإشارة إليها، و التي تؤدى حتما إلى رفع إنتاجية المنظمه ككل و تقلل من تكلفة الإنتاج و ترفع مستوى الجودة ، وكلها عوامل جوهريه في السوق التنافسية ألمعاصره.

2.11 – زيادة ربحية المنظمه كنتيجة لرفع الكفاءة الانتاجية و تقليل التكاليف .

2.12 – تماسك ألمنظمه و نموها و إمكانية زيادة حصتها في السوق.

2.13 – تقليل ضغوط العمل على الموظف ، و زيادة قدرته على مواجهة هذه الضغوط إن وجدت .

3 –العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

يمكن تقسيم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي إلى مجموعتين من العوامل و هي

3.1 – العوامل المتعلقة بشخصية الموظف وهى

3.1.1 – السن . كلما تقدم الموظف في السن ازداد رضاه على الوظيفة، أي أن العلا قه بين السن و الرضا هي علاقة طرديه(حسن،2001،ص 110)

3.1.2 – التعليم، كلما ارتفع المستوى التعليمي للموظف كلما قل رضاه عن الوظيفة ، أي أن العلا قه بين مستوى التعليم و الرضا هي علاقة عكسية (شاويش،2005،ص134).

3.1.3 – المستوى الوظيفي ، فكلما ارتقى الموظف على السلم الوظيفي كلما ازداد الرضا على الوظيفة، أي أن العلاقة طرديه بين المستوى الوظيفى و الرضا ،(عبدالباقي،2004،ص213).

3.1.4 – ألخبره في الوظيفة ، فكلما زادت خبرة الموظف في وظيفته كلما زاد رضاه على الوظيفة ، أي أن لعلاقة طرديه بين الخبرة في الوظيفة و الرضا .

3.2 – العوامل المتعلقة بالمنظمة و تشمل

3.2.1– محتوى الوظيفة التي يشغلها الموظف ، إذا كانت الوظيفة تتميز بالإثراء الوظيفي ، مثل تنوع المواقف التي يواجهها الموظف ، و أنها ليست روتينيه متكررة ، و تنوع الأفراد الذين تتم مقابلتهم ، و تنوع المؤسسات التي يتم التعامل معها ، و تنوع المشكلات التي يطرحها التنفيذ اليومي للوظيفة، و توفر فرص ألترقيه و التقدم على سلم المسؤولية ، و توفر فرص التدريب و اكتساب الخبرة و المهارة، فإن مثل هذه الوظائف تحقق عادة الرضا لشاغلها .

3.2.2 –الآجر أو المرتب يلعب دورا هاما في زيادة الرضا الوظيفي ، فكلما زاد الأجر زاد الرضا و العكس بالعكس .

3.2.3 – نطاق الإشراف الجيد ،إذا كان الرؤساء في العمل على قدر من النزاهة و الخبرة و العدالة في التعامل مع المرؤوسين ،، فالرضا على الوظيفة يكون أفضل بالنسبة للعاملين و العكس بالعكس.

3.2.4 – المناخ التنظيمي، المناخ التنظيمي السليم الصحي ، الخالي من الشلل و الصراع و الإشاعات و الدس و الخداع ، عادة ما يعمل على زيادة الرضا الوظيفى و العكس بالعكس .

3.2.5 –المجال المادي للعمل ، يؤدى تحسين المجال المادي للعمل إلى زيادة الرضا الوظيفي ، مثل بعد مكان العمل عن الضوضاء و التلوث و الغبار ، ووجود تكييف و تهويه جيده ، والتأثيث الجيد المدروس للمكاتب ، و الاضاءه ألجيده والطلاء الجيد للمكاتب

3.2.6 – النظام الجيد للحوافز يزيد من الرضا الوظيفي ، مثل التقييم الموضوعي للأداء و ربط التقييم بزيادة معتبره في الأجر ، ووجود نظام للمساعدة في حالات الاحتياج كالزواج أو وفاة أحد الفروع أو الأصول ، و وجود نظام للسلف و القروض الحسنه ، و توفير وسيلة مواصلات من و الى العمل ، هذه الحوافز هامه جدا لتحقيق الرضا الوظيفي و خاصة عندما يرتبط تقديمها بدراسة جيده لدوافع الموظفين و التأكد من أهميتها كحوافز للإنتاجية و التفاني و الإبداع.

4 –قياس الرضا الوظيفي

هناك أكثر من طريقه لمعرفة الرضا على الوظيفة في ألمنظمه ، ومنها

4.1 –الدراسة العلميه الميدانيه للرضا الوظيفي على مستوى المنظمة ككل ،و ذلك باستخدام استمارات جمع البيانات و خاصة مقياس ليكرت للاتجاهات الخماسي أو الثلاثي ، و جمع البيانات و تفريغها وتحليلها و استخلاص النتائج منها ، مثل هذه الدراسة التي بين يديك .

4.2 – على مستوى المنظمة أيضا، يمكن تتبع الشكاوى و حالات الغياب و التمارض و كثرة طلبات الاجازة المرضيه و الطارئة ، و كثرة جودة الشغل، و وجود صراع بين الشلل و مشاجرات متكررة ، هذه الأشياء إذا لاحظت الادارة أنها تجاوزت الحدود التي كانت عليها في فترات سابقه ،أو أنها أكثر نسبيا من المؤسسات ألمشابهه ، فإن هذا يعكس عدم رضا الموظفين بصورة عامه عن وظائفهم، و يجب البحث عن أسبابه و معالجته بالدراسة العلمية الموثقه و ألموضوعيه المحايدة .

4.3 – على مستوى الموظف الفرد ،يمكن دراسة تقارير تقييم الأداء ، لأنها تعكس أداء الموظف خلال فتره معينه ، و قد تظهر هذه التقارير علامات عدم الرضا على الوظيفة لبعض الأفراد و خاصة الحاصلون على درجات كفاءة متدنية ، كما يمكن تتبع سلوك الموظف و مدى ظهور علامات عدم الرضا ، كالتمارض و عدم الوفاء بمواعيد الانجاز ، و كثرة الخصام مع الرئيس المباشر و الزملاء و زبائن المنظمه ،و الخروج من العمل بدون إذن ، و غيرها من الملاحظات التي تعكس عدم رضا الموظف على الوظيفة ، و تبين ان أداءه أقل من المطلوب .

ثانيا –الدراسة ألميدانيه

1–لغرض تفريغ و تحليل البيانات تم استخدام جهاز الحاسوب و برنامج معالجة بيانات الدراسات الاجتماعية المعروف اختصارا spss ، و قد أدخلت البيانات في الجهاز بعد الترميز و ألمراجعه ، و باستخدام البرنامج تم احتساب درجة كل فرد من مفردات العينة على مقياس الرضا الوظيفي ، و بما أن عدد الفقرات بالمقياس 18 فقره ، و أنا علي درجه أعطيت للإجابة بموافق بشده و قدرها 5 درجات ، و أن أقل درجه أعطيت للإجابة بأ رفض بشده و قدرها 1 درجه واحده ، فتكون اعلي درجه على المقياس هي 90 درجه (18 x5) ، و اقل درجه هي 18 (18x 1) ، مع ملاحظة أن درجات الاجابة للسؤال (الفقره) رقم 9 ،و هي عبارة عكسية (سالبه) قد وضعت بالعكس بحيث تم ترميز الاجابة ارفض بشده برقم 5، و ترميز الاجابة أوافق بشده برقم 1 ،و باستخدام البرنامج أيضا تم تحويل درجات المبحوثين

على مقياس الرضا إلى ثلاث فئات هى راضى (من 67 – 90) ، و متوسط الرضا (من 43 – 66) ، و غير راضى (من 18 – 42).

2 – تحليل خصائص ألعينه

جدول رقم (1) يبين نوع مفردات ألعينه

النوع	التكرار	%
رجال	110	62.5
نساء	60	34.1
المجموع	170	96.6
غ.م	6	3.4
المجمع الكل	176	100.0

يتضح من الجدول ان نسبة النساء بلغت 34% من مفردات ألعينه وهى لا تختلف كثيرا عن نسبة المرأة ألعامله في ليبيا و التي تبلغ عادة 30% من القوى ألعامله في البلاد

جدول رقم (2) يبين المستوى التعليمي لمفردات ألعينه

المستوى التعليمة	التكرار	%
تعليم اساسى	2	1.1
ثانوي و متوسط	36	20.5
بكالوريوس هندسه	14	8.0
بكالوريوس محاسبه	8	4.5
بكالوريوس علوم تجاريه	29	16.5
بكالوريوس علوم	25	14.2
دراسات عليا	16	9.1
شهادات جامعيه أخرى	33	18.8
غير مبين	13	7.4
المجموع الكلى	176	100.0

يتضح من الجدول أن التعليم الجامعي و العالي يشكل 70% من المستوى التعليمي لمفردات ألعينه ، و بالتالي قد لا يكون هناك اثر للتعليم على الرضا الوظيفي بالنسبة

لمفردات ألعينه ، أو يكون هناك أثر محدود جدا باعتبار أن الأغلبية هم من الجامعيين و الدراسات العليا ، و لا يتوفر لنا بيان بالمستوى التعليمي لموظفي لدوله والشركات العامه التابعة لها بطرابلس حتى يمكننا ألمقارنه و إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مجتمع البحث ككل .

جدول رقم(3) يبين وظيفة مفردات ألعينه

	التكرار	%
وظائف أخرى	6	3.4
موظف إداري	53	30.1
فني	29	16.5
محاسب	3	1.7
مهندس	11	6.3
وظائف عليا	35	19.9
وظائف قياديه	32	18.2
غير مبين	7	4.0
المجموع	176	0100.

يتضح من الجدول

1 – ان نسبة الوظائف ألقياديه (مفوض ، مدير عام ، مدير ، رئيس قسم) بلغت 19% تقريبا ، وهى نسبه معقولة و مناسبة للتحليل العلمي .

2 – بلغت نسبة الوظائف العليا ، وهى وظائف هامه و لكنها ليست قياديه (أستاذ جامعي، مستشار ، طبيب، إخصائى) ، 20% تقريبا ، و هي أيضا نسبه معقولة و مناسبة للتحليل العلمي .

3 – بلغت نسبة الموظفين الإداريين 30% من مفرهدات ألعينه، و هؤلاء هم المرؤوسون و ذوو الدرجات الوظيفية الدنيا ، و هم عادة التنفيذيون بالمصالح الاداريه المختلفة.

4 – يشكل ذوو الوظائف ألمهنيه (مهندس،محاسب،فني ،خريجو العلوم و الزراعة) ما نسبته 37% تقريبا من مفردات ألعينه، وهى وظائف تنفيذيه تتميز بطابعها المهني و أهميتها ألتخصصيه .

جدول رقم (4) يبين سن مفردات ألعينه

البيان	التكرار	%
20 سنه فاقل	39	22.2
21-- 40	44	25.0
41 فأكثر	75	42.6
غير مبين	18	10.2
المجموع	176	100

يتضح من الجدول أن اكبر فئة هي 41 سنه فأكثر ، و هي فئة الاستقرار في الحياة تعدد الالتزامات الاجتماعية و ألاقتصاديه ،و فئة الاستقرار في الوظيفة.

جدول رقم (5) يبين سنوات ألخبره لمفردات ألعينه

ألخبره بالسنوات	التكرار	%
1 -- 5	39	22.2
6 – 10	44	25.0
11 – 15	33	18.8
16 -- 20	11	6.3
21 فأكثر	31	17.6
غير مبين	18	10.2
المجموع	176	

يتضح من الجدول أن 22.2% من مفردات ألعينه خبرتهم من 5 سنوات فاقل ،أي من ذوى الخبرة المحدودة ، بينما يمثل ذوو الخبرة العالية (16سنه فأكثر) 24% تقريبا ، أي ما يقارب ربع ألعينه ، لاحظ التشابه الكبير بين جدول ألخبره و جدول السن مما يؤكد صحة البيانات باستمارات الدراسة.

3 – تحليل الرضا الوظيفى

جدول رقم (6) يبين طبيعة توزيع متغيرات الرضا الوظيفي أو اختبار ألمعياريه

(Tests of Normality)

المتغيرات	إختبار كولموجروف – سميرنوف		
	Statistic	df	الدلاله.
q1	.241	162	.000
q2	.305	162	.000
q3	.308	162	.000
q4	.329	162	.000
q5	.298	162	.000
q6	.254	162	.000
q7	.352	162	.000
q8	.278	162	.000
q9	.279	162	.000
q10	.305	162	.000
q11	.330	162	.000
q12	.315	162	.000
q13	.309	162	.000
q14	.240	162	.000
q15	.232	162	.000
q16	.307	162	.000
q17	.325	162	.000
q18	.261	162	.000

إختبار كولموجروف–سميرنوف

يستخدم اختبار كولموجروف– سمير نوف للعينات التي تزيد عن 50 مفرده ، لتحديد ما إذا كان توزيع بيانات الظاهرة يخضع للتوزيع الطبيعي آم لا ، و في هذا الجدول اختبار ما إذا كانت الإجابات على فقرات الاستبيان المتعلقة بالرضا الوظيفي ، تخضع للتوزيع الطبيعي أولا ، و بما أن مستوى الدلالة (Sig) صفر أي أقل من 5 كما هو مبين بالجدول ، لذا يعتبر توزيع البيانات غير معياري ، و عند اختبار العلاقة بين المتغيرات يجب استخدام الاختبارات اللابرامتريه (nonparametric tests)

جدول رقم (7) يبين جوانب الإثراء الوظيفي

جوانب الإثراء الوظيفي	موافق بشده	موافق	محايد	ارفض	ارفض بشده	غير مبين	مج	المتوسط
وظيفتي ليست روتينيه	45	52	11	59	9		176	3.37
%	25.6	29.5	6.3	33.5	5.1		100	
وظيفتي تمكنني من التعرف على الناس	60	80	12	20	3	1	176	3.99
%	34.1	45.5	6.8	11.4	1.7	6.	100	
وظيفتي تتطلب التجديد في الأداء	58	86	15	11	5	1	176	4.03
%	33.0	48.9	8.5	6.3	2.8	6.	100	
كل موقف في وظيفتي يختلف عن الآخر	33	92	23	25	1	2	176	3.75
%	18.8	52.3	13.1	14.2	6.	1.1	100	
الترقية في ألمصلحه تتم بجداره	27	67	33	31	17	1	176	3.32
%	15.3	38.1	18.1	17.1	9.7	6.	100	
اشعر انى أتحسن بمرور الزمن	52	98	6	14	5	1	176	4.02
%	29.5	55.7	3.4	8.0	2.8	6.	100	

يتضح من الجدول:

ا–أن أفضل عياره من عبارات الإثراء الوظيفية بأن (الوظيفة تتطلب التجديد في الأداء) ، حيث كان متوسط الاجابة عليها يزيد على 4.03 أى أكثر من مجرد الموافق على العبا ره ، و تأتى عبارة (أشعر أنى أتحسن) في المرتبه ألثانيه بمتوسط إجابة 4.02 ، و تأتى عبارة (و ظيفتى تمكنني من التعرف على الناس) في ألمرتبه لثالثه بمتوسط إجابة 3.99 أي يقترب من الموافقة على العبا ره، أي يوجد رضا على هذه العبارات الثلاث.

ب– ينخفض الرضا على الترقية كما هو واضح بالجدول ، حيث تبلغ ألنسبه المئوية للموافقين على العبا ره بشده 15.3% ، و ألنسبه المئوية للموافقين فقط 38.1%، أي 53% تقريبا للفئتين ،أما متوسط الاجابة على العباه فلم يزد على 3.32 % و هي نسبه ليست عاليه و تعكس عدم رضا نسبه هامه من الموظفين على ألترقيه، كما أن متوسط الاجابة على العبا ره لم يزد على 3.32 % ، مما يعنى أنأ لترقيه قد لا تتم بالجدارة و الكفاءة .

ج–نفس النتيجة ألسابقه نلاحظها بالنسبة للوظيفة من حيث هي روتينيه أو غير روتينيه، فقد بلغت النسبة المئوية لمن يوافق على ان الوظيفة ليست روتينيه (الموافقة بشده و الموافقة) 55% ، وهى نسبه جيده و لكنها ليست عاليه، و تبلغ نسبة الرافضين للعبا ره (الرفض و الرفض بشده) 39% تقريبا وهى نسبه هامه و مؤثره على الرضا الوظيفي بالمنظمة .

جدول رقم (8) يبين الرضا على الأجر

الرضا على الأجر	موافق بشده	موافق	محايد	ارفض	ارفض بشده	غير مبين	مج	المتوسط
مرتبي يتناسب مع وظيفتي	15	39	19	73	29	1	176	2.65
%	8.5	22.2	10.8	41.5	16.5	6.	100	
مرتبي لا يكفى لمصروفاتي	10	35	14	64	53	0	176	3.65
%	5.7	19.9	8.0	36.4	30.1	0	100	

يتضح من الجدول:

ا- أن أكثر من 60% تقريبا يرون أن المرتب لا يتناسب مع الوظيفة التي يشغلونها و هي نسبه مرتفعه و تدل على عدم رضا واضح على المرتب .

ب- يرى 66% من مفردات العبنه أن المرتب كاف للمصروفات ، و هي نتيجه تتناقض إلى حد ما مع النتيجة ألسابقه ، و تدل على عدم الرضا على المرتب مقارنة بالوظيفة و لكنه كاف للمصروفات .

جدول رقم (9) يبين الرضا على المناخ التنظيمي

جوانب الرضا على المناخ التنظيمي	موافق بشده	موافق	محايد	ارفض	ارفض بشده	غير مبين	مج	المتوسط
المزايا تتم بعداله و بدون تمييز	15	25	25	71	40	0	176	2.45
	8.5	14.2	14.2	40.3	22.7		100	
الرؤساء في العمل على قدر من النزاهة	10	42	25	86	12	1	176	2.71
	5.7	23.9	14.2	48.9	6.8	6.	100	

يتضح من الجدول عدم رضا مفردات العبنه على المناخ التنظيمي السائد في مصالحهم ، و ذلك من خلال ارتفاع ألنسبه المئوية لرافضي العبارتين (63%) للعبا ره الأولى ، و (62% تقريبا) للعبا ره ألثانيه، كما أن متوسط الاجابة لكل عياره لم يصل حتى رقم 3 وهو رقم الاجابة المحا يده التي تقع بين الرفض و القبول، أي أن الاجابة أقرب إلى الرفض .

جدول رقم (10) يبين الرضا على الجوانب ألماديه للعمل

الجوانب ألماديه للعمل	موافق بشده	موافق	محايد	ارفض	ارفض بشده	غير مبين	مج	المتوسط
بداية الدوام الرسمي مناسبه	52	87	12	12	10	3	176	3.92
%	22.5	49.4	6.8	6.8	5.7	1.7	100	
نهاية الدوام الرسمي مناسبه	39	80	13	28	16	0	176	3.56

%	22.2	45.5	7.4	15.9	9.1	0	100	
ساعات العمل مناسبه	54	73	12	23	13	1	176	3.75
%	30.7	46.5	6.8	13.1	7.4	0	100	
أثاث المكتب مناسب	22	46	19	60	29	0	176	2.84
%	12.5	26.1	10.8	34.1	16.5	0	100	
التهويه و التكييف مناسبه	28	49	15	53	31	0	176	2.94
%	15.9	27.8	8.5	30.1	17.6	0	100	
الأضاءه في العمل مناسبه	42	70	7	27	28	1	176	3.41
%	23.9	39.8	4.0	15.3	15.9	.6	100	
مكان العمل هادئ	31	82	12	27	23	1	176	3.41
%	17.6	46.6	6.8	15.3	13.1	.6	100	
مكان العمل خال من الغبار و الروائح و المواد ألكيماويه	29	63	18	32	30	4	176	3.17
%	16.5	35.8	10.2	18.2	17.0	2.3	100	

يتضح من الجدول

ا–ارتفاع ألنسبه المئوية للموافق و الموافق يشده على بداية و نهاية الدوام ، و على ساعات العمل ، و جميعها تزيد على 70% ، و متوسطات الاجابة على هذه العبارات أكثر من 3.5 وتقترب من 4 درجات،أي تقترب من الموافقة.

ب– هناك عدم رضا واضح على تأثيث المكتب ، و التهوية و التكييف ، حيث ترتفع ألنسبه المئوية للرفض و الرفض بشده إلى ما يقرب من 50% ، و متوسط الاجابة على العبارتين لم يصل إلى 3 ،أي أقل من الدرجة الوسطى بين الموافق و عدم الموافق، أيأن هناك تذمر من التأثيث و التكييف.

ج– يعتبر الرضا على الاضاءه و الهدوء و عوامل التلوث ، فوق المتوسط ، حيث بلغت ألنسبه المئوية لهذه العوامل الثلاث ما يزيد على 62% ، بينما تتراوح ألنسبه المئوية للرفض و الرفض بشده بين 28 % إلى 35% ، و هي لا شك نسبه هامه و مؤثره على الرضا الوظيفي بالمنظمة .

كخلاصه لهذه ألفقره المتعلقة بقياس رضا الموظفين الليبيين على الوظيفة ، يمكننا استنتاج ما يلى

- توجد درجة معقولة من الرضا على الوظيفة من حيث ، التجديد في الوظيفة ، و التعرف على الناس ، و التحسن في ألممارسه ، و كذلك على ساعات الدوام و بداية و نهاية الدوام الرسمي.
- يوجد رضا بدرجه اقل على الترقية.
- لا يوجد رضا على التأثيث و التكييف في المكاتب ، و تعرض المكاتب للتلوث بالاتربه والروائح و الغبار ، و كذلك عدم رضا على المرتب ، و منح الحوافز و نزاهة نطاق الإشراف ،

تمثل هذه الخلاصة الاجابة على السؤال الثاني من تساؤلات الدر اسه المتعلق بجوانب الرضا و جوانب عدم الرضا بالنسبة للموظف الليبي.

4 –اختبار الفروض

عند التمهيد للدراسة افترضنا تدنى درجة الرضا الوظيفي بالنسبة للموظفين الليبيين ، و ذلك نتيجة للضر وفالتي كانت سائدة قبل ثورة 17 فبراير ، و الظروف التي سادت بعدها ،و فيما يلي تحليل لدرجات المبحوثين على مقياس الرضا الوظيفي

جدول رقم (11) يبين فئات الرضا الوظيفي

البيان	التكرار	%
متدني الرضا (18 – 42)	5	2.8
متوسط الرضا (43 – 66)	128	77.8
عالي الرضا (67 – 90)	43	24.4
المجموع	176	100

يتضح من الجدول

1- أن ألنسبه المئوية لغير الراضين عن وظائفهم محدودة و هي أقل من 3% ، بينما تشكل نسبة متوسطي الرضا 78% تقريبا ، اى ثلاثة أرباع ألعينه ، و تشكل نسبة الراضين تماما على وظائفهم 24% ، أيأن الموظفين الليبيين بصوره عامه راضون على وظائفهم و بالتالي لا صحة للفرض الذي افترضناه لهذه الدراسة .

2- تمثل البيانات ألوارده بالجدول الاجابة على السؤال الاول من تساؤلات الدر اسه ، المتعلق بدرجات الموظفين الليبيين على مقياس الرضا الوظيفي .

جدول رقم (12) يبين الخصائص الاحصائية لدرجات
الموظفين الليبيين على مقياس الرضا الوظيفي

	Statistic	الخصائص الاحصائية
	60.59	المتوسط الحسابى
	59.29	95% Confidence Interval Lower Bound
	61.88	for Mean Upper Bound
	60.76	المتوسط الحسابى المعدل
	61.00	الوسيط
	75.238	التباين
	8.674	الانحراف المعيارى
	34	أقل درجه
	80	أعلى درجه
	46	المدى
	-.276	الالتواء
	.333	التفرطح

اختبار المعياريه

	كلموجروف – سميرنوف					
	Statistic	df	Sig.			
total degree	.054	176	.200*			

يتضح من الجدول

– يبلغ متوسط ألدرجه على مقياس الرضا الوظيفي60.59 درجه من 90 درجه كحد أقصى، و هو قريب جدا من المتوسط الحسابي المرجح البالغ 60.76 و الذي يتم الحصول عليه بعد حذف القيم المتطرفة ، وهو قريب أيضا من الوسيط (61.00) ، مما يعنى عدم وجود قيم متطرفة هامه ، و أن المتوسط هو فعلا ممثل جيد لمتوسط ألدرجه على مقياس الرضا الوظيفي .

– يؤكد إختبار ألمعياريه (كولموجروف–سميرنوف) ، و كذلك قيم التفرطح و الالتواء بالجدول ، أن توزيع المقياس يخضع للتوزيع الطبيعي،و بالتالي إمكانية استخدام إختبار(ت) للعينة المستقلة .

جدول رقم (13) يبين معنوية الفرق بين المتوسط
العام للإجابة و الإجابة المحايدة (3)

One-Sample Statistics

	عدد المفردات	المتوسط	الانحراف المعيارى	Std. Error Mean
total number	**176**	**3.3658**	**.48189**	.03632

One-Sample Test

	الاجابه المحايد أو القيمه الاختباريه = 3					
	Tقيمة	df	مستوى المعنوية	الفرق بين المتوسط والقيمة المحايدة	95% Confidence of the Difference Interval	
					Lower	Upper
total number	10.072	175	.000	.36585	.2942	.4375

يتضح من الاختبار أن قيمة T داله لان مستوى المعنوية أقل من 5 ، أيأن متوسط مقياس الرضا اكبر من درجة الاجابة المحايدة ، أيأن الموظفين اقرب إلى الرضا الوظيفي ، وهو تأكيد للنتيجة التي سبق الوصول إليها في الجدول رقم 11 السابق ، و تؤكد عدم صحة الفرض الذي وضع للدر اسه.

5 – تحليل العلا قه بين الرضا الوظيفي و المحددات ألشخصيه للسلوك

جدول رقم (14) يبين اختبار كروسكال للعلا قه
بين الرضا الوظيفي و محددات السلوك التنظيمي

البيان	إحصائية الاختبار	مستوى ألدلاله	ألدلاله
العلا قه بين الرضا و الوظيفه	8.312	0.216	غير داله
العلا قه بين الرضا و المستوى التعليمي	7.820	0.349	غير داله
العلا قه بين الرضا و السن	3.894	0.143	غير داله
العلا قه بين الرضا و النوع	0.078	0.780	غير داله
العلا قه بين الرضا و ألخبره	7.149	0.128	غير داله

يتضح من الجدول أن قيم مستوى ألدلاله كلها أكبر من 5 ، و بالتالي قيم الاختبار غير داله ،و هي تعنى رفض الفرض البديل و قبول الفرض الصفري ، أي لا يوجد أي أثر لمحددات السلوك ألشخصيه ألوارده بالجدول على الرضا الوظيفي ، و لكن من المعروف ان الرضا يزداد بزيادة السن و ألخبره في الوظيفة و أهمية الوظيفة و، كما أن الرضا يرتبط عكسيا مع المستوى التعليمي ، أي انه يقل كلما زاد المستوى التعليمي ، و هذه النتائج تحتاج إلى المزيد من الدراسات ألعلميه في ليبيا لتأكيدها أو نفيها

جدول رقم (15) يبين اختبار ولكوكسن لمعنوية الفرق بين عينتين مستقاتين

العينتان المستقلتان	إحصائية الاختبار	مستوى ألدلاله	ألدلاله
الوظيفة (الموظفين الإداريين -- القيادات الاداريه)	2131.000	0.179	غير داله
النوع (رجال – نساء)	5044.000	0.780	غير داله
التعليم (التعليم المتوسط –دراسات عليا)	414.000	0.850	غير داله
ألخبره(1 – 5سنه –21سنه فأكثر)	1358.000	0.754	غير داله
السن (20سنه فاقل – 40 سنه فأكثر)	1.411-	0.158	غير داله

لتأكيد النتيجة ألسابقه تم إجراء اختبار ولكوكسن لعينتين مستقلتين ، و ذلك للمقارنة بينهما على مقياس الرضا الوظيفي ، و قد تم اختيار فئتين من كل خاصية من خصائص السلوك و كانت نتائج الاختبار كما هو مبين بالجدول ، و نظرا لان مستوى ألدلاله يزيد على 5 ، فأن الاختبار يؤكد نفى الفرض البديل و قبول الفرض الصفري ، و هو عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي و محددات السلوك المذكورة فى الجدول .

تمثل النتائج ألوارده في هذين الجدولين الاجابة على السؤال الثالث لهذه الدر اسه ،و المتعلق بمدى تأثر الرضا الوظيفي بالوظيفة و السن و ألخبره و المستوى التعليمي و النوع .

ثالثا – ملخص لأهم النتائج

1 – وجود نسبه هامه من الموظفين الراضين تماما على وظائفهم (درجه عاليه من الرضا)، و نسبه كبيره من الراضين رضا عادى على الوظيفة ، و نسبه ضئيلة لغير الراضين .

2 – تتركز جوانب الرضا على الوظيفة في التجديد في الوظيفة و أنها تتيح التعرف على الناس و تمكن الموظف من التحسن في الأداء ، و كذلك الرضا عن ساعات الدوام و توقيت البداية و النهاية ، و الرضا بدرجه اقل على ألترقيه و روتينية الوظيفة.

3 – يتركز عدم الرضا أو الرضا المحدود ، في المرتب و تأثيث المكاتب و التكييف و التهوية و التعرض للتلوث ، و كذلك سوء توزيع الحوافز ، و نزاهة نطاق الإشراف .

4 – لا يوجد اثر للوظيفة و السن و النوع و ألخبره و المستوى التعليمي على الرضا الوظيفي .

5 –اتبتت الدراسة أن ألفرضيه التي وضعت للدر اسه و هيأن الموظفين الليبيين غير راضين على وظائفهم ليست صحيحة .

رابعا – التوصيات

1 –المزيد من الدراسة للرضا الوظيفي ميدانيا ، و خاصة في الدواخل و وحدات الحكم المحلى لأهميتها في خدمة المواطنين .

2 – المزيد من التركيز على الحوافز و علاقتها بالرضا الوظيفي ، و خاصة الحوافز ألماديه لدورها الهام في ظل التضخم و غلا المعيشة.

3- من المهم دراسة الفساد المالي و لأدارى و أثره على الرضا الوظيفي ، من المتوقع أن يكون لهذه العوامل دور مدمر للرضا الوظيفي و الأداء الجيد .

4- في الدراسات ألمستقبليه لهذه المسألة يجب أن يؤخذ في الاعتبار الجوانب الامنية و القبلية و ألحزبيه كمتغيرات تؤثر على الرضا الوظيفي .

خلاصه و خاتمه

تركزت الدر اسه على موضوع الرضا الوظيفي واعتمدت على عينه عرضيه من 176 مفرده من موظفي الدوله أللليبيه و الشركات ألتابع لها ، و استخدمت استمارة جمع بيانات كمقياس للرضا الوظيفي ،و تم جمع بياناتها خلال الفصل الدراسي خريف 2014 ، و من أهم النتائج أن نسبة الرضا مرتفعه بين الموظفين ، و خاصة الرضا على التجديد في أداء الوظيفة و

أهميتها للتعرف على أناس هامين و أنها مجال جيد للتقدم في ألممارسه و كذلك الرضا على الجوانب ألماديه للعمل و التوقيت و البداية و النهاية ، و الرضا بدرجه أثل على ألترقيه و روتينية الوظيفة ، و عدم الرضا على توزيع الحوافز و التأثيث و التلوث و نزاهة نطاق الإشراف، كما أتبثت الدراسة عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي و بعض محددان السلوك كالوظيفة في ذاتها و السن والخبرة و المستوى التعليمي و النوع ، و يأمل الباحث أن تكون الدراسة مقيده لمن يطلع عليها كقارئ ، و مقيده للباحثين كأساس للمقارنة مع دراساتهم و مع دراسات في مجتمعات أخرى ،و ما توفيقي إلا بالله عليه توكلت و إليه أنيب .

الهوامش

(1)– صلاح عبد الباقي ، إدارة الموارد البشريه، الدار ألجامعيه، الاسكندريه، 2000،ص 20

(2)– جمال محمد موسى، الرضا الوظيفي، الدار ألجامعيه، الاسكندريه، 2004،21

(3)–محمد عبدالغنى حسين ن مهارات إدارة الصراع، دار الكتب ، ألقاهره، 2001، ص 110

(4)– مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشريه، دار الشروق ،عمان ، 2005،ص113

(5) – صلاح عبدالباقى ،السلوك الانسانى في المنظمات،الدار ألجامعيه ،2004 ن ص 213

المراجع

1 – موسى، جمال محمد ، الرضا الوظيفي، الدار ألجامعيه، الاسكندريه، 2004

2 – حسين، محمد عبدا لغنى ، مهارات إدارة الصراع، دار الكتب ، ألقاهره، 2001

3 – شاويش ، مصطفى نجيب ، إدارة الموارد البشريه، دار الشروق ،عمان ، 2005

4 – عبدالباقي، صلاح ، إدارة الموارد ابشريه، الدار ألجامعيه،الاسكندريه، 2000

5 = عبدالباقي، صلاح، السلوك الانسانى في المنظمات،الدار ألجامعيه ،2004

Journal of Total Science
Volume (1), Issue (3), (March. 2017)
ISSN: 2518-5799

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (1)، العدد (3)، (مارس 2017)
ردمد: 2518-5799

الكتابة الأكاديمية أسس ومحاذير

د. عياد جمعة عياد رمضان **أ. محمود أحمد دنف**

كلية الإقتصاد والعلوم السياسية

جامعة طرابلس

An Academic Writing

"Fundamentals and precautions "

Dr.. Ayad Ramadan Juma ***a. Mahmoud Ahmed***

Faculty of Economics and Political Science

Tripoli University

الملخص

تناولت هذه الورقة البحثية موضوع الكتابة الأكاديمية وما تمثلت من أهمية بالغة في تحسين جودة البحث العلمي ومخرجاته بشكل خاص وذلك من خلال أربع محاور رئيسية ، ركزت في مجملها على تعزيز الوضوح والدقة والإبداع في التعبير والكتابة (أي ما يسمى بالكتابة الفعالة التي تؤدي الى توفير الوقت والجهد وتجعل العمل منظم ومركز)، حيث حاولت هذه الورقة بشكل عام تسليط الضوء على بعض النقاط الجوهرية التي تتعلق بالكتابة الأكاديمية والتي قد يغفل عنها الكثير من الباحثين والكتاب في شتى المجالات ، كتوضيح أسس الكتابة الأكاديمية الصحيحة وأخلاقيات الباحث وعلاقة ذلك بمسألة السرقة العلمية والتي تعد من أهم محاذير الكتابة الأكاديمية التي يجب على كل باحث تجنبها إذا أراد الوصول الى نتائج واقعية يستفيد منها المجتمع . إضافة إلى توضيح أهم الاستراتيجيات المتبعة عند التعاون في الكتابة والتي من أهمها تقسيم العمل بين مختلف المشاركين في كتابة البحث العلمي ضمن جدول زمني محدد ملزم لجميع الأطراف ، خاصة عند كتابة الأبحاث ذات التخصص العلمي المزدوج . ولقد سعت هذه الورقة البحثية في النهاية إلى مساعدة الباحث أو الكاتب في تحرير الإبداع الخلاق عند الكتابة وذلك من خلال عدة إرشادات عامة يمكن من خلالها تحقيق مفهوم الكتابة الفعالة التي تساعد على رؤية قنوات الاتصال بين مختلف الأفكار بوضوح وبشكل مباشر.

Abstract

This paper has discussed the subject of the academic writing and its importance in improving the quality of the scientific research and it's output

in particular through four main parts, these parts focused as a whole on enhancing creativity, clarity, and preciseness of expression as well as writing, (or what it called effective writing that leads to do maximum output with minimum effort and make the work more organized and precise). Thus, this paper attempted overall to shed light on some of the substantial points that are related to the academic writing and that most of the researchers and authors don't take into consideration when they start to write any types of papers in various fields. For instance, clarifying the right fundamentals of the academic writing and the researcher ethics and its relationship to scientific plagiarism, which is one of the most important academic writing precautions that every researcher must be avoided in order to achieve a realistic results and benefit the society. Additionally, identifying the most important strategies applied when collaboration in writing, such as the division of labor between the various participants in writing the scientific research within a specific timetable binding on all parties, especially when we come to write a double major scientific research. Finally, this paper has sought to assist the researchers and writers in terms of liberate creativity of the academic writing by using some general guidance that ease the work and fulfill the concept of effective writing and helps the author to see the connections between the various ideas clearly and directly.

يعد موضوع الكتابة الأكاديمية (العلمية) من المواضيع المهمة التي لا غنى عنها لأي باحث مهما اختلف وتنوع موضوع بحثه. فهو يعد بمثابة حجر الأساس في منظومة البحث العلمي، كما أنه يمثل المرشد الذي يزود الباحث بالأسس والمعايير اللازمة لكتابة صحيحة ومتوازنة تساعد في نهاية الأمر على إنجاز بحث أو تقرير أو كتاب معين بطريقة علمية رصينة واضحة وعلى أكمل وجه. ولعل أهمية الكتابة الأكاديمية تنبع من كونها الوسيلة المثلى لتوثيق وحفظ أي علم أو معرفة من الضياع، لذلك لا غرابة في أن نرى في جميع جامعاتنا ومعاهدنا البحثية مواد متخصصة تعنى بإعطاء شرح تفصيلي وتوضيحي لهذا الموضوع الحيوي والمهم.

يقدم موضوع الكتابة الأكاديمية النصيحة العلمية للباحثين والدارسين فيما يتعلق بكتاباتهم وكيفية نشرها، كما يشرح خطوة بخطوة الكيفية الصحيحة لإعداد بحث قيم وصحيح بدءا من اختيار الموضوع وصياغة العنوان ومرورا بإعداد المقدمة وانتهاءً بتقديم النتائج والتوصيات وكتابة المراجع والملحقات وعمل الملخص. لذلك كان لزاما علينا أن نسلط الضوء أكثر على جوانب هذا الموضوع مع القليل من الاستفاضة المتعلقة بأسس الكتابة

الأكاديمية الصحيحة ومحاذيرها التي يجب على الباحث تجنبها عند الكتابة وذلك من أجل فتح المجال أمام كل من يرغب في معرفة المزيد عن كيفية الكتابة الأكاديمية الصحيحة.

إن المتتبع لتطور البحث العلمي يتبين له بوضوح مدى الارتباط الوثيق بينه وبين التطور على صعيد الكتابة الأكاديمية حيث أن الكتابة الأكاديمية تمشي جنبا إلى جنب مع التطور في البحث العلمي ، فلا يمكن أن يتم البحث العلمي بمعزل عن المنهجية العلمية السليمة في الكتابة، فالمعرفة المسبقة بأساليب الكتابة الأكاديمية الصحيحة قد توفر للباحث الوقت والجهد ، حيث تعمل كمرشد له طيلة فترة إعداد بحثه حتى الانتهاء منه في صورته النهائية. وإنطلاقا من الأهمية البالغة لهذا الموضوع بالنسبة لجميع القراء على حد سواء، تهدف هذه الورقة الى إطلاع القارئ بماهية الكتابة الأكاديمية وأسسها ومحاذيرها وأخلاقيات الباحث وعلاقة ذلك بمسألة السرقة العلمية وكيفية تجنبها وصولا الى بحث علمي جيد ورصين.

لتحقيق هذا الهدف، فقد تم تقسيم هذه الورقة الى أربعة أجزاء رئيسية يتناول الجزء الأول منها التعرف بعمق على مفهوم أو ماهية الكتابة الأكاديمية وكيفية التفريق بينها وبين أنواع الكتابات الأخرى، بينما يختص الجزء الثاني بالحديث عن أسس الكتابة الأكاديمية وأخلاقيات الباحث، في حين يتعلق الجزء الثالث بتوضيح ماهية السرقة العلمية وكيفية تجنبها، أما الجزء الأخير فينفرد بإعطاء لمحة موجزة عن مسألة التعاون في الكتابة والتي هي على قدر كبير من الاهمية بالنسبة لأي باحث، حيث لا يمكن لأي باحث الاستغناء عنها خاصة إذا ما أراد التطرق الى موضوعات ذات تخصص علمي مزدوج.

أولاً: ماهية الكتابة الأكاديمية وكيف نفرق بينها وبين أنواع الكتابات الأخرى

يدل مصطلح الكتابة الأكاديمية بمعناه الضيق على كتابة بحث أصيل في ورقة علمية ، في شكل معياري بهدف نشرها في إحدى المجلات. أما بمعناه الواسع، فقد يتعدى ذلك ليشمل كافة أنواع الاتصال العلمي الأخرى، والتي تتضمن المراجعات العلمية التي تلخص البحوث المنشورة مسبقا وتحقق التكامل بينها، إضافة إلى الكتب، والبحوث، والدراسات العلمية ، والتقارير، والنشرات العلمية وغيرها من المحاولات الأخرى ذات الصلة بكتابة العلم. (روبرت .أخرون 2008 ، ص17).

وقد تعرف الكتابة الأكاديمية على أنها طريقة منظمة لا تخضع للعشوائية للوصول الى الحقائق الموجودة في العلوم المختلفة بكافة فروعها، وبالتالي فهي عمل فكري منظم يقوم به الباحث يسعى من خلاله الى جمع الحقائق وتنظيمها وتفسيرها وربطها بالنظريات والحقائق السابقة بهدف التوصل إلى حل مشكلة ما أو إضافة معرفة جديدة الى حقول المعرفة الموجودة' (عبد الرشيد 2012 م، ص3)، لذا قد يطلق عليها البعض فن الاستقصاء العلمي، أي الاستقصاء والاستعلام الدقيق عن الحقائق الموجودة في أي فرع من فروع المعرفة. وبهذا المعنى فإن الكتابة الأكاديمية تنطوي على عدة خطوات، تبدأ من الاعلان عن الموضوع أو الظاهرة أو المشكلة التي يراد بحثها، ثم صياغة الفرضيات وجمع الحقائق أو البيانات عنها، ثم تحليلها بهدف الوصول الى استنتاجات معينة إما في شكل حلول للمشكلة ذات الصلة أو في شكل تعميمات معينة لبعض الصياغات النظرية.

والسؤال الذي يطرح نفسه الآن هو كيف يمكن أن نفرق بين الكتابة الأكاديمية وبين أنواع الكتابات الأخرى؟

ببساطة نستطيع القول أن الكتابة الاكاديمية لها نمط معين وروح معينة تختلف عن باقي أنواع الكتابات الأخرى، فبمجرد البدء في قراءة موضوع معين اتبع فيه المنهج الاكاديمي، يدرك القارئ البسيط مباشرة مدى الاختلاف والتنوع في الاسلوب العلمي والمنهجية المتبعة في الكتابة، كما يمكن لهذا القارئ وبسهولة تلمس مدى التسلسل في الأفكار وارتباطها الوثيق بالقرائن والأدلة والبيانات. فالكتابة الاكاديمية تنتقل من الفرضيات كما ذكرنا في السابق الى الاستنتاجات والتعميمات التي تتعلق بالظاهرة قيد الدراسة أو البحث. وبشكل عام، إذا أمعنا النظر أكثر في الكتابة الأكاديمية سنجد أن لها سمات معينة تميزها عن غيرها من أنواع الكتابات الأخرى، هذه السمات يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1. الوضوح والدقة في الكتابة وهي تمثل السمة الرئيسية المميزة للكتابة الأكاديمية، حيث تتضمن الكتابة الأكاديمية عبارات بسيطة واضحة مباشرة ومعبرة قدر الإمكان يستطيع القارئ البسيط فهمها بسهولة ويسر، فالغموض في الكتابة ما هو إلا نتيجة للتفكير المشوش والمعرفة الناقصة، إضافة الى ذلك فإن الكتابة الأكاديمية تتميز بعدم الإسهاب، والتعبير عن الأفكار بأقصر الجمل وأدق الكلمات.

2. استخدام كافة الأساليب العلمية المتبعة في تحليل الظاهرة قيد البحث، فقد تتطلب الكتابة الأكاديمية الاستعانة بالأساليب الإحصائية والرياضية و القياسية الضرورية لاستكمال البحث، بالإضافة الى احتوائها على إشارات معينة تستهدف قراء معينين يمثلون المستقبل أو المتلقي، هذه الإشارات عادة ما تختلف باختلاف التخصص أو اختلاف مجال البحث أو الدراسة.

3. التنظيم واختيار اللغة الصحيحة في الكتابة، إن من السمات الرئيسية للبحث العلمي ومن الأمور الأساسية التي يمكن من خلالها أن نفرق بين الكتابة الأكاديمية و بين أنواع الكتابات الأخرى، التنظيم الجيد واختيار اللغة الصحيحة في الكتابة ، فكتابة بحث علمي جيد يتطلب من الباحث إتباع شكل معياري متعارف عليه مسبقا بين الأوساط العلمية والأكاديمية المختلفة يتميز بالوضوح وترتيب الأفكار بأسلوب منطقي داخل هذا الشكل، كما أن انتقاء الكلمات المناسبة في الكتابة واستخدام المصطلحات التخصصية بعناية عند الكتابة هي أيضا من مميزات البحث العلمي الجيد، إن مما لا شك فيه أن الأسلوب الجذاب في الكتابة الأكاديمية مهم ومطلوب ولكن يجب مع ذلك مراعاة استخدام الكلمات الصحيحة والجمل القصيرة المباشرة وتجنب الإطالة قدر الإمكان لكي لا نرهق القارئ ونضيعه. (جامعة الملك سعود 2009 ، ص10).

4. أيضا يعتبر الابتعاد عن التعقيدات البلاغية والأساليب الإنشائية والتشبيهات والاستعارات (المحسنات اللفظية) التي كثيراً ما تضلل القارئ وتشوه الفكرة، والتي لا ينصح باستخدامها كثيراً في كتابة الأبحاث العلمية والأكاديمية، من السمات الرئيسية للبحث العلمي والتي يمكن من خلالها أن نفرق بين الكتابة الأكاديمية وبين أنواع الكتابات الأخرى، حيث تعتبر ضرورة ملحة ينبغي على كل باحث أخذها في الحسبان عند الشروع في الكتابة الأكاديمية. (Robert A. Day,1998)

ثانياً: أساسيات الكتابة الأكاديمية وأخلاقيات الباحث

إن أي علم له أسس وقواعد يبنى عليها، هذه الأسس تمثل في حقيقة الأمر الدعائم الرئيسية التي يرتكز عليها الهيكل العام أو البناء الكلي لهذا العلم، كذلك الحال بالنسبة للكتابة الأكاديمية حيث تعتمد على أساسيات ومبادئ تمثل القاعدة العريضة التي يتكون منها

المنهج الأكاديمي أو العلمي في الكتابة والتي بدونها ينهار هذا المنهج، هذه الأساسيات تتلخص في النقاط التالية:

1. الإجابة على سؤال معين، فالكتابة الأكاديمية بشكل عام تهدف عادة الى الاجابة عن تساؤل معين يرد في ذهن الباحث يشغل تفكيره ويؤرقه طوال الوقت ولا يجد له حل، مما يضطره الى البحث عن إجابة مقنعة له، فما العلم هو إلا سؤال وجواب.
2. إظهار الرصانة الفكرية ، ونعني بذلك تماسك الأفكار وترابطها بحيث تؤدي الى تفسير الظاهرة محل البحث بطريقة علمية صحيحة تعكس خبرة وكفاءة الكاتب أو الباحث ولا يتأتي ذلك إلا من خلال القراءة والإطلاع المستمر في مجال تخصص الكاتب، إضافة الى ممارسة العمل البحثي بشكل دائم.
3. الدعم بالأدلة، ويقصد به إظهار كافة الوثائق والبيانات والإحصاءات والتقارير الرسمية وغيرها من الأدلة التي تتعلق بالظاهرة محل البحث وعرضها بطريقة منظمة بحيث تخدم هدف البحث وتدعمه دون التلاعب أو المساس بها بأي شكل من الأشكال، فالبحث الجيد هو الذي يتمتع بكم كاف من الأدلة التي تدعم وتثبت ما توصل إليه الباحث من نتائج في نهاية بحثه وتقصيه وتحليله للظاهرة أو المشكلة محل الدراسة.
4. الإعداد أخلاقيا، حيث تعتبر هذه المرحلة سابقة على عملية الكتابة الأكاديمية، بل تعد تمهيد لها. وهي تتمثل في إعداد الباحث أو الكاتب نفسيا وتعريفه بأخلاقيات الكتابة الأكاديمية وخطورة مسألة نقل العلم والمعرفة وإشاعتها، الأمر الذي يتطلب ضرورة تهيئة وتجهيز هذا الباحث أو الكاتب وإدراكه لعواقب النقل غير الأمين والضرر ذلك يمكن أن يلحقه على الكاتب الأصلي وعلى العلم نفسه من جراء ذلك، من أجل تحقيق التواصل والتكامل على مستوى مختلف فروع المعرفة العلمية.
5. التناسق في الأسلوب العلمي والنغمة المتبعة في الكتابة ونعني بذلك إتباع الباحث لأسلوب علمي موحد طوال البحث بالكامل كأن يتبع الباحث الأسلوب الإستقرائي أو الأسلوب الإستنباطي مثلاً، إضافة الى إنسيابية وسلاسة الأفكار في مجملها وتناسقها مع الفكرة الأساسية للبحث. أما تناسق النغمة المتبعة في البحث فيمكن أن يتلمسها القارئ بسهولة من خلال قراءته لموضوع البحث ونقصد بذلك شعور القارئ بأن هناك مستوى واحد أو لغة

واحدة، كأن يستشف القارئ مثلا من خلال البحث بأن اللغة السائدة فيه هي الشدة أو اللين أو الإقناع أو غيرها من اللغات الأخرى التي قد تعكس هوية الكاتب نفسه عند الكتابة.

6. ذكر مصادر المادة المذكورة وتوثيقها بأسلوب مناسب للتخصص.

7. التأكد من صحة الكتابة لغويا وتفادي الأخطاء الإملائية عند الكتابة ونعني بذلك ضرورة التأكد من سلامة اللغة المستخدمة في الكتابة كاستخدام الأدوات الدالة على النوع في اللغة بشكل صحيح ومراعاة استخدام المبني للمجهول وصيغ المتكلم و صيغ الأفعال في اللغة وإنتقاء الكلمات المناسبة على نحو صحيح.

8. الجمال والجاذبية في الشكل العام للكتابة ونعني بذلك أن يكون البحث مشاهد ومنظم ودقيق وفي نفس الوقت واضح ومباشر وسهل الفهم.

وبشكل عام فإن هناك متطلبات فكرية أساسية ينبغي وجودها في البحث الأكاديمي الأصيل، هذه المتطلبات تختلف باختلاف نوع البحث أو الدراسة المزمع إعدادها، فهناك البحث الجدلي Research Argument الذي يعتمد على الجدل والنقاش الفكري المدعوم بالأدلة للوصول الى الرأي العلمي الصائب أو الحقيقة العلمية الصحيحة التي تفسر سلوك الظاهرة محل البحث ، وهذا النوع من البحوث يجب أن يتوفر فيه المتطلبات الآتية:

- ذكر موضوع الجدل والنقاش بوضوح في سياق البحث والذي سيقود القارئ الى الأدلة.
- أدلة البحث.
- التنوع في المصادر المستخدمة في دعم الآراء والحجج والآراء المعارضة.
- ممكن أن يكون استدلالي أو استنتاجي في المنطق.
- ذو سياق بصري واضح وسهل الفهم.

أما النوع الثاني من البحوث فهو التقرير العلمي Academic Report، وهو يختلف قليلا عن البحث الجدلي من حيث المتطلبات الفكرية التي يجب توفرها فيه ، حيث يشمل المتطلبات الآتية:

- ذكر الغرض بوضوح والذي يجب أن يظهر جليا لدى القارئ عبر التقرير.
- أدلة البحث.
- التنوع في المصادر المستخدمة لعرض النتائج والبدائل المحتملة.

- ممكن أن يكون استدلالي أو استنتاجي في المنطق.
- ذو سياق بصري واضح وسهل الفهم.

ويشترط في البحوث العلمية أو الأكاديمية بشكل عام أن تحتوي على أدلة كافية لدعم موضوع البحث، إضافة الى التحلي بالموضوعية عند عرض الأدلة المضادة، كما يشترط أن يتضمن البحث شرح تفصيلي واضح للمقاييس العلمية الكمية منها أو النوعية والتي تم إتباعها من قبل الباحث لقياس الظاهرة المراد دراستها أو المشكلة المراد حلها، أيضا يجب أن ينطوي البحث على استخدام مدروس للصور والجداول والأشكال البيانية والأرقام عند الكتابة ، وأخيرا ينبغي أن يتم الاستشهاد والتوثيق بشكل ملائم داخل متن البحث وفي نهايته، خاصة عند كتابة المصادر والمراجع العلمية المستقاة منها المادة العلمية بشكل واضح ودقيق إذ يعتبر القيام بهذه الخطوة نقطة حاسمة وضرورة ملحة لا غنى عنها عند الشروع في كتابة أي بحث علمي بطريقة ومنهجية علمية صحيحة.

من المفاهيم المهمة الأخرى التي تعتبر من أساسيات الكتابة الأكاديمية والتي يجب إدراكها وأخذها في الحسبان من قبل أي باحث أو كاتب أكاديمي قبل البدء في الكتابة، خاصة إذا أراد هذا الباحث أن يحسن من مستوى كتاباته العلمية لتلقى استحسان وقبول القارئ المتخصص وغير المتخصص على حد سواء، **المعرفة الشائعة أو العامة (Common Knowledge)**: وهي عبارة عن حقائق يمكن أن نجدها في كل مكان ، وهي على الأرجح تكون معروفة عند كثير من الناس، كشروق الشمس من المشرق وغروبها من المغرب أو أن هناك حربين عالميتين حدثتا في القرن العشرين. إن هذه المعلومات هي معلومات عامة ويعرفها كثير من الناس ولذلك فإننا لا نحتاج الى توثيق مثل هذه المعلومات، ومع ذلك فإننا يجب أن نوثق الحقائق والمعلومات التي لا تعد شائعة عند كثير من الناس ولا يعرفها إلا القليل منهم ، كما يجب توثيق الأفكار التي تفسر تلك الحقائق أيضاً.

أخلاقيات الباحث:

يقصد بأخلاقيات الباحث تلك الصفات الحميدة والسلوكيات الفاضلة التي يتعين على الباحث أو الكاتب (المؤلف) الأكاديمي أن يلتزم بها فكرا وسلوكا (نهجا وتطبيقا) أمام الله أولا ثم أمام نفسه والآخرين خاصة عند الشروع في إجراء الأبحاث والكتابات العلمية.

وبما أن الكتابة الأكاديمية وإتباع المنهج العلمي في الكتابة هي الطريقة الوحيدة و الصحيحة لبث العلم وإشاعته ونشره، فإن هذا الأمر يقتضي تحلي الكاتب أو الباحث بمجموعة من الأخلاقيات المهمة التي تمكنه من القيام بأداء وظيفته على أكمل وجه , هذه الأخلاقيات تتمثل في عدة أمور يمكن توضيحها فيما يلي:

أولاً: النزاهة والحياد وهما صفتان يجب أن يتحلى بهما أي باحث أكاديمي في أي مجال بحثي مهما اختلف وتنوع ، وهما مفهومان مهمان يتعلقان بالشفافية في العمل والكتابة وبدونهما يفقد العمل مصداقيته ومن ثم أهميته.

ثانياً: العدل وهو مفهوم يرتبط بالتوازن والانضباط وعدم الحياد خاصة عند إجراء البحوث الجدلية التي تبين وجهات نظر وآراء مختلفة حول الظاهرة أو المشكلة موضوع البحث.

ثالثاً: الأمانة في العلم و نقله، وهذه من أهم الصفات والأخلاقيات التي يجب أن يتحلى بها الباحث أيا كان مذهبه أو انتمائه أو دينه، فأي عمل علمي يعتمد جزئيا على مصادر للمعلومات أولية كانت أو ثانوية، وتفرض أخلاقيات الكتابة العلمية إضافة الى قوانين الطبع وحقوق الملكية الفكرية بطبيعة الحال أن يقدم الكاتب مصادره ويعرفها في نهاية بحثه ويوثقها حسب المنهجية العلمية المتعارف عليها بين كافة الأوساط العلمية . فعندما ينقل الباحث أو يقتبس أي معلومة، سواءً كان الاقتباس مباشر أو غير مباشر، فعليه أن يكون صادقا وأن ينسب الفضل لأهله و لا يعزوه لنفسه لكي لا يقع في جريمة السرقة العلمية التي يعاقب عليها القانون. (جامعة الملك عبد العزيز، 2009، ص 41) .

رابعاً: البعد عن الأغلوطات والمجادلات التي ليس لها دليل، خاصة في البحوث الجدلية أو التي تبين الرأي والرأي الآخر، وهذا من أسس العلم وآداب طالب العلم أو الباحث.

خامساً: العناية بالدليل أو الحجة من قبل الباحث ، لأن الحكم على ظاهرة ما إن لم يكن مستندا الى دليل فهو دعوى.

سادساً: الإبتعاد عن التقليد ونسخ أسلوب الغير في الكتابة، فالكتابة العلمية الصحيحة يجب أن تعكس هوية الكاتب أو الباحث نفسه لا غيره، وهذا لا يتحقق إلا بعد إنشغال العقل وشغفه بموضوع معين لدرجة تحوله الى هاجس يدفعه نحو البحث والتقصي والاستعلام عن هذا الموضوع. هذا الشغف والاهتمام وحب الباحث لموضوع البحث هو الذي يؤدي الى تميز الكتابة العلمية والوصول الى ثمرة البحث العلمي.

ثالثاً: ماهية السرقة العلمية وكيفية تجنبها

إن مفهوم السرقة العلمية أو ما يعرف في الأوساط الأكاديمية بالانتحال ما هو في حقيقة الأمر إلا الوجه الآخر المضاد لعملية الاستشهاد، والتي تعرف ببساطة على أنها طريقة لإخبار القارئ أن المادة المكتوبة في بحث ما قد جاءت من مصادر أخرى، بل إنها تعطي القارئ أيضا المعلومات المهمة لإيجاد تلك المصادر مرة أخرى إن أراد ذلك، وهي تتضمن معلومات عن الكاتب واسمه وعنوان العمل والموقع الخاص بالمؤسسة المسؤولية عن طباعة ونسخ هذا العمل، إضافة الى تاريخ الإصدار أو النشر وأرقام الصفحات الخاصة بالمادة المقتبسة والموجودة في المصدر الرئيسي. أما السرقة العلمية أو الانتحال فهي بشكل عام عبارة عن شكل من أشكال النقل غير القانوني، وهي تعني باختصار أخذ عمل شخص آخر (نتاجه الفكري) وإدعاء أن هذا العمل هو من النتاج الفكري المحض للمؤلف سواء كان ذلك متعمدا أم لا (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، سنة 1434 هجري).

وهي تتنافى تماما مع مفهوم الكرامة الفكرية (tellectual integrityin) للباحث والتي يقصد بها رضا الباحث عن مضمون البحث والتأكد من أنه يمثل جهده وحده لا غيره ورفضه التام لأخذ جهد غيره وكتابة إسمه عليه دون أن يكون من إنجازه.

وبوضوح أكثر فإن السرقة العلمية أو الانتحال تعني تبني شخص ما لأفكار أو كتابات أو إختراعات شخص آخر والتصرف فيها كما لو كانت من نتاجه الخاص دون الإشارة الى مصدر هذه الأفكار أو الكتابات أو الإختراعات، سواء كان ذلك بقصد أو بغير قصد. .(Heriot-Watt University ,2005)

ويتضمن مصطلح السرقة العلمية بشكل عام (وإن كان غير محصور فقط بالآتي) قيام الكاتب بإعادة صياغة كل فكرة معينة لا تعود له أو كل عملية إقتباس مباشر لأعمال أناس آخرين سواء كانت منشورة أو غير منشورة بدون الإعتراف الواضح والإقرار الكامل منه بذلك، إذ أن عدم إعتراف الكاتب أو الباحث بإستخدام المادة العلمية المعدة من قبل أناس آخرين أو بواسطة وكالات شاركت في نشر وبيع الأوراق البحثية أو غيرها من المواد الأكاديمية الأخرى قد يدخل ضمن نطاق السرقة العلمية.

لماذا يجب على الكاتب الإشارة الى المصادر عند الإقتباس؟

إن إعطاء وإرجاع الحق للكاتب الأصلي من خلال الإشارة الى عمله خلال عملية الإستشهاد هو الطريقة الوحيدة لإستخدام أعمال أناس آخرين بدون اللجوء الى ما يعرف بالسرقة العلمية أو الإنتحال التي يحاسب عليها القانون. فإذا إشتمل بحث ما مثلا على معلومات أو بيانات أو أفكار ليست من إبتكار الكاتب أو الباحث، فإنه حينئذ يجب التأكد من توثيق تلك البيانات أو المعلومات الخاصة بالمصادر التي تم الإقتباس منها وبشكل جيد . وبالأسلوب نفسه ، فلو تم إستخدام مفردات أو عبارات الآخرين، فإنه ينبغي على الباحث ألا ينسى أن يضعها بين علامات تنصيص" (أو تميزها طباعيا إذا كانت المادة المقتبسة طويلة)، وأن يعرض المرجع الذي تم إقتباس المعلومات منه، وإلا سوف يكون هذا الباحث أو الكاتب متهما بالإنتحال. ولكي يتم تجنب الإنتحال غير المقصود ، يجب التأكد من أن لدى الباحث أو الكاتب كافة المعلومات عن المصدر المراد الأخذ منه ، خاصة عند الشروع بإستنساخ مواد الآخرين المكتوبة ، أو حتى عند القيام بتحميل هذه المواد على الحساب الشخصي للباحث أو الكاتب مثلاً.

وبشكل عام فإن هناك عدد من الأسباب التي قد تدفع الكاتب الى الإقتباس من المصادر الخاصة بالمعلومات سواءً كانت كتبا أو دوريات أو بحوث ودراسات العلمية موثقة ومنشورة، كرسائل الماجستير والدكتوراه أو التقارير والنشرات، من أهم هذه الأسباب على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- نقص المعرفة لدى المؤلف فيما يتعلق ببعض جزئيات البحث، الأمر الذي يستوجب ضرورة تغطيتها من البحوث والدراسات السابقة.
- منهجية البحث العلمي التي تتطلب التأصيل التاريخي للظاهرة محل البحث، خاصة عند إجراء البحوث والدراسات المسحية أو التاريخية، الأمر الذي يفرض على الباحث ضرورة الرجوع الى كافة المصادر والمراجع السابقة التي كانت قد تناولت الظاهرة فيما مضى وذلك للاستفادة منها في تحليل هذه الظاهرة بشكل أدق أو دراسة موضوع بحثي معين عن كتب.
- اعتماد الإنتاج الأكاديمي في معظمه على مصادر خارجية تم نشرها من قبل، يستخدمها المؤلف بغرض دعم أفكاره وآراءه والنتائج التي قد يتوصل إليها.

إستراتيجيات لتجنب السرقة العلمية:

يعتمد الإنتاج الأكاديمي أو العلمي في الغالب على أفكار وبحوث وكتابات الآخرين، وهذا الأمر بلا شك، يعتبر أمراً طبيعياً ومتعارف عليه عند كافة الأوساط العلمية على حد سواء، بل إنه يعد أمرا ضروريا وحتميا لإتمام تلك البحوث والكتابات العلمية على أكمل وجه، ولكن الأمر الذي يعد مرفوض تماما ومحرم قانونيا هو قيام الكاتب أو الباحث أو المؤلف باستخدام أعمال غيره العلمية دون الاعتراف الكامل والصريح بإسهاماتهم العلمية في بحثه. لذلك كان من الواجب هنا تسليط الضوء بشيء من التفصيل على بعض التعليمات أو الاستراتيجيات التي تؤدي في نهاية الأمر الى تجنب وقوع الباحث أو الكاتب أو المؤلف فيما يعرف بالسرقة العلمية، حيث يمكن للباحث المبتدئ بشكل عام أن يتفادى السرقة العلمية من خلال اتباع بعض الخطوات المهمة وأخذها في الحسبان عند الشروع في الكتابة، إذ ليس من الضروري أن يكون الباحث أو الكاتب متمرس في كتابة وإعداد البحوث العلمية ليتمكن من تجنب الوقوع في السرقة العلمية، هذه التعليمات يمكن حصرها فيما يلي:

1. التأكد من وضع كل شيء يأتي مباشرة من نص ما بين الأقواس، خاصة عند الخوض في المراحل الأولى من الكتابة أي وأنت تعمد في أخذ الملاحظات.
2. القيام بإعادة صياغة للنص الذي أنت بصدد الأخذ منه بالكامل مع التأكد من عدم استبدال فقط كلمات معينة في النص وتغييرها. وتتم طريقة إعادة الصياغة الصحيحة لأي نص مكتوب عن طريق إتباع الخطوات التالية:

- القيام بقراءة وفهم الفكرة الأساسية التي يدور حولها النص الذي تريد إعادة صياغته بالكامل بشكل دقيق.
- القيام بحجب ذلك النص بشيء ما أو تغطية بيديك أو حتى بإقفال المصدر بالكامل.
- محاولة كتابة الفكرة التي يدور حولها ذلك النص بأسلوبك أنت وباستخدام كلماتك أنت لا غيرك.
- أخيرا فتح المصدر ومقارنة النص الأصلي بالنص الذي قمت بكتابته للتأكد من أنك لم تقم بتغيير الفكرة الأساسية و الإتيان بفكرة مغايرة لها عن غير قصد، إضافة لذلك عليك التأكد من عدم استخدام جمل بعينها من النص الأصلي.

3. أيضا ينبغي على كل من يقوم بالاقتباس من الإنترنت القيام بنسخ عناوين المواقع على الفور خوفا من فقدانها وضياع مصدر المعلومات التي تم الاقتباس منها، وهذه الخطوة تعتبر مهمة وضرورية لتجنب السرقة العلمية.

4. أيضا من الأمور المهمة في هذا الجانب والتي تساعد كثيرا في تجنب الوقوع في السرقة العلمية، استخدام مدقق السرقة العلمية وهي عبارة عن مواقع أو برامج أعدت خصيصا للكشف عن السرقة العلمية من خلال التدقيق في كل عمل كتابي قام به كتاب أو باحثين في تخصصات أو ميادين مختلفة، سواء كان ذلك العمل بحثا ومقالا أو تقاريرا علميا أو حتى كتابا، وذلك بهدف التأكد من خلوها من أعمال الغير.

رابعاً: التعاون أو التشارك في الكتابة

يعد موضوع التعاون في الكتابة أو ما يعرف بالكتابة التشاركية WrittingColaborative من الأمور التي أصبحت من لوازم كتابة البحوث العلمية الناجحة هذه الأيام، خصوصا في ظل إزدياد الاهتمام بالأبحاث ذات التخصص العلمي المزدوج ، أي تلك الأبحاث الممتدة لأكثر من تخصص علمي، حيث تتميز هذه الأبحاث أو الدراسات بوجود فريق علمي من الباحثين الذين يتم فيما بينهم تقسيم العمل كل على حسب تخصصه لإنجاز تلك الأبحاث، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى ضمان جودة العمل البحثي بالكامل.

إن الكتابة التشاركية أو التعاون في الكتابة تتميز بشكل عام بتوفير الجهد والوقت والسرعة في إنجاز البحوث والدراسات العلمية، إذ تعد هذه الميزة ضرورية ومهمة ، خاصة على المستوى الكلي للدولة، فصانعوا القرار في أي دولة عندما يعمدون الى إتخاذ قرار سياسي أو اقتصادي أو اجتماعي معين، فإنهم يلجأون عادة الى أجهزة الدولة التخطيطية ومراكز البحوث والدراسات الاستراتيجية لإمدادهم بجميع المعلومات والبحوث أو الدراسات العلمية اللازمة والمتعلقة بالموضوع المراد إتخاذ القرار بشأنه، الأمر الذي يتطلب بطبيعة الحال ضرورة توفر السرعة في إنجاز تلك البحوث والدراسات العلمية بشكل صحيح، من أجل المساعدة في وضع وصياغة سياسة عامة للدولة تضمن تحقيق المجتمع لأهدافه، وهذا ما لا يمكن أن يتوفر إلا ظل في الكتابة التشاركية أو التعاون في الكتابة. إضافة الى ذلك فإن الكتابة التشاركية تساعد على زيادة المعرفة باستمرار، كما تساعد أيضا على زيادة

المصداقية في العمل البحثي والثقة في نتائجه، نتيجة المراجعة من قبل أعضاء الفريق العلمي الذين قاموا بكتابة البحث العلمي وإنجازه بالكامل.

وبالرغم من أن الكتابة الأكاديمية قد تكون مرهقة وشاقة الى حد ما، إلا أن التعاون في الكتابة قد يؤدي الى نتائج أكثر دقة وفاعلية، حيث يتفادى الباحث من خلال الكتابة التشاركية العديد من الأخطاء التي قد يقع فيها العديد من الباحثين والكتاب عن غير قصد، إما نتيجة لاعتمادهم على أنفسهم فقط في كتابة البحوث، أو نتيجة لعدم إدراكهم لمفهوم الكتابة التشاركية على نحو صحيح، وبشكل عام فإن الكتابة التشاركية تعتمد على عدة تقنيات أو أساليب معينة تجعل العمل أسهل. فالإتصال الجيد بين فريق العمل يعد بمثابة مفتاح النجاح الذي يقود في النهاية الى بحث علمي جيد، كما أن الفهم الواضح لمضمون البحث و ما هو مطلوب من قبل كل عضو من أعضاء الفريق على حدى، يؤدي الى نتائج صحيحة ومتماسكة. وبصفة عامة فإن هناك بعض الخطوات الهامه أو الاستراتيجيات التي ينبغي أخذها في الحسبان عن التعاون في كتابة أي بحث علمي أو أكاديمي، هذه الاستراتيجيات يمكن حصرها فيما يلي:

- تقسيم العمل بين مختلف المشاركين في كتابة البحث العلمي ضمن جدول زمني محدد ملزم لجميع الأطراف، خاصة عند كتابة الأبحاث ذات التخصص العلمي المزدوج.
- خلق قنوات اتصال بين مختلف المشاركين في البحث وذلك من أجل مناقشة وتنقيح مختلف الأفكار والنقاط المتشابكة المتعلقة بموضوع البحث، خاصة عند عدم التمكن من الاجتماع معا في نفس الوقت، ويتم ذلك باستخدام التقنيات الحديثة كالبريد الالكتروني والتليفون.
- تحديد مهام محددة لكل عضو مشارك في البحث بدقة ويتم ذلك بعد الجلوس سوية وتحديد خطة إنجاز البحث بالكامل وهذه تمثل وظيفة ومسؤولية قائد الفريق.
- مراجعة وتنقيح عمل الآخرين المساهمين في البحث كل على حدى من قبل باقي أعضاء الفريق وذلك من أجل ضبط الحشو الزائد في البحث وضمان تدفق الأفكار وأنها تجري في مسار واحد وهو تحقيق هدف البحث.

وباختصار فإن تعلم مهارة التعاون في الكتابة أو الكتابة التشاركية هي أمر ضروري وحيوي ومهم يجب إكتسابها ومعرفتها من قبل أي باحث أو كاتب أكاديمي يعمل داخل البيئة

العلمية، وهذه المهارة يمكن أن تكون أكثر كفاءة وفعالية عند توفر بعض المتطلبات الأساسية والتي من بينها ضرورة وجود قائد ومخطط جيد للفريق، إضافة الى توفر الإتصال الجيد والتقسيم المتساوي للعمل، أيضا المشاركة في المسؤولية المتعلقة بالنتائج ، وأخيرا الجمع الدقيق لكل أجزاء البحث بحيث يتم التأكد من إنسيابية المعلومات وإخراج البحث بشكل متناسق ومتسق كما لو كان قد كتب من قبل باحث أو مؤلف واحد.

الخاتمة:

لقد سعت هذه الورقة البحثية الى إطلاع القارئ بماهية الكتابة الأكاديمية وأسسها ومحاذيرها وأخلاقيات الباحث وعلاقة ذلك بمسألة السرقة العلمية وكيفية تجنبها وصولا الى بحث علمي جيد ورصين. وبعد عرض وتحليل المحاور الرئيسية لهذه الورقة البحثية ، فقد خلصت في نهاية الأمر إلى نتيجة مفادها أنه لا يمكن لأي باحث أو كاتب أكاديمي أن يكتب بحث علمي جيد وواضح وفي نفس الوقت متكامل دون الإلمام بأسس الكتابة الأكاديمية وأركانها، حيث شددت هذه الورقة البحثية على أهمية اتباع الباحث للمنهج العلمي عند الشروع في كتابة أي بحث ، خاصة إذا ما أرد تحقيق أهداف وغايات البحث العلمي والمتمثلة في الكشف عن الحقائق العلمية الكامنة وراء أي فرع من فروع المعرفة ومعالجة المشاكل وتفسير الظواهر العلمية المختلفة.

قائمـة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، عمادة التقويم والجودة، (السرقة العلمية ..ماهي ؟ وكيف أتجنبها)، سلسلة دعم التعلم والتعليم في الجامعة ، منشورات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، سنة 1434هجري 2013م.
- جامعة الملك سعود، عمادة الدراسات العليا، (الإطار العلم لكتابة الرسائل العلمية لدرجتي الماجستير والدكتوراه)، منشورات جامعة الملك سعود، سنة 1430هجرى 2009م.
- جامعة الملك عبد العزيز، (دليل كتابة الرسائل العلمية بجامعة الملك عبد العزيز)، إعداد عمادة الدراسات العليا، مركز النشر العلمي بجامعة الملك عبد العزيز، الطبعة الأولى، سنة 2009.
- روبرت .أ.داي، باربرا جاستيل (كيف تكتب بحثا علميا وتنشره)، الدار المصرية اللبنانية ومؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم، الطبعة الأولى، سنة 2008.
- عبد الرشيد بن عبد العزيز حافظ ، (أساسيات البحث العلمي)، منشورات جامعة الملك عبد العزيز، الطبعة الأولى، سنة 1433هجرى 2012م.

ثانياً: المراجع الأجنبية

-Barry Wellman. *"How to Write & Edit a Paper".* December 6, (1999), published by University of Toronto, Department of Sociology.

-Robert A. Day. *"How to Write & Publish a Scientific Paper".* Fifth Edition, (1998), by ORYX PRESS.

-Christopher Mulligan & Russell Garofalo. *"A collaborative writing approach: Methodology and student assessment". The language teacher magazine*, First Edition, (May/June 2011), by Ritsumeikan University.

-Heriot-Watt University. *"Student Guide to Plagiarism".* Created by Academic Registry and Educational Development Unit, October, (2005).

-http://educad.me/49680/الكتابة-التشاركية-البحث-العلمي/

مجلة العلوم الشاملة

البحوث المنشورة باللغات الأجنبية

Research Papers in Foreign Languages

acquisition and learning .Hershey-New York: Information Science Reference, pp 481-495.

Subramanian, K.(2007). ‗Teachers' mindsets and the integration of computer technology'. British journal of educational technology, 38(6), pp.1056-1071.

Wang, L. (2005). The advantages of using technology in second language education: technology integration in foreign language teaching demonstrates the shift from a behavioral to a constructivist learning approach. THE Journal, 32(10), 38-4. Available at http://www.funkphd.net/7741_tech/esol%202.pdf (Accessed at 25 February 2016).

Wang, L., Ertmer, P. A. & Newby, T. J. (2004). Increasing preservice teachers' self-efficacy beliefs for technology integration. Journal of Research on Technology in Education, 36(2), pp. 231–250.
Warschauer, M., &Meskill, C. (2000). Technology and second language teaching. In J. Rosenthal (Ed.), Handbook of undergraduate second language education (pp. 303-318). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Webb, M. & Cox, M. (2004). A review of pedagogy related to information and communications technology. Technology, Pedagogy and Education, 13, (3), pp. 235–286.

Yang, S. C., and Huang, Y. F. (2008). A study of high school English teachers' behavior, concerns and beliefs in integrating information technology into English instruction. Computers in Human Behavior, 24(3), pp. 1085-1103. Available at http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2007.03.009 (Accessed 9 March 2014).

Young, S. S. C. (2003). ‗Integrating ICT into second language education in a vocational high school', Journal of Computers Assisted Learning 19, pp. 447-461.

Yunus, M.M. (2007). Malaysian ESL teachers' use of ICT in their classrooms: expectations and realities. RECALL, 9 (1), pp79-95.

Koutsogiannis, D. &Mitsikopoulou, B. (2004) ‗The Internet as a Glocal Discourse Environment', Language Learning & Technology. 8(3). pp.83-89.

Lafford, P. A., & Lafford, B. A.(1997). Learning language and culture with the Internet. In R. M. Terry (Ed.), Technology-enhanced language learning. Lincolnwood, IL: The National Textbook Company.

Lee, C.H. (1997). The use of media technology in foreign language teaching and learning at university level: a study of teachers ‗attitudes in Korea. Unpublished thesis, University of Newcastle.

Levy, M. (1997) Computer-Assisted Language Learning: Context and Conceptualization. Oxford: Oxford University Press.

Long, M. H. and Doughty, C. J. (eds)(2009). The Handbook of Language Teaching. . Blackwell: Blackwell Publishing.

Lubis, M. A; Yunus, M. M. &Emb, M.A (2010) ‗ICT and systematic steps in teaching and learning language in the classroom', Procedia Social and Behavioural Sciences 9, pp.1055–1061.

McGhee, R., &Kozma, R. (2001) New teacher and student roles in the technology supported classroom. Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association, Seattle. . Available at http://www.cehd.umn.edu/carei/reports/docs/newrolestechnology.pdf (Accessed 20 March 2015).

Napthine , P. (2006). ‗A study of the effectiveness of a web resource in supporting students learning on a general certificate of secondary Education course in information and communication technology', Technology, Pedagogy and Education, 15, (1), pp. 107-123.

Patton, M. Q. (1990) Qualitative Evaluation and research Methods. (2nd ed), London: sage publications

Perera, N. C. (2011) Constructivism, social constructivism and situated cognition: A sliding Scale. Available at http://nishancperera.com/2011/01/31/constructivism-social-constructivism-and-situated-cognition-a-sliding-scale-by-nishan-perera/ (Accessed 20 December 2015).

Shucart, S.A., Mishina, T., Takahashi, M &Enokizono, T. (2008). The CALL lab as a facilitator for Autonomous learning. In F. Zhang & B. Barber, (eds) Handbook of research on computer-enhanced language

http://www.llas.ac.uk/resources/goodpractice.aspx?resourceid=61 (Accessed 15 January 2014).

Denscombe, M. (2007) The goof research guide: for small-scale social research (3rd edition). Maidenhead: Open University Press.

Hamdy, A. (2007) ICT in education in Libya: Survey of ICT and education in Africa: Libya country reports. Available at http://www.infodev.org/en/Document.412.pdf . (Accessed 12 October 2015).

Hesse-Biber,S.N,leavy,P.(2010) The practice of Qualitative Research.2nd ed. London.Sage Publications.
Higgins, J (1988). Language, Learners and Computers. Harlow, Essex: Longman

Higgins, S. (2003) _Does ICT Improve Learning and Teaching in Schools?', British Educational Research Association, Nottingham. Available at http://www.southampton.ac.uk/~bs2g11/pdf/icttea.pdf (Accessed 19 October 2015).

Holt-Reynolds, D. (1992) _Personal history-based beliefs as relevant prior knowledge in course work', American Educational Research Journal, 29, 325–349.

Hubbard, P. (2009). An invitation to call: foundations of computer-assisted language learning. CALL course, Linguistics Department - Stanford University. Available at http://www.stanford.edu/~efs/callcourse/CALL1.htm (Accessed 11 August 2016).

Hubbard, P. (2009). An invitation to call: foundations of computer-assisted language learning. CALL course, Linguistics Department - Stanford University. Available at http://www.stanford.edu/~efs/callcourse/CALL1.htm (Accessed 11 August 2014).

Judson, E. (2006) _How teachers integrate technology and their beliefs about learning: Is there a connection?'Journal of Technology and Teacher Education, 14, pp. 581-597.

Kennewell, S. (2004).Meeting the standards in using ICT for Secondary teaching: A guide to the ITTNC. London: Rutledge Falmer.

References

Alm, A. (2009). Blogging for self –Determination with L2 learner Journals. In Thomas, M. (ed.) Handbook of research on Web 2.0 and second language learning. Hershey, PA. IGI Globa, pp 42-59.

Bax, S. (2003) ‗CALL - past, present and future'. System 31(1) pp.13-28.

Beatty, K. (2010) Teaching & Researching: Computer-Assisted Language Learning. London: Pearson Education.
Becker, H. J., Ravitz, J. L., Wong, Y.T. (1999) Teacher and Teacher-Directed Student Use of Computers and Software. Irvine, CA: University of California, Centre for Research on Information Technology and Organizations. Available at: http://www.crito.uci.edu/TLC/FINDINGS/COMPUTERUSE/REPORT_3_PDF_REV.PDF (Accessed February 2015).

Brill, J. M & Galloway, C. (2007). ‗Perils and Promises: university instructors' integration of technology in classroom- based practices', British Journal of Education Technology, 38(1) pp. 95-105.
Bryman, A. (2008). Social research methods. Oxford: Oxford University press.

Cohen, L. Manion, L. & Morrison, K. (2007) Research methods in education. New York: Routledge.

Convery, A (2009) ‗The pedagogy of the impressed: how teachers become victims of technological vision', Teachers and Teaching: theory and practice, 15 (1), pp. 25-41.
Cox, M.J. & Marshall, G. (2007). Effects of ICT: Do we know what we should know? Education and Information Technologies, 12(2), pp.59-70.
Coyle, Y., Yanez, Lorena, Y. &Verdu, M. (2010) ‗The impact of the interactive whiteboard on the teacher and children‗s language use in ESl immersion classroom', Journal of system 38, p p614-625.
Cutrim-Schmid, Euline (2008). Interactive Whiteboards and the Normalisation of CALL. In de Cassia, Rita; Morriott, Veiga; Torres, Patricia Luipon (Ed.):Handbook of Research on E-Learning Methodologies for Language Acquisition. IGI Global, USA.

Davies, G. (2002). Article on CALL in the Good Practice Guide at the website of the Subject Centre for Languages, Linguistics and Area Studies, University of Southampton. Available at

may be because each context has its own circumstances regarding the use of ICT. Finally, the above findings raise questions about the effectiveness of ICT in learning particularly in the Libyan context where ICT has only recently been integrated into language centres. Therefore, follow-up studies are required to explore the attitudes of EFL learners towards ICT use and ways to promote this implementation especially since rapid development of ICT infrastructures is taking place across the globe.

The teaching of language skills and the feedback given in language classrooms was assisted by using the IWB. In the current study, the use of the IWB played a role in presenting lessons and displaying the activities used to develop speaking, listening, reading and writing skills.

6- Conclusion

Despite some teachers reporting that they did not use ICT in teaching all of the language skills, all of them were observed to use ICT facilities to teach all language skills and its linguistic units either directly or indirectly. Some teachers seemed unaware that they used ICT indirectly in teaching all language skills, and this may have been due to the influence of traditional beliefs and other contextual problems. In general, the integration of ICT into language classrooms as investigated in this study represents a strategy to improve the quality of language teaching and the learning experience. Many studies argue that the integration of technology into language classes leads to no significant improvement in language learning or that are exaggerated benefits such as (Koutsogiannis&Mitsikopoulou 2004,Convery,2009) however, this study relies on the teachers' own perspectives and shows that the implement of ICT in the language learning and teaching.

5- Discussion

The focus of interpretation is to relate the findings to the original research question and to the existing literature. This section discusses how and why teachers used ICT in teaching different language skills. The observation and interview data reveal contradictions between the teachers' perceptions and their actual use of ICT in teaching the language skills of speaking, listening, writing and reading. Some teachers reported that they did not use ICT in teaching all language skills, but during the observations all of the teachers used ICT facilities directly and indirectly to teach all language skills and linguistic units. Some teachers seemed unaware that they used ICT indirectly for the teaching of all language skills. This may due to the influence of traditional beliefs about teaching and other contextual problems. In the Libyan context, ICT has only recently been introduced in education and in society in general. This may have caused a lack of awareness of many of the pedagogical strategies which would be employed using ICT in the classroom. But these problems did not prevent the teachers from using ICT in their teaching. This finding is consistent with Judson's (2006) suggestion that there may be a low correlation between stated beliefs and actual practice due to contextual restrictions. This supports the differences found between interviews and observations which were used in the current study. Furthermore, the finding is also partly inconsistent with Wang et al's (2004) claim that teachers' efforts to integrate computers into the curriculum are often limited by their deeply rooted beliefs about teaching and learning. In this study, the teachers succeeded to some extent in benefiting from some of the advantages of ICT despite many contextual difficulties. In contrast, some studies did not agree with these findings. For example, Webb and Cox (2004) conducted a review of computer-related pedagogy and suggested that most teachers tended to fail to take advantage of many of the advances in computing to create a more constructivist-oriented pedagogy. They concluded that to deliver teaching effectively, teachers ought to make every effort to change their traditional pedagogical beliefs with the support of professional development programmes.

However, it was observed in this study that ICT was used to teach all of the language skills and elements. The results showed that the EFL teachers used ICT tools based on the nature of each language skill and component. The use of technology as a tool to develop different language skills has received considerable attention (Young, 2003; Yunus, 2007). This finding which raises the use of ICT for teaching all language skills is not in agreement with findings of Yang and Huang's (2008), who reported that English teachers in Taiwan used technology most often in listening and speaking activities, while technology was used less in teaching grammar. This difference may be due to the nature of the context. The inconsistency of such research findings

> vocabulary, reading and there the listening icons [is] at your fingertips again.

Based on classroom observation and interview data, two teachers referred to the use of an e-dictionary on the IWB, which contained visual aids and explanations of the meanings of words. The teachers could access the electronic dictionary easily using ICT facilities. The observation notes from Jobril's class showed that "At 12:39 the teacher opened the electronic Cambridge dictionary on the IWB. The dictionary was stored on the computer. The teacher showed and explained kinds of clothes on the IWB". The IWB was used as a tool in helping to develop vocabulary and to assess reading comprehension. For example, Nori said that:

> I use the electronic dictionary ... downloaded on the computer. So I use it to explain the new words, sometimes, not always, as I told you. This will enable students ... to understand the meaning in English, not in their native language and, also, to know how to use the dictionary sufficiently. This is for vocabulary.

For grammar, based on the lessons observed and interviews with the teachers, ICT was used to explain language structures, show examples and conduct exercises related to grammar. For example, Nori said that: "I use the IWB to explain the grammar to students, sometimes I put some sentences and they try to discover the difference between, for example, present simple and present continuous".

Many activities in the classes observed linked language skills such as listening with grammar. As the observation notes of Nori's class showed:

> A new exercise was a written conversation but it was not complete. The exercise was writing questions in present continuous. The students worked in pairs to do that. Then the students told their answers to the teacher then the teacher activated the audio recording of the conversation and the students can check their answers. At 12: 01, the teacher pressed on other icon to listen and practice the questions. The teacher showed exercises about the [present continuous]. The exercise was not in the course book but it was on the software. The students listened and selected the appropriate picture for the listened to sentence on the IWB. The teacher pressed the answer selected by students. Then the teacher pressed the icon to give immediate feedback. Generally, students were engaged to improve the listening skill and the pronunciation.

Finally, despite the contradictions between some teachers' beliefs and their real use of ICT, it is clear that ICT was used by the participants to assist their language teaching. It was used directly and indirectly to assist in teaching all of the language skills and linguistic units.

This method is different from the traditional method of playing a conversation on a cassette player, which takes more time. The use of the IWB helps learners to focus more on pronunciation and intonation when listening to phonetic aspects and watching videos. The teacher can easily replay the pronunciation of difficult words or anything else related to listening skills. During their interviews, all of the teachers indicated the importance of ICT in teaching listening skills. For example, Nori said that "Listening, I have to; they (students) have to listen to the task tapes on the CD. They have to listen so they can't listen without ICT". The teacher may mean here that the use of ICT eases the listening activities more than the use of tape recorders due to the quick replay facility of the IWB and the availability of watching and listening at the same time.

To encourage speaking skills, however, it was observed that some teachers wrote examples and showed speaking activities using the IWB. For example, the observation of Zainb's class showed that "The teacher wrote some examples on the IWB. Have a nice day-time … see you. At 11. 16 the teacher was still explaining the common phrases and when the phrases can be used". Subsequently, students practised what they had listened to in the conversations. They also worked in pairs to practise conversations. The teachers also used electronic materials in the classroom to complete written dialogues and answer questions using the IWB because it supports the learner in acquiring speaking skills. For example, Yusuf said that:

That [ICT] helps with conversation and speaking. I mean, we present something on the board and we talk about it. So, they find it interesting ... And speaking. Yes, to talk about things on the board, on the IWB.

For reading comprehension, the use of ICT can help in clarifying ambiguous words and explaining new vocabulary. In spite of some teachers reporting that they did not use ICT for the teaching of reading skills, many of the lessons observed showed that the use of ICT assisted in the understanding of vocabulary by showing examples and pictures. For example, the observation notes from Yusuf's class showed that "At 4:15 he moved to new activities by pressing the icons 'vocabulary: life events' Then he showed a text on IWB and asked the students to read the text". The language activities and exercises incorporated both visual and auditory effects to guide the learner. However, some teachers also emphasized this during the interviews, such as Yusuf who said that:

> Most of the time I teach them ... new vocabulary and... Look, sometimes reading comprehension, you can present a short passage of reading on the IWB with main vocabulary highlighted. And that's a good point, to highlight and change ... and colour the important vocabulary. So, that's better. And you can easily just go from the passage of reading to the conventional questions. So, that's

The head teachers in the language centres also emphasized the use of ICT for teaching all of the language skills. For example, Mohamed said that:

> We teach general English. I mean whenever I need we can use it [ICT] .... For example, we used for teaching grammar, we use for teaching speaking for teaching listening .I mean we need it for teaching language skills. This is very important for all skills, for four skills of language. I cannot say it is good ... grammar or only it is useful for all skills of language.

Due to this finding about the use of ICT directly and indirectly for teaching all language skills, it was necessary to clarify exactly how the teachers used ICT in teaching each language skill and element, including writing, speaking, listening, reading, vocabulary and grammar.

For writing, some teachers used ICT, and particularly the IWB, to clarify certain examples of writing and for brainstorming about writing topics on the IWB. Learners sometimes described pictures and events shown on the IWB in order to select vocabulary and ideas about a topic before commencing writing. The observation of Amad's class showed that "the teacher showed some examples about 'the place you live' on the IWB. Then the teacher asked students to write examples of 'the place you live'. For example, places near your house/school". However, other teachers used ICT to teach writing skills indirectly such as by showing exercises on the IWB to practise the order of words and sentences. For example, Jobril said that "Sometimes I do writing activities, but I just give them general ideas [using] ... ICT, after that, I ask my students to write a paragraph or [an] article".

In relation to listening and speaking skills, the use of ICT, and particularly the IWB, supported the teaching of listening skills more easily than other skills. In the past when teaching listening skills it was necessary for the teachers to bring a cassette recording to the classroom or to move the class to a computer lab. However, in the present study, the teachers simply activated the listening icon on the IWB when they reached those activities in the course book. The observations made during Hiba's class clarify this:

> At 9:15 she moved to another page by pressing an Icon on the IWB. It was still about renting a flat. The teacher said that we are going to listen to a conversation about someone was looking to rent a cheap flat. She explained some examples at 9:21; she pressed the listening icon on the IWB. After listening to the conversation, she asked students to put the things in order which were shown on the IWB. At 9:24, the teacher explained that they were going to listen again and to tick T or F for the sentences. Then the teacher asked students to say which one is right and wrong. The students said right or wrong and the teacher clicked on the answer icon on the IWB to show T for true and F for false.

writing .... for speaking, for writing, but for reading, no". In other words, the teachers' responses differed regarding which skills that they taught with the use of ICT and those taught without the support of ICT. One of the comments made to justify their use of ICT for teaching only some skills was that they did not like to use ICT for teaching reading skills, because they wanted students to become more familiar with textbooks. As Nori explained:

> Let's say, I think, reading. ..... I prefer to use the book only. We have a CD which contains all the materials of the textbook. So I can use it and I can use it without checking the book but I wouldn't like [to use it] because I would like the students to be familiar with books also. So it's not only the technology. Technology is not enough. So they have to be familiar with books and they have to know how to read from books, how to read books, and sometimes I give them short stories ... from the language centre library, which matches their level. So we have short stories, graded reading or something like that, for the elementary, according to their level.

In the above quotation, the use of ICT was indicated as a support tool in language learning. Other types of materials such as books play a role in language learning and should not be ignored. In brief, this teacher distinguished between the roles of ICT tools and other materials in the learning and teaching process and how misunderstanding of ICT implementation can interrupt language learning and teaching.

4-1-3Directly or indirectly enhancing the teaching of each language skill

Irrespective of what they said in interviews, all of these teachers were observed using ICT either directly or indirectly to teach all of the language skills. For example; Hiba claimed that she did not use ICT for teaching speaking. She said "I think ... There is nothing related to speaking and teaching using ICT, because I do not, because I need to teach listening to, to help them to speak". However, in the observation it was clear that she used ICT to present phrases and vocabulary in order to improve speaking skills

> At (10:15) she pressed the icon on the IWB to move to new page (listens and fills in the gaps). The teacher explained how to use 'how much' and 'how many' in conversation. Then she accessed a listening activity and the students filled in the missing words. Then she accessed the answers, giving immediate electronic feedback. She continued to explain the use of phrases such as 'how much', 'can I have'...etc.

In addition to these indications that ICT was used in the teaching of all language skills and elements, the focus of the observed lessons also proved that ICT was used for teaching all of these skills, and elements such as grammar, vocabulary, speaking, and listening.

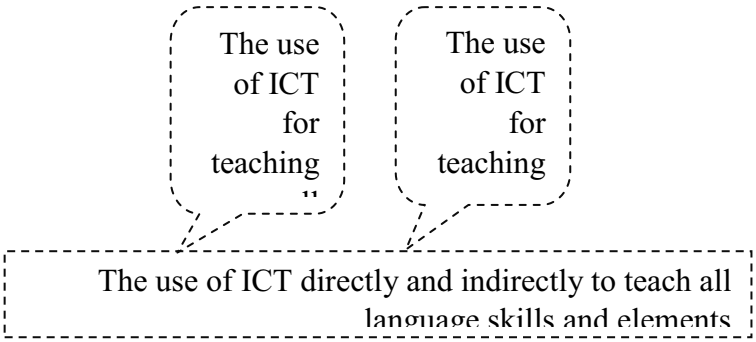


Figure (1) The contradiction regarding the use of ICT in teaching language skills

4-1-1Teaching all of the language skills

Five out of the ten teachers reported that they used ICT in teaching all of the language skills of speaking, listening, and reading and writing when asked about this in the interviews. For example, Ali said that "Listening. Okay, you can say listening, speaking, reading and writing too. We can say all of the skills of language". Furthermore, Nada said that "I am trying to cover all the skills". Nowadays ICT can be used to teach all language skills, as discussed later in this section.

4-1-2Teaching some of the language skills

In contrast, the other five teachers reported during the interviews that they did not use ICT to teach all of the language skills because they thought that the nature of some of these skills, such as speaking, did not require the use of ICT. This belief seemed to be affected by the newness of ICT in Libya and lack of experience teaching with ICT. However, as discussed in the next section, these teachers were not aware that, in fact they did use ICT in teaching all of the skills. For example, Nori mentioned some language skills and elements which can be taught with the assistance of ICT. When he asked which skills he taught with ICT, he said that:

> The listening and sometimes grammar, you know, or vocabulary, the new vocabulary ..... And sometimes also writing because we don't concentrate too much in the writing [with beginners] but we do, especially for elementary [levels]

These teachers seemed to be sure that ICT was not used for teaching all of the language skills and they named the skills and language elements which they did teach using ICT. Hala said that "we use [ICT for] listening and

(Cohen, et al 2007). The learners in the target language centres are postgraduate students from different disciplines who are taking English courses to fulfil a university language requirement. The researcher has used a grounded theory approach to analyse the qualitative data. The researcher has had to set aside, as far as possible, theoretical ideas and notions so that the analytic, substantive theory can emerge, because grounded theory is considered a strategy for data collection and analysis (Bryman, 2008), and it is also an approach used to generate theories and hypotheses. The sample size is small due to the limited timescale of the study and data collection tools. The researcher informed the participants that all data is confidential and will not to be revealed to anyone (Hess &leavy 2010), therefore pseudonyms have been used.

The results merge data from both interviews and classroom observations. I have edited errors in the interview quotations to make them clear and comprehensible. I used ( ) to denote where grammar corrections and explanation were made. I used also ... shape to indicate the deletion of unnecessary words and to separate quotations from the same reference.

4- Results

The overlap between themes that emerged from the classroom observations and interviews led the researcher to analyse the correlated data acquired from both methods.This strategy of analysis is used to avoid repetition and obtain reasonably concise and detailed findings.A key overall finding is despite the contradictions between some teachers' beliefs and their real use of ICT, ICT was used directly and indirectly to assist in teaching all of the language skills and linguistic units.The findings are presented in more details, with a few typical quotations given in each section.

4-1 Directly and indirectly enhancing the teaching of language skills

The analysis shows that the EFL teachers used computers, IWBs, CDs and internet resources and visual aids to help them in teaching language skills and exploring English culture. The observation and interview data, however, reveal contradictions between the teachers' perceptions and their actual use of ICT in teaching language skills. To provide more detail about these contradictions, this section is divided into three themes; the use of ICT in teaching all language skills, the use of ICT in teaching some language skills, and the use of ICT directly or indirectly in teaching all language skills. The last theme also discussed the use of ICT for each skill and language element. The following figure showed the themes.

From the above discussion, it is fair to argue that a better understanding of teaching with the use of computer technology is now urgently needed (Subramanian, 2007). It is necessary to study the relationship between ICT use and teaching processes, since computer use and student learning outcomes are closely linked to teachers'use of the technology in the classroom (Becker et al, 1999). The problem in Libya is that, despite the government's investment in ICT provision in the education sector, it has not clarified in what ways teachers should use these facilities. This study attempts to fill the gap in the current literature, by investigating how EFL teachers in Libya implement ICT in language teaching. Lafford and Lafford (1997:215) stated:the field of foreign language education has always been in the forefront of the use of technology to facilitate the language acquisition process. Furthermore, English as a foreign language education has been greatly influenced by the emergence of ICT in education. The majority of research studies investigating technology use and integration use quantitative methodologies. In contrast, this study investigates the pedagogical and personal bases of EFL teachers who use ICT in the classroom, using a qualitative method of data collection consisting of classroom observation and in-depth interviews.

3- Methodology and Data Resources

The researcher has deemed his philosophy as interpretivist. Interpretivism has been adopted as the research approach of this study because "the interpretive paradigms strive to understand and interpret the world in terms of its actors" (Cohen et al., 2007:26). In order to meet the objectives of the study and interpret the participants' responses, a qualitative approach has been employed.Data have also been collected via ten-classroom observations (spanning about 35 hours in total), and this was followed by semi-structured interviews with ten EFL teachers and two head teachers (spanning about 22 hours in total). "The purpose of interviewing is to find out what is in and on someone else's mind. We interview people to find out from them those things we cannot directly observe" (Patton, 1990:278). However, observation offers a researcher the chance to gather 'live' data from natural situations (Cohen et al., 2007:396). The participants in this study are Libyan EFL teachers based in three language centres at three different Libyan universities, which will be called University A, University B and University C. This selection is based on two types of non–probability sampling (purposive &theoretical sampling) because the research process is one of discovery rather than the testing of a hypothesis (Denscombe, 2007). The researcher used purposive sampling and selected Libyan teachers who are newer to the use of ICT rather than English teachers in Libya. Theoretical sampling was subsequently used as one of the principles of grounded theory

meaning technologies such as hypertext glossaries and translations, and notes on grammar, usage, and culture allow for reading instruction on a disk or on the web. Word processing and spell checkers have been helpful for writing skills. As well as CALL uses for culture, grammar, pronunciation and vocabulary. The earliest use of CALL was for grammar practice. Grammar work is largely focused on workbook-style exercises (on disk and online), grammar test preparation material such as TOFEOL, and CD-ROMs accompanying grammar textbooks. The CALL offers three types of activities for pronunciation: firstly, listening, repeating, recording and comparing; secondly, visualization, pitch contour, and spectrogram; thirdly, ASR (automatic speech recognition) scoring. Vocabulary activities have been used since the early days of CALL in the form of electronic flash cards (linking L2 words to L1 translations, or L2 words to L2 word definitions). Other common CALL implementations for vocabulary include hypertext dictionaries, talking dictionaries, and picture dictionaries. Authentic cultural material is also readily accessible through the web. There are many ways to use the authentic material found on websites to support cultural learning. You Tube (www.youtube.com) is a particularly useful application for this purpose among intermediate and advanced students.

To have good CALL in a language learning context, Bangs and Cantos (2004) make various suggestions. CALL is not an issue separate from other language teaching and learning. It should put the learners at the centre of the process, and exists for learners, not teachers.it should be adaptive and harness technology, not serve it. It should engage and motivate the learner, and respond to research. It should be focused, respond to a perceived need, and should help learners better. It seems that the role of teacher is a crucial in guiding students in using CALL. This idea is supported by social constructivism theory which proposes that teachers should behave as experts and as facilitators.

In addition, Chambers and Bax (2006, cited in Cutrim-Schmid,2008) pointed out the problem of the normalization of CALL being that computers are usually located in dedicated computer suites, which are not owned by the teachers and are not readily accessible by them. In countries such as the UK and Australia this problem has been tackled by equipping classrooms with IWB technology. The IWB is relatively new technology in education, which is now used in many educational institutions across the world as a tool to bring the functionality of the computer into regular classrooms (Cutrim-Schmid, 2008:70). The IWB may also facilitate the normalization of CALL in developing countries such as Libya where ICT use is still in an early stage (Hamdy, 2007).

rather than the forms themselves. In communicative CALL, grammar is taught implicitly and students are encouraged to generate original utterances.

2-1-3 Integrative CALL

Integrative CALL is the most recent stage of the development of computer assisted language learning. Teachers have moved away from a cognitive view of communicative language teaching to a social cognitive view that emphasises real language use in a meaningful, authentic context. Integrative CALL aims to integrate the four language skills of listening, speaking, writing, and reading and to integrate technology into language teaching. Consequently, the multimedia-networked computer provides a range of communication, information and publishing tools. The integrative stage of CALL employs multimedia, hypermedia, and interactive technologies to promote an integration of skills. Thus, the ICT environment provides a wide range of inputs at various levels of difficulty and through a variety of multimedia modalities (Lee, 1997).

Finally, the nature of CALL is continuously changing because of improvement in computer literacy among learners, advances in computer hardware and software, the proliferation of new computer-based platforms and the integration of increasingly complex computing functions into other appliances. However, creating a better fit between good pedagogy and CALL technology continues to be an on-going challenge (Beatty, 2010:206). Thus there is need to find out the teachers‘ pedagogical perspectives about using CALL in teaching language skills which involves new ICT tools such as interactive white boards.

Having reviewed the history of ICT use in language teaching, and learning,thispart focuses on how CALL applications can be used for the teaching of language skills and highlights how EFL teachers deal with CALL and use it for teaching.

Hubbard (2009) has given a brief guide which is discussed below for CALL use for language skills. Listening skill is one of the most promising areas of CALL development. Multimedia computing has everything standard audio and video applications have, with the addition of a variety of technologies such as text support by linked glossaries. The practice of speaking on the web has allowed voice chat sites which make it possible for learners and teachers to interact through the Internet in distance education courses. For tutorial CALL, practicing speaking has always been tricky. Arualog‘sTellMeMore (www.arualog.com) is an example of a program that allows some limited simulation of conversation and gives something of the experience of speech recognition software such as Skype. The use of

skills) or integrate ICT into the traditional behaviourist approach(teaching grammar), and how their pedagogical beliefs affect the learning and teaching process. Lubis, et al, (2010) describe what should follow in classroom based ICT but it is far from reality and should be investigated through the lenses of language teachers who are involved in classroom based ICT. New technologies always represent an opportunity to re-evaluate current educational practice. The technology itself might well trigger new teaching approaches and open new pathways of learning, leading to new research agendas (Alm, 2009:203) which is also one of the key reasons for conducting the current study.

Having reviewed the literature on learning theories and pedagogical basis, the next section shows ICT foe EFL language teaching which will consider the history of ICT use in language teaching and learning and the applications of different forms of ICT, discussing the advantages and disadvantages of using ICT in foreign language teaching and learning.

2-1 ICT for EFL language Teaching

For more than three decades, the computer has provided a wealth of learning environments to enrich classroom activities in ways not possible with traditional materials such as books, blackboards, and earlier audio and visual technology (Higgins, 1988). Many approaches have supported the use of ICT in language learning since 1960. This part provides a general historical picture of technology in language learning and teaching, paying a particular attention to computer assisted language learning (CALL) (see also Lee, 1997; Warschauer and Meskill, 2000; Hubbard 2009; Shucart et al, 2008; Levy1997; Bax, 2003 and Davice 2002). Each of the three stages outlined below corresponds to a certain level of technology associated with specific pedagogical theories.

2-1-1Behaviourist CALL

The first form of CALL was developed in 1960, and it featured repetitive language drills, and practice methods used in the 1960s and 1970s. This was based on the behaviourist learning model which assumed that students learn through imitation and repetition, and the computer was viewed as little more than a mechanical tutor that never grew tired.

2-1-2 Communicative CALL

In the 1970s and 1980s, communicative CALL emerged as a reaction to the behaviourist approach to language learning. The latter approach was criticized at both theoretical and pedagogical levels. The proponents of communicative CALL stressed that it should focus more on using forms

Marshall, 2007; Convery, 2009) believe that the benefits of ICT have been exaggerated and that this has implications which need to be examined in terms of its actual use. It seems that more research is needed into teachers'perspectives towards and opinions of such technology in education.

The classroom based ICT tools requires teachers and students to change their roles to some extent from those the traditional classroom (Lee, 1997:76). The role of the teacher needs to change from that of being the authority to that of being a consultant and facilitator (Lee, 1997). The role of the teacher is not now to transfer knowledge, but to create an environment in which students construct knowledge (Jonassen, 1999, cited in Perera, 2011) either on an individual, or group basis. Teachers use ICT to enhance language learning and engage learners in the construction of their knowledge of the language. McGhee and Kozma (2001:3) argued that, by providing new tools and changing curricula and teaching methods, new technology is effecting a change from a teacher-dominated, behaviourist approach, to an increasingly student–centred, social-constructivist approach. In brief, the role of the teacher is to act as a facilitator of learning rather than an expert, where expert advice is instead culled from a variety of authentic resources, including knowledgeable individuals. Mistakes are encouraged if they help with learning (Beatty, 2010: 106).

However, various factors may affect the teacher's role. According to Wang et al, (2004), teachers'efforts to integrate computers into the curriculum are often limited by barriers that are fundamentally rooted in their own beliefs about teaching and learning. Holt-Reynold (1992) argues that the running of the rational classroom can be supported by teachers who have taught in such classrooms. Consequently they may either not realise the usefulness of computers or they may only use the facilities that they believe are suitable for their traditional methods of teaching.

In a review of computer-related pedagogy, Webb and Cox (2004), a suggested that many teachers failed to take advantage of many of the advances in computing to create a more engaging and constructivist-oriented pedagogy. They concluded that to deliver teaching effectively, teachers ought to make every effort in adopting those pedagogical beliefs which require more knowledge about the affordances of computers. Teachers should always remember that technology is just a tool, and that student learning achievement relies on appropriate and creative activities, where technology can make an important contribution to foreign language teaching and learning (Wang, 2005).

The current study examines whether Libyan EFL teachers use ICT in such a way that they adopt social constructivist approaches(teaching all language

encourage widespread ICT use in all fields of Libyan higher education (Ministry of Libyan Education, 2008).

This qualitative research aims to discover the perspectives and practices of Libyan EFL teachers in relation to ICT tools such as computers, interactive whiteboards, and the Internet as a new teaching model in the context investigated. In this paper, insights and the development of theory are sought can help in developing teaching models for ICT use. The main research question of this study is: How do teachers of EFL in HE in Libya perceive of and use information and communication technology for teaching language skills.

Another important issue which should be defined early in this paper is the terms which describe technology use in language teaching and learning such as computer assisted language learning (CALL). These days CALL does not mean only those students working alone on the computers, however, it incorporates all types of computer use as many authors define it. For example, Beatty (2010:8) argued that CALL covers a broad range of activities which makes it difficult to describe it as a single idea or simple research agenda. CALL has come to encompass issues of materials design, technologies, pedagogical theories and modes of instruction. The interactive whiteboard as a new educational innovation can be discussed under the term CALL because ―many educational innovations (often subsumed under the headings of computer assisted language learning) have attempted to support teachers in introducing multimedia (e.g. video, television, computer, the Internet) into the classroom and to implement new forma of education‖ (Long and Doughty 2009:660). Thus, in the current study, the terms information and communication technology (ICT) and computer assisted language learning (CALL) have been used to cover all the availability, pedagogy and practice of technology use inside and outside of classrooms.

2-**Literature Review and Theoretical Framework**

The purpose of this section is to review the research findings on the use of modern forms of ICT such as computers, the Internet and interactive whiteboards in foreign language teaching and learning (FLT/L). Despite numerous research studies conducted into the use of ICT in education and language teaching in Western Europe and Asia, there have been very few studies of teachers 'perceptions of ICT as a modern form of technology in foreign language teaching and learning in higher education in African and Arab countries. Moreover, though much current research advocates the use of ICT in learning environments because of the pedagogical value of its applications (e.g. Kennewell, 2004; Napthine, 2006); in contrast, various researchers (such as Higgins, 2003; Brill and Galloway, 2007; Cox and

ملخص

لقد أصبحت التكنولوجيا فى التعليم ركن اساسى في جهود أي بلد لتحسين أداء الطلاب. ان مجال استخدام الحاسوب لمساعدة تعلم اللغة هو جديد نسبيا ويختلف عن المجالات الأخرى في علم اللغة التطبيقي.وهذا الاختلاف يرجع الى أن معدل التغير والتطور في التكنولوجيا المستخدمة يؤثر فى النظرية والممارسة والأبحاث.وعلاوة على ذلك، فأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم والتعلم بشكل عام يبدو مدروسة جيدا في البلدان الغربية و الأوروبية والآسيوية، بينما في البلدان العربية والأفريقية فإنه لا يزال قيد البحث. لذا، تحاول هذه الدراسة إلى سد هذه الثغرة في المعرفة..

تهدف هذه الورقة إلى تحديد كيفية معلمي اللغة الإنجليزية في ليبيا يستخدمون وينظرون الى أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أجهزة الكمبيوتر، ألواح الكتابة التفاعلية، والإنترنت) كأدوات تعليمية جديدة في تدريس مهارات اللغة. وبما أن التعلم فى طبيعته يعتمد على السياق المحلى.

وقد أجريت الدراسة في مراكز اللغات في ثلاث جامعات حكومية ليبية باستخدام نهج البحوث النظرية والذى يهدف لبناء نظرية. أجريت الملاحظة لعدة فصول دراسية ومقابلات شبه منظمة مع معلمين اللغة الإنجليزية و بعض المشرقين. وتمثلت النتيجة الرئيسية بان هناك تناقضات بين اراء المعلمين والاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تدريس المهارات اللغوية (المحادثة والاستماع والكتابة والقراءة). على الرغم من بعض المعلمين أفادت بأنها لم تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تدريس جميع المهارات اللغوية، لوحظت استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعليم جميع مهارات اللغة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. قد يكون هذا بسبب تأثير المعتقدات التقليدية والمشاكل السياقية والمحلية الأخرى.

1-Introduction and Research Aims

Much earlier research has focused on whether or not computers should be used in the classroom. However, the current question of today is how computers should be used and for what purpose (Beatty, 2010). In order to develop a better understanding of teaching and learning processes in classrooms where ICTis used, more research is needed to understand and conceptualize this technology in specific contexts (Coyle et al, 2010).

The teacher is key to effective use of technology in the educational system (Zhao, Hueyshan and Mishra, 2001), therefore the participants in this study are Libyan EFL teachers who teach English language courses to adult learners in three language centres at three Libyan public universities.Technology is a new development in Libyan education (Hamdy, 2007) and requires deeper understanding. The use of ICT in language centres at Libyan universities is the first project of cooperation between the British Council and the Libyan Higher Education Ministry. The project attempts to

Journal of Total Science
Volume (1), Issue (3), (Marsh. 2017)
ISSN: 2518-5799

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (1)، العدد (3)، (مارس 2017)
ردمد: 2518-5799

Teaching language skills with the support of ICT: Libyan teachers' perspectives and practices

Fathi Mohamed Agill
Collage of Arts
Tripoli University

فتحي محمد عقيل
جامعة طرابلس

Abstract

Educational technology has become a cornerstone of any country's efforts to improve student performance. The discipline of computer assisted language learning (CALL) is relatively new and differs from other fields of study within applied linguistics for the basic reason that the rate of change of the technology used deeply influences theory, practice and research. Furthermore, the use of ICT for teaching and learning in general seems to be well researched in Western, European and Asian contexts, while in Arabic and African cultures it is still under–researched. Therefore, the present study attempts to fill this gap in the literature.

This paper aims to identify how teachers of EFL in HE in Libya perceive of and use ICT tools (computers, interactive whiteboards, and the Internet) as new teaching tools in the context investigated for teaching language skills. Since all learning is highly contextual in nature.

The study was conducted in language centres at three Libyan public universities using a qualitative, grounded theory approach. Classroom observation and semi-structured interviews were conducted with EFL teachers and head teachers. A key finding was that observation and interview data reveal contradictions between the teachers' perceptions and their actual use of ICT in teaching the language skills of speaking, listening, writing and reading. Despite some teachers reporting that they did not use ICT in teaching all of the language skills, all of them were observed to use ICT facilities to teach all language skills and its linguistic units either directly or indirectly. This may have been due to the influence of traditional beliefs and other contextual problems.

Key words: (CALL) computer assisted language learning, (ICT) information and communication technology, (EFL) English as a foreign language

structure. (Fritz Machlup, 1972) While my regression showed solid results, there still other factors that can affect U.S. Foreign direct investment. In addition, as the rate of growth of the U.S. economy rises, interest rates stay low, and the rate of price inflation stays in check, foreign direct investment in the United States likely will continue to increase.

References:

Bayoumi, T. (1997). Japanese foreign direct investment and regional trade. Finance & Development.

Desai, M. (2001). Foreign direct investment in a world of multiple taxes.

Desai, M. A. (n.d.). Foreign Direct Investment and the Domestic Capital Stock.

Feldstein, M. (n.d.). The Effects of Outbound Foreign Direct Investment on the Domestic Capital Stock.

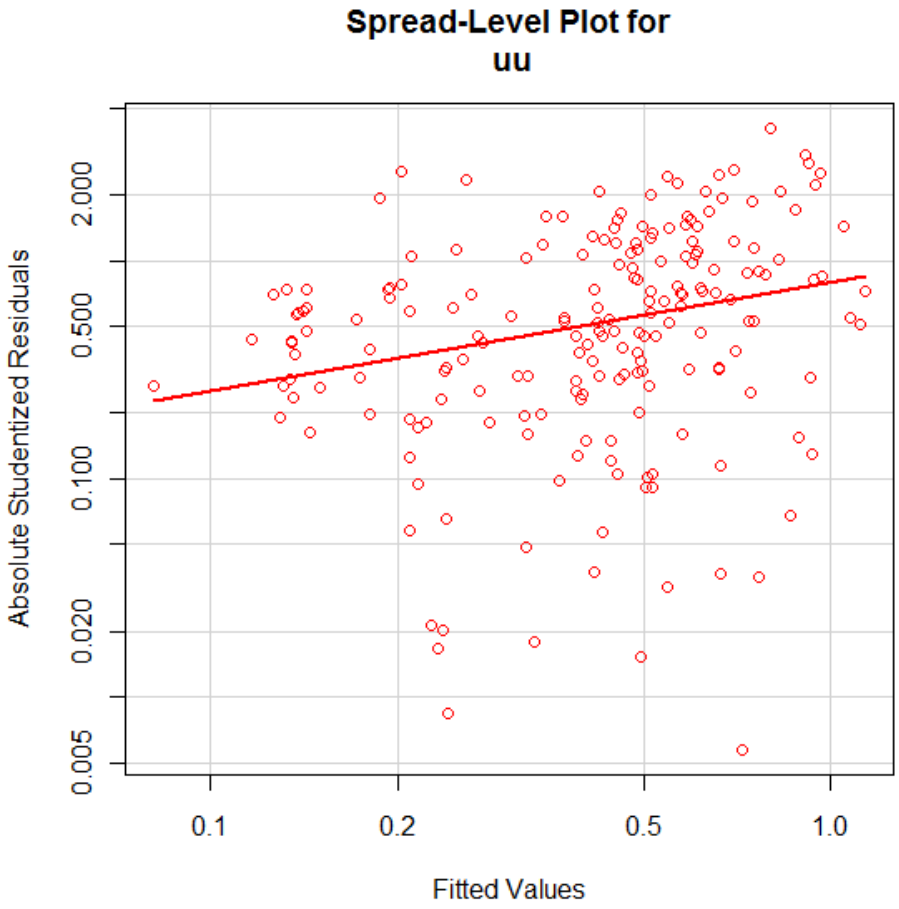
Fritz Machlup, W. S. (1972). International Mobility and Movement of Capital. NBER, 562.

Hainaut, P. S. (1998). FOREIGN DIRECT INVESTMENT AND EMPLOYMENT IN THE INDUSTRIAL COUNTRIES. Bank for International Settlements, 32.

OECD. (2008). Tax Effects on Foreign Direct Investment.

Sen, M. (2013, 8 12). Using R for Linear Regression . Retrieved from www.scribd.com: https://www.scribd.com/document/159686024/Using-R-for-Linear-Regression

This plot is not conclusive as to whether there is heteroskedasticity



Conclusion

The U.S government should try to intervene in order to spur growth in the economy by encouraging inbound foreign investment. They should decrease the taxes on revenues and/or provide incentives to attract various international companies to invest in the United States. Because "A widely-held view is that taxes are likely to matter more in choosing an investment location as non-tax barriers are removed and as national economies converge."(OECD, 2008). Therefore, the internal political constraints within a federal state, Jo and the political pressures exerted by special-interest groups may well set effective constraints on the choices of federal policymakers regarding the tax

Ex Post Discussion

After running the both regressions (unrestricted and the restricted) therefore the necessary tests as well I can say that:

1. Running the Breusch-Godfrey test produced a p-value of 5.083e-10, indicating that there was temporal autocorrelation in the in error terms.
2. After Running the Hausman test produced, a p-value for the fitted value of Kres is 2.2e-16. I rejected the null, indicating endogeneity. I still ran the correction, the instrumental variable regression test, producing a new model with an $\mathbf{R^2}$ of 0.9913.
3. When I ran the Multicollinearity test, the variables that were correlated with each other are Exports of goods and services (EGS) with Imports of goods and services (IGS). However, after dropping the Imports of goods and services (IGS) the Multicollinearity problem was fixed.
4. **RESET Test**: the p-value for our RESET test was 2.2e-16, indicating that the current specification of my model is fine.
5. **Breusch-Pagan Test:** with a Chi-squared value of 23.84522 and a p-value of 0, I reject the null hypothesis and decide the error terms are heteroskedastic.
6. Plot to examine heteroskedasticity

OLS unrestricted regression table

	Estimate	Std. Error	t value	Pr(>|t|)	VIF
(Intercept)	0.106	0.022	4.844	0.000	0.000
Personal interest payments (PIP)	0.011	0.003	3.186	0.002	1.430
Taxes on production and imports (TPI)	0.013	0.005	2.384	0.018	1.192
Consumer Price Index for Food (CPIF)	0.025	0.006	3.955	0.000	2.099
Consumer Price Index of Services (CPIS)	0.067	0.007	9.632	0.000	2.156
Finished Goods (FG)	0.022	0.008	2.664	0.008	8.986
GDP	0.081	0.025	3.291	0.001	2.556
National income (NI)	0.000	0.000	1.023	0.308	4.536
Personal income (PN)	-0.001	0.001	-1.582	0.115	8.556
Wage and salary accruals (WSA)	-0.001	0.001	-0.768	0.443	7.808
Personal consumption expenditures (PCE)	0.000	0.001	0.757	0.450	6.207
Personal current taxes (PCT)	0.000	0.000	0.515	0.607	1.489
Hourly Compensation (HC)	-0.046	0.036	-1.256	0.211	2.703
Exports of goods and services (EGS)	0.000	0.000	-1.566	0.119	1.236
Consumer Price Index of Energy (CPIE)	-0.001	0.002	-0.512	0.609	7.666
Inter-mediate Goods (IMG)	-0.002	0.004	-0.374	0.709	7.945

***Notes*: $\mathbf{R^{2-}}$ 0.7232; p-value: 2.2e-16, n: 201**

Now dropping the insignificant variables and ran a regression again we will have the OLS restricted regression table which would be as follow:

OLS restricted regression table

	Estimate	Std. Error	t value	Pr(>|t|)	Vif
(Intercept)	0.106	0.021	4.998	0	0
Personal interest payments (PIP)	0.007	0.003	2.372	0.019	1.099
Taxes on production and imports (TPI)	0.01	0.005	1.822	0.07	1.048
Consumer Price Index for Food (CPIF)	0.024	0.006	4.265	0	1.568
Consumer Price Index of Services (CPIS)	0.061	0.006	9.713	0	1.643
Finished Goods (FG)	0.017	0.003	4.993	0	1.399
GDP	0.049	0.018	2.759	0.006	1.239

***Notes*: $\mathbf{R^{2-}}$ 0.7014; p-value: 2.2e-16; n: 201; p = 0.1001173.**

Data descriptive						
	mean	**sd**	**median**	**min**	**max**	**se**
YEAR	1985.125	14.544	1985.2	1960.2	2010.2	1.026
National income (NI)	61.161	66.447	47.3	-389.5	279.2	4.687
Personal income (PN)	60.024	60.647	50.3	-263.1	285.9	4.278
Wage and salary accruals (WSA)	30.200	39.498	26.7	-237.3	172.3	2.786
Personal consumption expenditures (PCE)	49.516	45.411	41.8	-234.8	164.2	3.203
Personal interest payments (PIP)	0.953	3.737	0.4	-23	16.2	0.264
Personal current taxes (PCT)	4.057	34.102	4.9	-214.4	124.7	2.405
Taxes on production and imports (TPI)	0.464	2.130	0.3	-6.4	13.4	0.150
Hourly Compensation (HC)	0.529	0.477	0.43	-1.03	2.83	0.034
Exports of goods and services (EGS)	-30.985	31960.687	1397	-438557	26299	2254.333
Imports of goods and services (IGS)	28.453	41218.211	-1782	-35197	553813	2907.308
Consumer Price Index for Food (CPIF)	2.834	2.396	2.5	-2.54	12.95	0.169
Consumer Price Index of Energy (CPIE)	2.730	19.230	0.9	-185.13	70.8	1.356
Consumer Price Index of Services (CPIS)	3.540	2.228	3.8	-0.16	10.8	0.157
Finished Goods (FG)	2.179	3.892	1.6	-28.6	13.8	0.275
Inter-mediate Goods (IMG)	2.270	6.693	1.3	-55.8	29.1	0.472
GDP	0.400	0.684	0.36	-1.92	3.66	0.048

China or India for instance, therefore with the high costs of production that they have, they cannot compete other companies internationally and even that export to the U.S with less costs of production.

9. **Consumer Price Index for Food (CPIF):** the increasing in the hourly compensation for the companies operating in the U.S caused an increase in the production costs, which cause an increase in the price index.
10. **Consumer Price Index of Energy (CPIE):** while the mean sources of energy is the oil, the U.S oil companies have to go overseas and invest internationally then export to the U.S, because it will cost more if they import the oil to the U.S as Crude oil.
11. **Finished Goods (FG):** the goods to be finished there have to be many sources to be included in the production which will cost more money in the U.S because of there is no Enough sources and they will cost more if they imported.
12. **Intermediate Goods (IMG):** most of the inter-mediate goods are used by companies not by people especially chemicals products. Since many companies went outside of the U.S to operate in foreign countries, the demand for the inter-mediate goods decreased.
13. **GDP:** when the U.S companies become large and large and the domestic market become unable to have all the goods and serve these companies go and sell their products internationally and that will increase the GDP. In addition, the other reasons that, when the U.S government trying to increase its GDP by putting many ways to get money from the companies those operate in the U.S, (e.i production tax and income tax ….etc). These will be reasons for the companies to go and operate outside of the U.S, where can the companies increase their revenue more than in the U.S.

The listed below are my chosen variables for explaining the results in value added to the costs of production, and why they might influence companies to operate internationally rather than domestically and the reasoning behind them:

1. **National income (NI):** By testing this variable, I am tiring to see by how much can the national income influences the companies to go and invest out of the U.S for each dollar added to the national income.
2. **Personal income (PN):** As the personal income increases by increasing in supply or increasing in demand, I would like see to whether there any negative affection on the costs, which will influence the companies to go out of the U.S.
3. **Wage and salary accruals (WSA):** when the wages and salary increases that has direct affections on the costs and by how much can they raise the costs. "We also find that high labor costs encourage outflows and discourage inflows and those effects can be reinforced by exchange rate movements."(Hainaut, 1998)
4. **Personal consumption expenditures (PCE):** I am trying to see the affection of the Personal consumption expenditures on the costs. In addition, by how much money can they add to the final production costs?
5. **Personal current taxes (PCT):** Also, the Personal current taxes as they increase they would decrease the peoples income and that would decrease the demand will causes aression fall in the prices, which will force the companies to look for another market for their products. "There is by now extensive evidence that high tax rates discourage foreign direct investment (FDI), thereby offering support for the working hypothesis of many governments that maintain low corporate tax rates in order to encourage investment.."(Desai M. , 2001)
6. **Hourly Compensation (HC):** As the Hourly Compensation, increases in the U.S, that would lead the companies that operating in the U.S to seek for another regions that have less Hourly Compensation for the workers in order to reduce it costs.
7. **Imports of goods and services (IGS):** when some companies import and face tariff and/or quota sometimes, that will lead to the cost of production to be increased. Furthermore, the transportation cost sometimes has to be added to costs.
8. **Exports of goods and services (EGS):** the companies that operate in the U.S usually have high cost of production than that produce in

and Robert L. Randall
Office of Economics
Justino de la Cruz and Michael Ferrantino
With special assistance from
Lynette Gabourel and Cynthia Payne
Office of Industries
Karen Laney--Cummings, *Director*
This study examines trends in inbound and outbound U.S. direct investment during 1999- 2004. The United States was both the largest source and largest destination of FDI in the world during 1999-2004.

Introduction

The direct investment played an important role in the international economy. They can offer to the countries many jobs opportunities. The multinational companies in order to operate in country they need political stability and the higher GDP income per- capta countries and large market. I other word, "The initial allocation of FDI flows across countries is normally determined by microeconomic factors, such as the desire to exploit economies of scale, penetrate foreign markets, or reap other benefits."(Bayoumi, 1997) However, sometimes when they face some increasing in the cots by somehow they become seeking for another regions that can give them good offers (e.i less income tax, cheap labor, or cheap sores… etc). "Government policies significantly influence the pattern of foreign direct investment, sometimes intentionally and sometimes inadvertently. A more traditional motivation for PDI is to take advantage of low cost labor or proximity to raw materials."(Feldstein)

The U.S's outbound and inbound direct investments are just one of the issues that face the U.S and its economy today. In my current situation, I want other companies to invest in the weak U.S. economy and to bolster my fledgling currency. "The common intuition that outbound FDI reduces domestic investment is a special case of a broader set of possible effects of FDI on domestic economic activity"(Desai M. A.). My paper focuses on some of the major factors that I think effect the decisions of international companies to look out of the U.S and search for better regions that have plenty of resources and cheaper costs of production. I am looking for the variables that I think might increase per unit costs, which is one of the deciding factors that lead these companies elsewhere.

There are many reasons that can make companies to go and invest somewhere else. The reasons usually the companies seeking for efficiency, natural resources, market, and/or strategy seeking. Also this outbound has some other impacts on the U.S. the problem that may they cause increase in the unemployment and many other problems like the national economy would loss one of domestic resources.

Lecture review

THE EFFECTS OF OUTBOUND
FOREIGN DIRECT INVESTMENT ON
THE DOMESTIC CAPITAL STOCK
Martin Feldstein
Working Paper No. 4668
NATIONAL BUREAU OF ECONOMIC RESEARCH
1050 Massachusetts Avenue
Cambridge, MA 02138
March 1994

That paper analyzes the effect of outbound foreign direct investment (PD!) on the domestic capital stock. The first part of the paper shows that only about 20 percent of the value of assets owned by U.S. affiliates abroad is financed by cross-border flows of capital from the United States. An additional 18 per cent represents retained earnings attributable to U.S. investors. The second part of the paper analyzes data for the major industrial countries of the OECD and finds that each dollar of cross-border flow of foreign direct investment reduces domestic investment by approximately one dollar.

INBOUND AND OUTBOUND U.S.
DIRECT INVESTMENT WITH
LEADING PARTNER COUNTRIES
Ib version:
June 2007
Author:
Laura Bloodgood

That article surveys trends in U.S. inbound and outbound foreign direct investment (FDI) during 2000-2005. The article examines the major country and regional destinations for U.S. direct investment abroad (USDIA), and foreign direct investment in the United States (FDIUS).

Office of industries
U.S international trade commission
Trends in the U.S inbound and outbound direct investment.
Publication 3870
July 2006
That report was principally prepared by:
Project Leader
Laura Bloodgood
laura.bloodgood@usitc.gov
Office of Industries
Ed Cappuccilli, William Chadwick, Roger Corey, Christopher Mapes,

Journal of Total Science
Volume (1), Issue (3), (March. 2017)
ISSN: 2518-5799

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (1)، العدد (3)، (مارس 2017)
ردمد: 2518-5799

US outbound direct investment

Saad Salem Khalfalla
Al-Zawia University

سعد سالم خليفه
جامعه الزاوية

ملخص الدراسة

ان السؤال الذي نحاول الإجابة عليه في هذه الدراسة هو : ما هي المتغيرات التي تؤثر على خيار بعض الشركات الدولية "حول الاستثمار أو عدم الاستثمار في امريكا ؟ وأن قياس ذلك تم عن طريق تكلفة الإنتاج و اضافة كل دولار لتكاليف كل متغير من المتغيرات التي يتوقع ان تكون ذات تأثير على ارتفاع تكلفة الإنتاج على منتج معين ، وإن ارتفاع تكلفة الإنتاج تؤدي بالشركات للبحث على اللاستثمار والإنتاج في مكان آخر من أجل أن تكون قادرة على المنافسة في الأسواق العالمية.

Abstract

The Question that I am trying to answer is; what are the variables that affect a certain international companies' choice on whether or not to invest in U.S? I am measuring this by cost of production and by the each dollar added to the costs by each of the variables. The higher the cost of production on a given product, the more likely companies will look elsewhere to produce in order to be able to competitive in the international markets.

I began by choosing my variables and running the unrestricted regression by using R[1]. Then, I dropped the insignificant variables and ran a restricted regression. I constructed my final model and analyzed my findings.

[1] Defining Models in R to complete a linear regression using R it is first necessary to understand the syntax for defining models. Let's assume that the dependent variable being modeled is Y and that A, B and C are independent variables that might affect Y. The general format for a linear model is: *response ~ op1 term1 op2 term 2 op3 term3...* Therefore, when discussing models, the term 'linear' does not mean a straight-line. Instead, a linear model contains additive terms, each containing a single multiplicative parameter; thus, the equations: $y = \beta0 + \beta1x$ $y = \beta0 + \beta1x1 + \beta2x2$ $y = \beta0 + \beta11x2$ $y = \beta0 + \beta1x1 + \beta2\log(x2)$: are linear models. The equation $y = \alpha x\beta$, however, is not a linear model.(Sen, 2013)

Disintermediation in the Aerospace Supply Chain. *Decision Sciences,39 (30).*

Sami N. M S. (2012). Emissions Trading and Sustainable Development: A Case Study of the Libyan Oil and Cement Industries. School of Accounting, Economic and Finance Faculty of Business and Law University of Southern Queensland.

Taylor, D. (2009). An Application of Value Stream Management to the Improvement of A Global Supply Chain: A Case Study in the Footwear Industry. *International Journal of Logistics Research and Applications, 12 (1), pp 45-62.*

Copyrights

Copyrights for this research is retained by the authors, with first publication rights granted to the journal.

Elfadel, M. M., Nor, A. A. &Elrawi, A. (2007). Managerial Accounting. 2 th edition, Darelmasira for Publishing and Printing. Amman.

Eltekrity, E., Elthama, A. &Abdelghader, W. (2007). Managerial Accounting: Contemporary Issues, 1th Edition. Darhamed for Publishing and Distribution. Amman.

Hokoma, R. A. (2010). The current Awareness of JIT techniques Within the Libyan Textile Private Industries.A Case Study. Faculty of Engineering: AlfathUniversty, World Academy Of Engineering & Technology, Libya.

Edwards, T & Rees, C. (2006). International Human Resource Management: Globalization, National Systems and Multinational Companies. Harlow: Prentice Hall.

IMF.International Monetary Fund.(2005). Country Report, No. 05/83, March, Washington, DC.

Javed, Z. H., Farooq, M. &Akram, S. (2010). Cost-Push Shocks and Inflation: An Empirical Analysis from the Economy of Pakistan. Department of Economics, GC University. Faisalabad. Pakistan.

Jong, J. P.J &Hartog, D.N. (2007).How Leaders Influence Employees' Innovative Behavior.*European Journal of Innovation Management, 10(1).*

Jose, O. (2008). Strategic Human Resource Management, Small and Medium Sized Internship and Strategic Partnership Capability: University Of Pennsylvania, USA.

Jozefowska, J. (2008). Just In Time Scheduling. Operation Research Management Science.

Libya Energy Data, Statistics and Analysis (2007).Country Analysis Briefs, Energy Information Administration.[online] Available at: <www.eia.doe.gov>[Accessed8 December 2007].

Masoud, N. M. H. (2009). Libya's Economic Reform Program and the Case for a Stock Market. Doctoral Thesis, University of Huddersfield.Business School Phd Thesis.

Prajogo, D. I. & Hong, S.W. (2008). The Effect of TQM on Performance in R & D Environment : A perspective From South Korean Firms,.28(12), pp. 855-863. Tec novation.

Rossetti, C. L. & Choi, T. Y. (2008). Supply Management under High Goal Incongruence: An Empirical Examination of

Researchers

Entsar Kouni A. Alhaj Mohamed, Faculty of Accounting, Zawia University, Zawia City, Libya
Nuri Abulgasem R Ashater, Faculty of Accounting, Sabratha University, Sabratha City, Libya

REFERENCES

Agrawal, S, Subramanian, K. &Kapoor, S. (2010). Operation Research Contemporary Role in Managerial Decision Making.*IJRRAS,3(2)*. pp 200-208.Indian Institute of Technology.

Alizadeha, E., Azadvara, I, &Bozorgmehrianb, S. (2012). Implications of Activity-Based Costing Management for Optimization Product-Mix Problem.*Journal of Basic and Applied Scientific Research,2(1), pp.912-917.*

Al-kasasbeh, F. A. (2011). Obstacles of Applying Lean Production on JordanianMedicine Shareholding Companies: a Field Study. Phd Thesis: Middle East University.

Alfaitori, E. (2003). Nationalisation and Economic Development in Libya, Difficulties and Expected Economic Effects.*Economic Magazine for Economical Researches*, (in Arabic), June, Vol. 4:pp. 1-25.

Anazem, A. &Khajavi, S. (2010). Innovation in Management Accounting: The Needs of World Classify FRMS. *International Journal for Academic Research, 2(5,* pp.320-330.

Agrawal, S, Subramanian, K. &Kapoor, S. (2010). Operation Research Contemporary Role in Managerial Decision Making.*IJRRAS,3(2)*. pp 200-208.Indian Institute of Technology.

Carrison, R. & Noreen, E. (2009). Managerial Accounting, 12th Ed. McGraw: Hill.

Collins, C., Smith, K. G., Stevens, C. K. (2001). Knowledge-Creation Capbility and Performance in High Technology. Firms Resources Practices.

Dagmamsluore&Sodomka (2009).Information Gap between Planning and Manufacturing Control.

Durkovic, J. V. (2009). Development of Human Resources as Strategic Factors of the Companies Competitive Advantage.*Economics Organization, 6 (1.1),* pp59-67.

relationship between management development and the cost reduction.

In conclusion, survival in the global economic system requires a permanent update of knowledge, skills, abilities and adoption of the new knowledge during an entire working life. Therefore, today it is essential to turn the entire business system towards the production and diffusion of the intense necessary knowledge, as well as towards their flexible availability and use their constant improvement (Collins et al., 2001; Durkovic, 2009; Eltekrity&Elthama, 2007; Javed, Faroog&Akram, 2010).

11. Research Recommendation

1- The top management should work to increase the level of awareness about the concept of the development because of its effectively in reducing the cost.
2- The employment strategy needs to develop and promote to levels that can provide the right number of workers that have knowledge and all development requirements
3- The authority should be given to workers after training them, opportunity of participating in decision-making and problem-solving, encouraging the development.
4- The attention to the development infrastructure that plays a significant role in the long-term related to the Libyan oil industrial sector.
5- Provide the opportunity to acquire a level of steps towards the development and increase the level of the successful implementation of the modern industrial systems.
6- More focus needs to establish special centers for control products quality that are controlled by specialist units
7- Focus on workers, which have the experience and knowledge to avoid the high defects rations.
8- Work on developing the values and the attitudes to build a solid organizational culture to confirm the production quality of the workers themselves.
9- Finally, applying the necessary programs in order to create an appropriate climate for a successful implementation to the new manufacturing system.

cost reduction in order to encourage the decision makers in Libya to take steps toward implementing new manufacturing systems in this sector, which in turn will have a great impact and invite the other kinds of industries to follow.

The first stage in achieving the first objective is to find answers to the availability of the management developmentin the target companies. The majority of the respondents shows a lack of awareness about the extent of management development, giving the answer of somewhat agree for many questions. Which means there is of a level of the management development factor, however, much of evidence indicates that, this level is not the required level to makea change. In other word, the traditional culture of the companies' managers that prevent them from understanding the necessary key elements of the new manufacturing systems application. For instance, the management does not adopt the idea of change through ignores many ideas, such as encouraging workers' development, and comparing between the benefits of applying the new system with the cost. Also, the superior management does not have a good policy to avoid the unemployment which is one of the most problems that leads to increase the products cost.

Overall, the main explanation of the unavailability of new manufacturing systems may lie in the absence of the enough management development because it considers that the change cost is very high, which is considered the most challenging that hinder the change decision. These findings argued with the study that was conducted by Hokoma (2010), which shows that the industrial companies in Libya show that the management body within the surveyed companied has a modest strategy towards most of the areas that are considered as being very crucial in any successful implementation levels of many systems such as "just in time", with variation within the implementation levels of this system, as this varies between low and acceptable levels.

The overall results of a simple linear regression indicate that the relationship of the management development tends to follow the same results that found in the empirical studies and in the line with the literature review which is, there is a statistical significant relationship between this factor and cost reduction. Ultimately, the result supports the hypothesis, which states that there is a

Alternative Hypothesis H1

There is a statistical significant relationship at 0.05 levels between management development and cost reduction (H1: B1≠ 0).

Where B1= Regression coefficient of the independent variable on the dependent variable in the regression equation Y= B1X+ B0.

The researcher used the simple linear regression in the table 1.3 to verify this hypothesis, and know the relationship between management development as an independent variable and the cost reduction as the dependent variable.

Table 1.3: Simple Linear Regression for Relationship between Management development and Cost Reduction

Independent variable	R	R Square	F -Test	P -Value
Management	0.204	0.042	10.669	0.001

The above table shows the relationship between the management development, as an independent variable, and the cost reduction as the dependent variable, where the calculated value of R = 0.204, F = 10.669, $p < 0.05$, which is significant. Thus, the null hypothesis is rejected (H0=B1 = 0), and the alternative hypothesis is accepted (H1: BI ≠ 0) on the basis that there is a significant relationship between the management development as an independent variable and the cost reduction as the dependent variable, so this refers to the possibility of the benefitting of this relation in applying new manufacturing system in the oil companies in Libya to reduce products cost.

The table also shows that the value of theR^2 = 0.042, which represents the change in an independent variable, management developmentfactor explains 0.04.2 % of the change in the dependent variable cost reduction.

9. Results and Discussion

The general aim and specific objective of this research are to shed light on the characteristics and development of the Libyan oil industry. It is also, to provide a considerable knowledge about the availability of the management development as necessary factor to make changes in the manufacturing systems, and its relationship to

implement the related up-to-date techniques and technologies throughout their companies.

While with the items, there are enough talents about change M= 3.17, Std= 0.949, P < 0.05, and the management has a failure of failing implementation as the third highest rank, M= 3.17, Std = 0.988, P < 0.05. The lowest mean was to the item employment policy prevent the existence of disguised unemployment, M= 2.55, Std=1.218, P < 0.05. This finding emphasizes the problem that addressed by Hokama, 2010 that the workers are the most factors that burden the cost.

However, the overall mean of this factor is M=3.09, Std= 1.003, P > 0.05. Since the mean is equal to 3 and the P < 0.05. Thus, the respondents somewhat agree about the availability of this factor in the target companies, which means that there is a level of availability to the management development factor. This point means that the management body needs to take immediate and strategic actions, in order to improve their manufacturing and managerial operations of this kind of industry to achieve a successful and effective implementation of the new system. The superior management needed to be more attentive to the updated operations management technology. Therefore, the management will be able to develop the appropriated strategy that might help in change, in order to become more efficient in driving the manufacturing steps.

9.2 Simple linear Regression to Test the Relationship between the research variables

In order to achieve the research second objective, this section will present the hypothesis testing using a simple linear regression to know if there is a relationship between the research variables. Testing the main hypothesis H, the relationship between management development as independent variable and the cost reduction as the dependent variable, by using a simple linear regression.

H:There is a statistically significant relationship between management developmentand the cost reduction.

Null Hypothesis **H0**

There is no statistical significant relationship at 0.05 levels between management development and cost reduction (H0: B1=0).

		change						
6	2	The management considers technology as an important factor	44.2%	28.3%	3.18	0.969	2.956	0.003 *
7	4	The management can provide the necessary elements	42.1%	31.1%	3.13	0.975	2.088	0.038 *
8	3	The management has a failure of failing change	45.1%	32.0%	3.17	0.988	2.640	0.009 *
9		The management thinks that the change will take a long time	41.7%	35.2%	3.10	0.991	1.541	0.125
10		They're a special unit about monitor construction and provide the change' by periodic reports	32.3%	44.6%	2.90	1.068	-1.490	0.138
11	6	Employment policy in the factory prevents the existence of disguised unemployment	38.8	53.9	2.55	1.218	-5.746	0.000 *

Based on the ratios presented in the above table, the item concerning respondents the most was: superior management considers that the implementation cost is very high, M=3.22 with Std=1.010, P < 0.05; about 70.1% agree about this item. This ratio gives evidence of the importance of financial sources that are needed for the changeapplication, and reflects the most challenging to the implementation decision that typically is supplied virtually in all developing countries. It has been reported in the literature that some company managers do not accept the idea of change due to the high cost in the beginning, such as training cost, contracts and others (Elbishtawi&Elmatarna 2005).

This is followed by the item, the superior management considers the technology as an important factor to make a big difference, M= 3.18, Std= 0.969, P < 0.05. This, in fact, is arguing with the study that was conducted by Hokoma (2010). According to him, the management body should pay more attention on applying the most reliable training and on-going education programs to all involved individuals and provide more support and flexibility to

	change			
8	The management considers technology as an important factor	130	0.587	0.000
9	The management can provide the necessary elements	130	0.633	0.000
10	The management has a failure of failing implementation	130	0.592	0.000
11	The management thinks that the change will take a long time	130	0.750	0.000
12	They're a special unit about monitor construction and provide the 'new manufacturing system ' by periodic reports	130	0.592	0.000
13	Employment policy in the factory prevents the existence of disguised unemployment	130	0.513	0.002
	Total			

The above table shows that the correlations set out in the table are statically significant, all items ≥ 0. 5. As a result this part considers valid to what is intended to measure.

Secondly, The table 1.2 shows the mean, frequency distribution, and the T- test of the respondents' answers about the availability of the management development in the oil companies in Libya.

Table 1.2: Descriptive Statistics for MS

No	Rank.	Item	Agree	Disagree	Mean	Std.	T - Test	P-Value
1	5	The management convinces the necessity of applying changes	29.2%	47.4%	2.85	0.964	- 2.375	0.018*
2		The decision to change in the productive policies must be approved by NOC	35.6%	41.3%	3.09	0.974	1.372	0.171
3		The management thinks that it's difficult to recognize the benefit of any new system	37.6%	33.6%	3.07	0.932	1.160	0.247
4	1	The management considers the implementation cost very high	42.2%	29.9%	3.22	1.010	3.466	0.001 *
5	3	There are enough talents about the	42.1%	28.7%	3.17	0.949	2.883	0.004 *

achieve the research objective and to find an answer to the research question about the possibility of change in the target companies. Also to decide whether to accept or reject the research hypothesis about the role that the management support plays in cost reduction.

8. Statistical Analysis

The statistical society of the research includes many different types of analysing, such as: Mean, which is used to describe the types of non-financial performance measurements, according to their importance for measurement and evaluation purposes. Standard deviation, which is used to establish the extent to which the variable values that, differs from the mean. Thus, the standard deviation is a measure of how well the mean represents the data, in addition to frequencies and the comparative percentage (Field, 2005).

8.1 Descriptive Statistical

Firstly, the internal consistency was concluded by using the Pearson correlation between each item from the areas of the questionnaire and the total score of the field itself.

Table 1.1 shows that the Pearson correlations between the items of the, management development, and the total score ranges between 0.363 to 0.750.Therefore, the items that have correlations ≥ 0. 5 will be adopted and consider valid to what are intended to measure. However the items that have correlation < 0.5 will be deleted.

Table 1.1: Pearson Correlations between the MD and Total Score

No	Items	N	Pearson correlation	P- Value
1	The management adopts the idea of the change	130	0.486	0.003
2	The management plans about change implementation	130	0.363	0.032
3	The management convinces the necessity of applying new manufacturing system	130	0.675	0.000
4	The decision to change in the productive policies must be approved by NOC	130	0.593	0.000
5	The management thinks that it's difficult to recognize the benefit of any new system	130	0.555	0.001
6	The management considers the implementation cost very high	130	0.716	0.000
7	There are enough talents about the	130	0.758	0.000

v. Respect, support, and encouragement to the workers are important points that could not be ignored, because change may cause multiple problems in adapting the new situation, especially if it is associated with technological developments, and need to change the workers' behavior. Also, to direct relation with workers and inform them about the success stories that accompanied the system implementation, to increase their loyalty and convention with an emphasis on informing them, everything in solving problems (Agrawal, Subramanian&Kapoor, 2010; Durkovic, 2009; Jong &Hartog, 2007).

From the researchers' perspective, the top management is the most important factor of any strategy development. The top management must develop and declare a series of policy statements mentioning its commitment to the new system. For instance; production strategy stating, what products or product lines are involved, which plants or portion must be included, how all functions must be coordinated, who is responsible for what, what resources are available, what time table to use for change, and what are internal and external sub-contractors involved in the implementation.

7. Research Methodology

The researchers developed a questionnaire to collect the data, and discuss the availability of the management developmentin two stages, the first stage will be focused on management support to adopt the idea of the change, and then start to plan to apply it, because the management support is the most important factor should be available from the researchersconcept. This part includes many questions to judge the current system to focus on the file of the management support availability in the target factories, in addition to its relationship with cost and as follows:

Superior management, preparation and support**:** this part includes all the questions that are related to the management support in the companies and the necessary steps to succeed in the change implementation, such as adopting, planning, convincing, approval, respect, comparing, talented, technology, policies, understanding, monitor construction, fear of failing. This part was developed to

the management supports any change, which in turn will success the necessary steps. These requirements can be summarized from the research's perspective, according to many authors in the following points.

i. Adopt the idea of development from the superior management, and all workers who belong or are related to the company must be fully aware of the importance of this development, and support it (Dagmamsluore&Sodomka, 2009; Taylor, 2009).

ii. Planning is the first step that is needed to create any accounting or protective system or make adjustment to any existing system. The importance of planning lies in the fact that its success will lead to achieving the main purpose, while failing can inevitably lead to the failure of the process of construction or modification, which in turn will lead to a huge loss or heavy toll and frustration that has a negative impact on the workers.At this stage, the team group studies the possibility of having this change first, then prepares a feasibility study of the expected benefits and comparing it to the establishment cost. Also, this team must have a timetable, and scope of this change application; all application stages and all its requirements must be studied, including the restructuring process and rehabilitation of the human elements to work with the new system. And then, start to identify all the information that is needed to take decisions and identify the problems that the system application may face(Alizadeha, et al., 2012; Anazem&Khajavi, 2010; Elfadel&Elrawi, 2007; Eltekrity, Elthama&Hyvonen, 2008;).

iii. Full understanding of the new system, how to deal with problems, obstacles during the process, start to prepare programs to prepare the workers to accept the new system and dealing with it. Finally, provide the company management with all the gathered information to approve the new system's application (Carrison& Noreen, 2009; Rossetti & Choi, 2008).

iv. Education, development, continuous research and collecting information from other companies that applied the new production system in order to take advantage of the previous experience (Jose, 2008).

3. Research Objectives

1. To evaluate the extent of the new manufacturing systems in the oil companies in Libya, and assess the availability of necessary factors that need to apply the change, in which this research will suggest its concept, which is, management development.
2. To examine the relationship between management development and the cost reduction variables from the research respondents' perspectives.

4. Research Hypotheses

There is a statistically significant relationship between management development and the cost reduction.

5. Research Questions

i. Do the oil companies in Libya have enough management developmentthat is essential to apply new manufacturing systems application?

ii. Is there a relationship between the management, development and cost reduction?

Population and Sample

The population includes the majority of the workers in oil companies in Libya. It includes some of managers and workers in the selected companies. The sample consists of managers and workers, in addition to some managers in the ZORC, ZC, BC, and NOC that owns these companies. The sample includes heads of departments, management, managers, control managers, finance employees, engineering, factory operators (workers), and workers in other departments, such as warehouses, computer, accounting and etc.

Because there were constraints for any business research project, such as limited money and time, there are difficulties of including all workers in the target companies. Therefore, 300 copies of the questionnaire were distributed, Only 130 copies were returned.The total response rate was 43%, which agreed by Krejecie& Morgan (1970) table.

6. Literature Review

Development is impossible if the company management does not support it, and if the company cannot provide the necessary elements (Jozefowska, 2008). There are many requirements to consider that

requirement of a modern and future worker and organization (Edwards, et al., 2006; Prajogo& Hong, 2008; Prybutok et al., 2008).

2. Statement of Problem

As mentioned in the previous discussion, during the 1990s and first few years of the 21st century, the economic growth in Libya was slowed and the Libyan government started to experience recessionary trends because the country was struggling with financial crises of the mid-1980s that resulted from international sanctions. These trends saw the collapse of oil prices and gulf war in 1990/ 1991. Following that, Libya was forced to re-examine its industrial policies and redirect its development strategies, when the traditional remedies were becoming ineffective (Alfaitori, 2003; St Johan, 2008).

Oil revenues comprise over 95 *percent* of Libya's hard currency earnings (75 *per cent* of government receipts and 30 *percent* of the gross domestic product) and, thus, the economy was severely damaged by the dramatic decline in oil prices during 1998, as well as by reducing oil exports and production, in part as a result of UN and US sanctions (Sami, 2012). Thus, there is a need to increase the capacity and improve the products' quality by applying the new industrial methods, such as SC, and TQM and ABC systems.

Moreover, the volumes of crude oil production at most of the oil companies that were operating in Libya decreased in 2009 compared with that of 2008. The decreases included a decrease of 21.6% in Harouge Oil Co., 20.5% at Wintershall Libya, 11.3% in Mellitah Oil Co., 8.4% of Akakus Oil Operations, 7.3% in Arabian Gulf Oil Co., 6.0% of Sirte Oil, 5.7% in Zuweitina Oil Co., and 4.6% at Waha Oil Co. Crude oil production at Mabruk Oil Co (Central Bank of Libya, 2010, p. 34).

The main problem with oil industries is that they still operate using antiquated methods, these traditional methods of arranging a manufacturing facility by departmental specialty, each department houses specialized equipment or technology. When factories are laid out in this manner, production in large batch sizes, complicated and long-time processing is inevitable, and this leads to an increase in the final production cost compared to the competitor products, also, lowers the chance to compete in local markets (Libya Energy Data, 2007).

1. Introduction

The Libyan economy has suffered from numerous sanctions, especially those imposed by the UN; it banned Libya from importing refinery and industrial equipment, which have additionally influenced the health, education, oil sector, and other aspects of the Libyan people's lives. The UN embargo began in 1992 and eased in 1999 and completely ended in 2003, while the US embargo ended in 2004 (IMF, 2005; Masoud, 2009; Libya Energy Data, 2007).

The development in Libya is still in the early stages, but it is moving quickly as a result of the removal of the UN and US sanctions and, there are signs of rapid development in non-oil sectors (Masoud, 2009). However, currently, there are only very few studies in the oil field. Therefore, a complete analysis on the oil industrial sector in the Libyan environment is lacking, the majority of them focus on the assurance of the presence of a traditional cost system in the other sectors in Libya.

Hokoma (2010) wrote that the Libyan industries have struggled with many difficulties during the past decades due to many problems, so change industry production methods will be very helpful to overcome these difficulties. The study showed that the management body within the surveyed companies has a modest strategy towards most of the areas that are considered as being very crucial in any successful implementation levels of new systems. In addition to a variety within the implementation levels of them, as these vary between low and acceptable levels. This study focused on the importance of management developmentas one of the most important factors to apply new manufacturing methods in the Libyan industrial environment.

Consequently, the development and prosperity of the entire modern global economy based on human resources both managers and workers, also, material and technology. Therefore, instead of the previous technical-technological, material, financial and other resources, the world economy of developed countries rely mainly on human resources and their knowledge and technology use. This is because products with more knowledge built-in are more competitive in the global market and yield more profit. A combination of work and education, as well as their harmonization is an essential

Journal of Total Science
Volume (1), Issue (3), (March. 2017)
ISSN: 2518-5799

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (1)، العدد (3)، (مارس 2017)
ردمد: 2518-5799

Relationship between Cost Reduction and Management Development

DR.Nuri Abulgasem Ashater
Faculty of Accounting
Sabratha University

DR. Entsar Kouni Alhaj Mohamed
Faculty of Accounting
University Zawia

العلاقة بين تخفيض التكاليف والتطوير الاداري

د. نوري ابوالقاسم الشاطر
كلية الاقتصاد جامعة صبراته

د. انتصار الكوني الحاج
كلية الاقتصاد جامعة الزاوية

الملخص

يسعي هدا البحث الي استكشاف اهمية عامل التطوير الاداري في تنمية قطاع النفط عامة، ويدعم الجهود التي بدلت مؤخرا لتحسين قطاع الصناعة في ليبيا والتي تعد واحدة من اكبر الدول النفطية في العالم، كما يهدف لبيان الدور الذي يلعبه التطوير الاداري في تخفيض التكاليف. وقد تم استخدام استبانه لجمع البيانات من عينة البحث والتي كانت تمثل العاملون في الشركات النفطية الليبية. النتائج دعمت بشدة فرضية هدا البحث حيث اظهر الانحدار الخطي البسيط علاقة ذات دلالة احصائية بين التطوير الاداري وخفض التكاليف، وأخيراً يعتقد الباحثان ان شركات النفط الليبية هي القطاع الواعد لتطبيق نظم التصنيع الجديدة في المدي الطويل، حيث انعدام وجود مقومات التطوير الكافية يشكل عائقا امام التغيير في المرحلة الحالية ودلك لعدم وجود طريقة مناسبة لتوفير متطلبات التطوير بدون دعم كافي من الادارة العليا.

Abstract

This research seeks to explore the significance of management development factor in the development of the current oil industry sector, and supports recent efforts to improve the industry sector in Libya, which is one of the largest petroleum countries in the world. Furthermore to understand the significance of this subject, this research provides a trying of reducing costs, through the role that management development play. A questionnaire was developed for gathering data from the research sample which was the workers in oil companies in Libya. The findings strongly supported the hypothesis. The simple linear regression showed a significant relationship between management developmentand cost reduction. Finally, The researchers believe that the oil companies industries in Libya are a very promising sector to apply the new manufacturing systems in a long term, however, the absence of management developmentmay prevent the change in the current stage due to the fact that there is no way to provide enough and right requirements without management support.

***Key words**: Key words: MD: management development TQM: total quality management, SC: supply Chain, OC: oil companies.*

Contents

Research Papers Published in Foreign Languages		
No.	**Research Title**	**Page(s)**
1.	**Relationship between Cost Reduction and Management Development**	E1 – E16
2.	**US outbound direct investment**	E17 – E26
3.	**Teaching language skills with the support of ICT: Libyan teachers' perspectives and practices**	E27– E46

مجلة العلوم الشاملة

Journal of Total Science

Biannual, Peer-Reviewed International Scientific Periodical

Issued by:

Higher Institute of Science & Technology

Raqdalen, Libya

Volume (1), Issue (3), (Marsh. 2017)