

الفهرس

- 1..... بناء مقياس الضغط النفسي لدى المراهقين المتدرسين بالثانوية
- 1..... أ.د. خرياش هدى، أ. طوبال فطيمة
- 25..... أهمية اللغة عند متخذ القرار وتأثيرها على فعالية الأداء الوظيفي
- 25..... أ.مهمل بن علي
- دور برامج المرافقة الاجتماعية للأطفال المتدرسين في الإذاعات المحلية في الوقاية من جرائم الاختطاف
- 52.....
- 52..... د.يامين بودهان، أ. طورش نور الهدى إيناس
- أثر تدريس اللغة الفرنسية باستخدام تكنولوجيا الصورة العلمية على التحصيل الدراسي لدى تلاميذ الرابعة ابتدائي دراسة ميدانية
- 75.....
- 75..... أ.د. بدرينة محمد العربي، أ. مزبان الشريف خباب
- أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات المتوسطة الجزائرية: دراسة ميدانية في بعض المؤسسات بولاية سطيف
- 91.....
- 91..... أ.د. بلمهدي عبد الوهاب، أ. بوزورين فيروز
- 117..... دراسة حول مدى تقبل عملاء الخطوط الجوية الجزائرية لفرع منخفض التكاليف
- 117..... د.عماري عمار؛ أ. قطوش أمين
- 137..... مصادر حوادث العمل لدى أعوان التدخل من رجال الحماية المدنية بالجزائر
- 137..... د.بحري صابر، أ.خرموش منى
- 162..... معوقات التنمية الاجتماعية بالمجتمع المحلي ورهانات الفعل التنموي
- 162..... د. عيسات العمري

186.....	فلسفة الأمن والدفاع في سياسة الجوار الأوروبية.....
186.....	د.عبد الرفيق كشوط.....
208.....	تحليل أثر معيار الرفع المالي لبازل III على التحكم في المخاطر المالية بين المصارف التقليدية والمصارف الإسلامية.....
208.....	أ. حططاش عبد السلام، أ. شودار حمزة.....
233.....	إدارة المعرفة والأداء التنظيمي في المنظمة المعاصرة قياس الأداء المعرفي: الأهمية والصعوبات.....
233.....	د. عادل غزالي.....

بناء مقياس الضغط النفسي لدى المراهقين المتدرسين بالثانوية

أ.د. خرياش هدى، أ. طوبال فطيمة

وحدة البحث تنمية الموارد البشرية جامعة سطيف 2

تاريخ الاستلام: 2016/06/20 تاريخ القبول: 2016/12/19

الملخص:

يهدف المقال الحالي إلى عرض مراحل وخطوات بناء مقياس للضغط النفسي خاص بالمراهقين المتدرسين بالثانوية، الذين تتراوح أعمارهم ما بين 16 و 19 سنة، حيث قسم المقياس بصورته الأولية إلى أربعة محاور رئيسية تمثل جوانب مهمة من حياة المراهق وهي: الجانب النفسي، العلائقي، الدراسي الفيزيولوجي.

وللتحقق من الخصائص السيكومترية للمقياس (الصدق والثبات) فقد تم حساب المتوسط الحسابي، التباين، معامل الارتباط بيرسون، اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، معامل ألفا كرومباخ، وقد قدر صدق الأداة ب(0.93) وثباتها ب(0.87)، وعليه فإن المقياس يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة من حيث البناء والصدق والثبات.

وقد تم الوصول إلى الصورة النهائية للمقياس بحيث أصبح يتكون من (42) بنداً مقسمة على أربعة أبعاد و هي: الضغوط الدراسية (08بنود)، الشخصية (12بندا)، العلائقية(11بندا) والأعراض الفيزيولوجية (11بندا).

Abstract:

The present article aims to describe the different stages in the development of a test for the purpose of measuring psychological stress in adolescents enrolled in high school whose age between sixteen and nineteen years old. The items of this test were immediately divided into four main axes representing the main aspects of an adolescent's experience: psychological, relational, school, and physiological. Indeed, to verify the psychometric characteristics of this test; namely, validity and reliability, we calculated arithmetic mean, variance, Pearson correlation coefficient,

"T" test, and Alpha Krumbach coefficient for two independent samples. Accordingly, we obtained (0, 93) validity and (0, 87) reliability. So, these psychometric characteristics of the said test proved to be valid.

Lastly, we adopted the final formula of the test to be composed of 42 items, and these, in return, were divided into four dimensions: (08 items) school stress, (12 items) for psychological stress, (11 items) stress Relational and (11 items) for physiological symptoms.

مقدمة:

كانت الضغوط النفسية ولا تزال إحدى الموضوعات المهمة التي تشغل بال الكثير من المتخصصين في فروع علمية مختلفة، وربما كان علماء النفس على رأس قائمة المهتمين بهذا الموضوع، وهذا لكونه واحدا من حقائق الحياة وثوابتها ولكونه قضية تهم العامة والخاصة، فلا يكاد يوجد إنسان لا يعاني من الضغوط بأشكال مختلفة وبصورة تكاد تكون يومية.

إلا أن تحديد مفهوم الضغط من الناحية الزمنية صعب للغاية ويحتمل أن هذا المصطلح استعمل لأول مرة خلال القرن الرابع عشر ولكن هذا الاستعمال لم يكن بصورة ثابتة ومنظمة وقد استعملت فيما بعد في الكتب الانجليزية مفاهيم للدلالة على الضغط منها: *strest*, *straisse* وبالرغم من أن الكلمة ومشتقاتها وجدت منذ قرون إلا أن أصلها غير معروف إلى حد الآن، ولأنه من الصعب البحث في ذلك قبل القرن الرابع عشر إلا أنه يمكن القول بأن بداية انتشار هذه الكلمة كان خلال القرن التاسع عشر. (عمار كشرود، 1995، 303)

ولم تظهر كلمة *stress* في اللغة الفرنسية قبل القرن العشرين، إلا أنه كان مستعملا في اللغة الانجليزية، على مدى قرون للدلالة على العذاب والحرمان والمحن والضجر والمصائب وعن العداوة.

ويعتبر الفيزيولوجي الأمريكي "والتر كانون" "Walter Cannon" من أوائل الذين استخدموا عبارة الضغط وعرفه برد الفعل في حالة الطوارئ *Emergency réponse* أو رد الفعل العسكري *militaireistic réponse* بسبب ارتباطها بانفعال القتال أو المواجهة، وقد كشفت أبحاث والتر كانون عن وجود آلية في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من الاتزان الحيوي، أي القدرة على مواجهة التغيرات التي تواجهه. (علي عسكر، 34، 2000)

وقد بين في نظريته التأثيرات العضوية التي ترافق سلوك الهرب أو الهجوم اتجاه الخطر والتي تهدد حالة الاستقرار التي يعيشها الجسم. *Graziani et Swendsen*, (2005,20)

كما قام الفيزيولوجي الكندي "هانز سيلاي" (H. Selye) 1950م، بتبني مصطلح الضغط للإشارة إلى ما كان يعرف سنة 1936م "بالتناذر العام للتكيف" أو ما يعرف أيضا "بالفعل الفيزيولوجي الموحد" الذي ينتج عن العضوية عندما تتعرض لعدوان ما مهما كانت طبيعته. (Louis crocq, 2007, 3)

وعليه يعتبر هانس سيلاي أول من استعمل مفهوم الضغط النفسي، وعرفه على أنه الاستجابة غير النوعية للجسم، التي تظهر من خلال متلازمة محددة، والتي تخص التغيرات غير المحددة والمترتبة عن جهاز بيولوجي معين، وقد ميز سيلاي بين « *eustress* » للدلالة على الحالة التي يوجد فيها الفرد المسيطر تماما على وضعية ضاغطة، وبين « *dystress* » التي تشير إلى ردود الفعل السلبية لفرد يصعب عليه السيطرة على حدث ضاغط. (يقال أسعى، 2012، 62)

وبعد سنوات طور سيلبي مفهوم الضغط إلى نقطة تقترب من التعريف الفلسفي حين عرف الضغط بأنه استجابة الفرد لكل الإغراءات والمتطلبات. (Michel de clercqu, 2001,4)

ويعرف ريتشارد لازاروس Lazaros الضغط النفسي على أنه يتعلق بعلاقة فريدة موجود بين الشخص ومحيطه، وهي تشمل على تقييم معرفي لطلب يعيشه الشخص على أنه اختبار له، أو على أنه يتجاوز إمكاناته. (AnneJolly, 2002,61)

كما عرفه أيضا بأنه تفاعل بين الفرد والوضعية التي يقيمها على أنها تتجاوز قدراته وتضع راحته في خطر. ((Mariloubrochon, 2001,68))

ويشير الباحث الفرنسي بيلي Pilet (2009) إلى أن الضغط المدرسي هو حالة قلق عابرة يمر بها التلميذ داخل المدرسة، أثر وقوع حادث ما أو وجود مشكلات علائقية، أين يحاول مواجهتها لكن إمكاناته لا تسمح له بذلك. (Pilet, 2009,11)

ويذكر هيل Hill , k (1984) أن هؤلاء الأشخاص يكون قلقهم مرتفعا في مواقف الامتحان أو الأداء، ويميلون إلى إدراك المواقف التقييمية على أنها مهددة لهم شخصيا، فيميلون إلى التوتر والاهتياج النفسي في تلك المواقف. (Hill, k, 1984,126)

باعتبار أن المرحلة الثانوية أحد المحطات الهامة في حياة الطلاب، والتي لا تخلو من تلك الضغوط والأحداث والمواقف والأزمات اليومية الضاغطة وهذه الضغوط لها أثارها الصحية والمدرسية والاجتماعية والنفسية على الطلاب لهذا وبالرغم من وجود بعض المقاييس التي تناولت الضغط النفسي، قامت الباحثة ببناء مقياس الضغط النفسي وذلك للمبررات التالية:

- عدم مناسبة أغلبية المقاييس للدراسة الحالية، وهذا كونها أعدت لمراهقين غير المرحلة الثانوية، أو صممت في بيئة غير البيئة الجزائرية، ولهذا حاولت الباحثة بناء مقياس يتماشى والبيئة الجزائرية ويناسب المراهقين المتدرسين بالثانوية.

- أن بناء مقياس جديد يزيد من القيمة العلمية للدراسة الحالية، ويشكل موقفا تعليميا للباحثة للتدريب على بناء وإعداد المقاييس والتدريب على استخدام الطرق الإحصائية المختلفة المناسبة لحساب الصدق والثبات للمقاييس.

خطوات بناء مقياس الضغط النفسي:

1-الهدف من بناء المقياس: يهدف المقياس الحالي إلى قياس مستوى الضغط النفسي لدى المراهقين المتدرسين بالثانوية، باعتبارهم فئة مهمة في المجتمع ونظرا للخصائص المميزة لهذه الفئة العمرية خاصة من الناحية النفسية، الدراسية، العلائقية والفيزيولوجية، وعليه فان المقياس يهدف إلى قياس مدى معانات المراهق الجزائري المتدرس.

فما يتعرض له الطالب اليوم من ضغوط، وما يواجهه من صعاب ومشكلات، لمقابلة متطلبات العصر الذي طرأ عليه الكثير من المستجدات في مختلف المجالات التعليمية، التكنولوجية، الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية و الأسرية، ليتطلب طرق تفكير وأساليب تعامل تختلف عما تعود عليها الفرد من أساليب جاهزة لمعالجة تلك القضايا والمستجدات.

فالمرحلة الثانوية وما تحتويه من متغيرات ومتطلبات، تجعل الطلاب أمام مواجهة للعديد من الصعاب والمواقف والتي تتطلب استجابات وردود أفعال، قد يقف الطلاب عاجزين أمامها، لعدم وجود الآليات والأدوات والمهارات والأساليب الملائمة لمقابلة تلك الضغوط، باستجابات سليمة تحقق لهم الصحة النفسية، مما يتطلب

إعداد الطلاب وتهيئتهم لمواجهة معترك الحياة وإكسابهم الآليات والأساليب اللازمة لاتخاذ القرارات لمواجهة كافة الأزمات والأحداث التي قد تعترض طريقهم في المستقبل. فضلا على أن مرحلة التعليم الثانوي تقابل أهم مرحلة عمرية وهي مرحلة المراهقة التي تعد الأشد إرهاقا للفرد. (علي قويدري، 6، 2016)

وهذا المقياس عبارة عن مجموعة من العبارات الدالة على الضغط النفسي للمراهق بجوانبه المختلفة.

2-تحديد مصطلح الضغط النفسي:

الضغط النفسي هو مجموعة من المؤثرات غير السارة والتي يقيمها الفرد على أنها تفوق مصادر التكيف لديه وتؤدي إلى اختلال في الوظائف النفسية والفسولوجية والجسمية لدى الفرد، وهو محاولة الجسم الدفاع عن نفسه طبيعيا، فهو يمكن أن يكون مفيدا في حالات الطوارئ، كما يمكن أن يسبب أعراضا جسمية إذا استمر لمدة طويلة.

3-مرحلة القراءة والاطلاع:

لبناء المقياس قامت الباحثة بإتباع الخطوات التالية:

أ-الاطلاع على العديد من الدراسات والأدبيات التي تناولت الضغوط النفسية ومجالاتها، وكذلك نتائج الدراسات السابقة والأطر النظرية ومن هذه الدراسات دراسة العبادي(1995)، دراسة سلاف مشري (2012)، دراسة عبد الله بن حميد السهلي (1431هـ).

ب-استشارة عدد من الأساتذة في علم النفس والإرشاد النفسي والمقياس النفسي.

ج-الاطلاع على عدد من المقاييس في مجال الضغوط النفسية، ومنها:

- مقياس الضغوط النفسية لدى طلبة المرحلة الثانوية للباحثة الفلسطينية نبيلة أحمد جبر أبو الحبيب سنة 2010م.
- مقياس الضغط المدرسي للباحثة الجزائرية عدي سميرة لعام 2011م المقنن من مقياس الدكتور لطفي عبد الباسط إبراهيم.
- ومقياس الضغط النفسي لتهديد عادل فاضل البيرقدار جامعة الموصل لعام 2011م.
- ومقياس الضغوط النفسية لعبد العباس مجيد تايه اللامي جامعة المستنصرية.
- ومقياس الضغط النفسي لوداد زرماني عام 2011م.

د-الدراسة الاستطلاعية للمقياس:

أجرت الباحثة دراسة استطلاعية لربط الجانب النظري (التراث السيكلوجي) بالواقع العملي في ميدان الضغوط النفسية، ومن ثم قامت الباحثة بالعديد من المقابلات الشخصية بهدف الكشف عن الضغوط الأكثر تأثيراً على المراهق المتدرب والوصول إلى أبعاد المقياس، وبيان تلك المقابلات على النحو التالي:

- مقابلات مع بعض المدرسين وعدد من الأخصائيين النفسيين بوحدة الكشف والمتابعة المدرسية: وذلك لقرهم ومعايشتهم اليومية للمراهقين، ومن ثم فهم أجدر من غيرهم على التعرف على الضغوط النفسية التي يتعرض لها التلاميذ، وذلك يساعد إلى حد كبير في تحديد أبعاد المقياس وصياغة مفرداته.

- مقابلات مع بعض المراهقين المتدربين: وكان ذلك من خلال عدة مقابلات شخصية، على عينة عشوائية من المراهقين والمراهقات تتراوح أعمارهم ما بين 15 و18 سنة وكانت تدور هذه المقابلات حول علاقتهم بأسرهم، وجماعة الأقران، والمدرسة والمدرسين، ومهنة المستقبل، والمشكلات الشخصية والأعراض الفيزيولوجية.

- وبعد ذلك تم تحليل نتائج المقابلات والإجابات وحصر الأبعاد الرئيسية للضغوط النفسية لدى المراهقين، وهكذا أسفرت الدراستين النظرية والاستطلاعية عن أربعة أبعاد للضغوط النفسية لدى المراهقين المتدربين، وهي: الضغوط الدراسية، الضغوط الشخصية، الضغوط العلائقية، الأعراض الفيزيولوجية و هي محاور تمثل جوانب من حياة المراهق.

4- صياغة عبارات المقياس: تَكُونُ المقياس في صورته المبدئية من (58) عبارة تم توزيعها على أبعاد المقياس الأربعة كالتالي: البعد الدراسي (15) فقرة، البعد الشخصي (15) فقرة، البعد العلائقي (15)، البعد الفيزيولوجي (13) فقرة.

5- الخصائص السيكومترية لمقياس الضغط النفسي:

قامت الباحثة بتجريب المقياس في صورته الأولى على عينة من المراهقين المتدربين بلغ عددها 30 تلميذ وتلميذة تتراوح أعمارهم ما بين 15 و18 سنة، وذلك بغرض معرفة مدى فهم أفراد العينة لعبارات المقياس، ولحساب صدق وثبات المقياس، وتم حساب صدق وثبات المقياس بالطرق الآتية:

أولاً: صدق المقياس *validité*:

تم التحقق من صدق المقياس بعدة طرق منها:

1- صدق المحتوى (المنطقي):

يهدف هذا النوع من الصدق إلى التعرف على مدى تمثيل المقياس للميدان الذي يقيسه، فقد اعتمدت الباحثة في صياغة عبارات المقياس على ما تم جمعه من الإطار النظري للمقياس، والدراسة الاستطلاعية، والملاحظة والمقابلات التي قامت بها للتلاميذ حتى تتناسب العبارات مع ما وضعت لقياسه وقد أسفر التجريب المبدئي

للمقياس على عينة قوامها (30) تلميذ وتلميذة من معرفة مدى وضوح العبارات والتعليمات للمفحوصين ومدى فهمهم للعبارات، ومدى تناسب العبارات لعمر العينة.

2-الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض المقياس في صورته المبدئية على(07) محكماً منهم02 أساتذة علم النفس بجامعة سطيف 2 و(02) أخصائي نفسيان بوحدة الكشف والمتابعة المدرسية (02) مستشار التربية والتوجيه المدرسي و(01) طبيب عام وذلك لإبداء الرأي من حيث:

- خلو بنود المقياس من العناصر الثقافية الغريبة عن المجتمع الجزائري.
 - مدى سلامة البنود من حيث الصياغة اللغوية.
 - مدى صلاحية البنود لقياس ما وضعت لقياسه فعلا.
 - مدى اتفاق أبعاد الضغوط مع الهدف من المقياس.
 - تحديد ما إذا كانت العبارات تنتهي للبعد أولا تنتهي.
 - معرفة إن كان عدد البنود كافيا.
 - إضافة أي عبارات جديدة يرون ضرورة إضافتها.
 - حذف أي عبارات يرون ضرورة حذفها
 - مدى مناسبة العبارات لعمر العينة موضوع الدراسة.
- وقد قامت الباحثة بتفريغ آراء السادة المحكمين في جداول، ومن ثم استبعاد العبارات التي قلت نسبة الاتفاق عليها عن 80 ٪ كما يتبين في الجدول الموالي.

جدول رقم (01) يبين العبارات التي اتفق المحكمون على حذفها والعبارات المضافة في مقياس الضغط النفسي:

الرقم	العبارات المحذوفة	البُعد الذي حذفت منه	العبارات المضافة	البُعد التي أضيفت إليه
1	أخاف من الامتحانات	الضغوط الدراسية	أخاف من الامتحانات	الضغوط الشخصية
2	أخاف من الفشل الدراسي	الضغوط الدراسية	أخاف من الفشل الدراسي	الضغوط الشخصية
3	عدم عدالة بعض المدرسين في التعامل مع الطلبة	الضغوط العلائقية		

و قد قامت الباحثة بإجراء التعديلات وصياغة بعض العبارات بناءً على آراء

السادة المحكمين والمراجعة النهائية للمفردات، وهذه العبارات يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (02) يبين العبارات التي اتفق المحكمون على تعديلها في مقياس الضغط النفسي:

الرقم	العبارات قبل التعديل	العبارات بعد التعديل	البُعد الذي تنتمي إليه
1	اشعر بالضيق والاكتئاب واليأس في معظم الأحيان	اشعر بالاكتئاب	الضغوط الشخصية
2	اشعر بانني غير قادر أن أتحمل أكثر	اشعر بانني غير قادر أن أتحمل أكثر	الضغوط الشخصية
3	اشعر بانني غير قادر أن أتحمل أكثر	هذه الضغوطات	الضغوط الشخصية
4	اشعر بنقص المكانة والاحترام عند الزملاء والمدرسين	اشعر بنقص المكانة والاحترام عند الآخرين	الضغوط العلائقية
5	ترهقي الامتحانات المدرسية المستمرة (شهرية، نصف العام، آخر العام)	تتعبي الامتحانات المدرسية المستمرة(شهرية، نصف العام، آخر العام)	الضغوط الدراسية
6	أعاني من كثرة النسيان	أعاني من النسيان	الضغوط الدراسية
7	أعاني كثيرا من التشتت وعدم التركيز في الدراسة	أعاني من التشتت وعدم التركيز في الدراسة	الضغوط الدراسية
8	أجد صعوبة في انجاز الواجبات الدراسية لكثرتها لااستطيع التعبير عن مشاعري ومصارحة الآخرين بما يجول في خاطري	أجد صعوبة في انجاز الواجبات الدراسية أجد صعوبة في التعبير عن مشاعري ومصارحة الآخرين بما يجول في خاطري	الضغوط الشخصية

يتضح من الجداول السابقة أنه تم حذف (3) عبارات وإضافة عبارتين (2) وتعديل (8) عبارات بناءً على ما أسفر عنه التحكيم، وبذلك بلغ عدد عبارات المقياس (57) عبارة، وهذا ما يوضحه تفصيلاً الجدول التالي:

جدول رقم (03) يبين أرقام العبارات المستبعدة والمعدلة والمضافة والمتبقية من مقياس الضغط النفسي لدى المراهقين المتدربين (الصورة الخاصة بالمحكمن)

الرقم	الأبعاد	أرقام العبارات المستبعدة	أرقام العبارات المعدلة	عدد العبارات المستبعدة	عدد العبارات المعدلة	عدد العبارات المضافة	العبارات المتبقية
1	الضغوط الدراسية	6-7	12-13-21	2	3	0	13
2	الضغوط الشخصية	35	17-16-29-25	0	4	2	17
3	الضغوط العلائقية	//	31	1	1	0	14
4	الأعراض الفيزيولوجية	//	//	0	0	0	13

يتضح مما سبق أن الصورة المبدئية للمقياس كانت تتكون من (58) عبارة قبل

عرضها على السادة المحكمن وقد توزعت تلك العبارات على الأبعاد كما يلي:

1- البعد الدراسي (15) عبارة.

2- البعد الشخصي (15) عبارة.

3- البعد العلائقي (15) عبارة.

4- البعد الفيزيولوجي (13) عبارة.

ثم أصبحت الصورة المبدئية للمقياس مكونة من (57) عبارة بعد عرضها على

المحكمن، والجدول الموالي يوضح توزيع العبارات على الأبعاد الأربعة للمقياس:

جدول رقم (04) يبين توزيع أبعاد مقياس الضغط النفسي للمراهقين المتدربين وعدد

العبارات التي تنتمي إليها:

الرقم	أبعاد المقياس	عدد العبارات
1	البعد الدراسي	13
2	البعد الشخصي	17
3	البعد العلائقي	14
4	البعد الفيزيولوجي	13
	المجموع الكلي للعبارات	57

3-الصدق التكويني باستخدام الاتساق الداخلي:

يعتمد صدق المقياس اعتماداً مباشراً على صدق مفرداته، وذلك لأن أي زيادة في صدق المفردات تؤدي إلى زيادة في صدق المقياس، ويقاس صدق المفردات بحساب معاملات ارتباطها بالميزان داخلياً وهو يسمى الاتساق الداخلي للمقياس لأنه يقاس مدى تماسك المفردات بمقياسها

وقد تم التحقق من الصدق التكويني للمقياس من خلال تطبيقه على عينة عشوائية من تلاميذ المرحلة الثانوية، والتي بلغ عددها (30) تلميذ وتلميذة.

ويوضح الجدول الموالي الاتساق الداخلي للمقياس ومعامل ارتباط كل عبارة من عبارات المقياس ومستوى دلالتها وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون

جدول رقم (05) يبين قيم معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل عبارة من عبارات المقياس والدرجة الكلية له: (الاتساق الداخلي لمقياس الضغط النفسي)

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	رقم العبارة	البعد	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	رقم العبارة	البعد
0.01	0.68	1	البعد الأول الضغط الدراسية	غير دالة	0.04	1	
0.05	0.39	2		غير دالة	0.02	2	
0.01	0.73	3		0.01	0.73	3	
0.01	0.67	4		غير دالة	0.82	4	
غير دالة	0.02	5		0.01	0.59	5	
غير دالة	0.04	6		0.01	0.73	6	
0.01	0.59	7		0.01	0.64	7	
0.01	0.68	8		غير دالة	0.18	8	
0.01	0.69	9		0.01	0.60	9	
0.01	0.61	10		0.01	0.38	10	
غير دالة	0.18	11		0.01	0.49	11	
0.01	0.59	12		غير دالة	0.02	12	
0.01	0.71	13		0.01	0.49	13	
0.01	0.65	14					
0.01	0.63	1	البعد الثاني الضغط الشخصية	0.01	0.71	1	
0.01	0.71	2		0.01	0.63	2	
0.01	0.59	3		0.05	0.38	3	
0.01	0.67	4		0.01	0.63	4	
0.01	0.59	5		0.01	0.59	5	
0.01	0.63	6		0.05	0.39	6	
غير دالة	0.11	7		0.01	0.59	7	
0.01	0.49	8		0.01	0.71	8	
0.01	0.81	9		غير دالة	0.04	9	
0.01	0.69	10		غير دالة	0.04	10	
0.01	0.73	11		0.05	0.39	11	
غير دالة	0.90	12		غير دالة	0.25	12	
0.01	0.67	13		0.01	0.72	13	
				0.05	0.36	14	
				غير دالة	0.25	15	
				غير دالة	0.02	16	
				0.05	0.29	17	

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن العبارات رقم (3-5-6-7-9-10-11-13) في البعد الأول، والعبارات رقم (1-2-4-4-2-1-17-13-8-7-5) في البعد الثاني، والعبارات رقم (1-3-1-7-4-8-10-12-13-14) في البعد الثالث، والعبارات رقم (1-2-2-3-4-5-6-8-9-10-11-13) في البعد الرابع كلها دالة عند مستوى الدلالة (0.01).

- وأن العبارات رقم (3-6-11-14) في البعد الثاني، والعبارة رقم (2) في البعد الثالث، كلها دالة عند مستوى الدلالة (0.05).

- أما العبارات رقم (1-2-4-8-12) في البعد الأول، والعبارات رقم (9-10-12-15-16) في البعد الثاني، والعبارات رقم (5-6-11) في البعد الثالث، والعبارات رقم (7-12) في البعد الرابع كلها عبارات غير دالة، وقد قامت الباحثة باستبعاد هذه المفردات وعددها (15) عبارة من المقياس لعدم دلالتها، وبذلك أصبح عدد مفردات المقياس (42) عبارة، ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (06) يبين توزيع أبعاد مقياس الضغط النفسي للمراهقين المتدربين وعدد

العبارات التي تنتمي إليها:

الرقم	أبعاد المقياس	عدد العبارات
1	البعد الدراسي	08
2	البعد الشخصي	12
3	البعد العلاني	11
4	البعد الفيزيولوجي	11
	المجموع الكلي للعبارات	42

4-الصدق التمييزي: بعد أن قامت الباحثة بحساب صدق المفردات عن طريق الاتساق الداخلي استخدمت الباحثة طريقة أخرى لحساب صدق المقياس وهي الصدق التمييزي من خلال تطبيق المقياس على عينة عشوائية من طلبة المرحلة الثانوية بلغ عددها 30 فردا، وقد تم ترتيب درجات الأفراد العينة الكلية على مقياس

الضغط النفسي ترتيباً تصاعدياً من أدنى درجة إلى أعلى درجة، ثم تم اخذ نسبة 27 بالمائة من درجات الأفراد الذين لديهم أدنى الدرجات على المقياس وتقدر في دراستنا الحالية حوالي 7 أفراد، وأخذ نفس النسبة 27 بالمائة من درجات الأفراد الذين لديهم أعلى الدرجات على المقياس وهم 7 أفراد.

ومن ثم حساب المتوسط الحسابي والتباين لكلتا المجموعتين السابقتين من اجل

حساب قيمة الاختبار -ت- كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم (07) يبين نتائج اختبار (ت) للمقارنة الطرفية بين درجات المجموعة الدنيا و

المجموعة العليا على المقياس:

مستوى الدلالة	قيمة "ت" الجدولة	قيمة "ت" المحسوبة	درجة الحرية 2-n	التباين	المتوسط الحسابي	العدد	
0.01	2.68	12.53	12	69.82	30.57	7	المجموعة الدنيا 27 بالمئة
				45.04	80.57	7	المجموعة العليا 27 بالمئة

بما أن قيمة "ت" المحسوبة (12.53) أكبر من "ت" الجدولية (2.68) عند مستوى الدلالة (0.01) فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أدنى درجات المقياس وأعلى درجاته، وهذا يدل على أن المقياس يتميز بدرجة عالية من الصدق.

5- حساب الصدق الذاتي: استخدمت الباحثة طريقة أخرى لحساب صدق المقياس ككل وهي طريقة الصدق الذاتي، حيث الصدق الذاتي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات الذي تم حسابه بطريقة ألفا كرونباخ فوجد $r =$ الجذر التربيعي ل 0.87 ويساوي 0.93 وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة 0.01 فهو معامل صدق مرتفع.

ثانياً: ثبات مقياس الضغط النفسي:

1-طريقة التطبيق وإعادة التطبيق:

تم حساب معامل ثبات المقياس بطريقة إعادة تطبيق الاختبار بفواصل زمني قدره أسبوعان، على عينة استطلاعية مكونة من 30 فرداً وروعي أنت كون ظروف التطبيق قريبة من المرة الأولى إلى حد ما، وقد تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين نتائج التطبيقين وكان معامل الارتباط يساوي (0.96) وهو معامل مرتفع. ويوضح الجدول الموالي معامل ثبات مقياس الضغط النفسي.

جدول رقم (08) يبين معامل ثبات مقياس الضغوط بطريقة إعادة التطبيق:

المقياس	عدد العبارات	عدد الأفراد	معامل الثبات	مستوى الدلالة
الضغط النفسي	42	30	0.96	0.01

يتضح من خلال الجدول أن معامل ثبات المقياس هو معامل ارتباط موجب ودال عند مستوى الدلالة 0.01 مما يدل على قوة المقياس وصلاحيته.

2-طريقة ألفا كرومباخ: يعتبر معامل ألفا كرومباخ الذي يرمز له بالرمز اللاتيني (α) من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار المكون من درجات مركبة ومعامل (α) يربط ثبات الاختبار بثبات بنوده . (بشير معمريّة، 2009، 198)

وقد تم حساب ثبات مقياس الضغط النفسي بهذه الطريقة وكانت النتائج كما

في الجدول التالي:

جدول رقم (09) يبين معامل ثبات مقياس الضغط النفسي بطريقة ألفا كرومباخ:

المقياس	عدد البنود	العينة	تباين الدرجات	معامل الثبات ألفا (α)	مستوى الدلالة
الضغط النفسي	42	30	46.44	0.87	0.01

تبين من خلال الجدول أن معامل مقياس الضغط النفسي بطريقة ألفا كرومباخ

(0.87) وهو معامل مرتفع مما يتيح استعمال المقياس في الدراسة الحالية.

أما بالنسبة لثبات المقياس وأبعاده الأربعة فالجدول الموالي يبين ذلك:

جدول رقم (10) يبين معامل ثبات مقياس الضغط النفسي وأبعاده الأربعة:

مستوى الدلالة	معامل الثبات	الأبعاد	
0.01	0.58	الضغوط الدراسية	1
0.01	0.52	الضغوط الشخصية	2
0.01	0.63	الضغوط العلائقية	3
0.01	0.65	الأعراض الفيزيولوجية	4
0.59			الدرجة الكلية

يتضح من خلال الجدول ما يلي:

أن معاملات ثبات أبعاد المقياس بطريقة تتراوح ما بين (0.52 و 0.65) وكلها قيم موجبة وبلغ معامل ثبات الدرجة الكلية للمقياس إلى (0.59) وكلها قيم مرتفعة وتدل على تمتع المقياس بدرجة جيدة من الثبات.

الصورة النهائية للمقياس:

تم الوصول إلى الصورة النهائية للمقياس الملحق رقم (01)، وذلك بعد أن تم حذف العبارات التي اتفق المحكمون على عدم انتمائها للأبعاد التي وضعت لقياسها، وإضافة بعض العبارات وكذلك بعد حذف العبارات التي أسفر حساب معاملات الارتباط على عدم انتمائها للأبعاد لانخفاض ارتباطها بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وبذلك أصبح المقياس في صورته النهائية يتضمن (42) عبارة مقسمة على أربعة أبعاد كالتالي:

البعد الأول: الضغوط الدراسية ويتضمن (8) بنود

البعد الثاني: الضغوط الشخصية ويتضمن (12) بنودا.

البعد الثالث: الضغوط العلائقية ويتضمن (11) بنودا.

البعد الرابع: الأعراض الفيزيولوجية ويتضمن (11) بنودا.

مفتاح تصحيح المقياس:

قامت الباحثة بترتيب عبارات المقياس ترتيباً دائرياً، بحيث تكون العبارة الأولى من البعد الأول (الضغوط الدراسية)، والعبارة الثانية هي العبارة الأولى من البعد الثاني (الضغوط الشخصية)، والعبارة الثالثة هي العبارة الأولى من البعد الثالث (الضغوط العلائقية)، والعبارة الرابعة هي العبارة الأولى من البعد الرابع (الأعراض الفيزيولوجية)، والعبارة الخامسة هي العبارة الثانية من البعد الأول، وهكذا حتى نتجنب معرفة المفحوص باتجاه البنود في المقياس وفيما يلي مفتاح تصحيح مقياس الضغط النفسي لدى المراهقين المتدربين بالثانوية وفقاً للصورة النهائية.

جدول رقم (11) يبين مفتاح تصحيح مقياس الضغط النفسي لدى المراهقين المتدربين

بالثانوية:

الرقم	الأبعاد	أرقام العبارات	عدد العبارات	درجات كل بعد
1	الضغوط الدراسية	29.25.21.17.13.9.5.1	8	32 - 8
2	الضغوط الشخصية	42.39.36.33.30.26.22.18.14.10.6.2	12	48 - 12
3	الضغوط العلائقية	40.37.34.31.27.23.19.15.11.7.3	11	44 - 11
4	الأعراض الفيزيولوجية	41.38.35.32.28.24.20.16.12.8.4	11	44 - 11

تحديد نوع الاستجابة وطريقة التصحيح:

تعتبر طريقة ليكرت Likert أنسب الطرق في تقدير استجابة المفحوصين، حيث تتدرج فيها الإجابة من أقصى درجات الموافقة إلى أقصى درجات الرفض، وتتدرج طريقة ليكرت على خمس مستويات، وقد استخدمت الباحثة أربعة مستويات فقط لتسهيل استجابة أفراد العينة، وهي على النحو التالي:

إذا المفحوص أجاب بعبارة (دائماً) حصل على ثلاث درجات، وإذا أجاب (أحياناً) حصل على درجتين، وإذا أجاب (نادراً) حصل على درجة واحدة، وإذا أجاب (أبداً) حصل على صفر وتشير الدرجة المرتفعة إلى ضغوط نفسية عالية.

إذا حصل المفحوص على الدرجة أكثر من 126 ضغط نفسي حاد.

إذا حصل المفحوص على الدرجة من 84 إلى 126 ضغط نفسي مرتفع.

إذا حصل المفحوص على الدرجة من 42 إلى 84 ضغط نفسي منخفض.

إذا حصل المفحوص على الدرجة اقل من 42 لا يعاني من الضغط.

إذن يتكون مقياس الضغط النفسي في صورته النهائية الملحق رقم (01) من أربعة (04) أبعاد واثنان وأربعون (42) عبارة يتم تصحيحها بإعطاء ثلاث (3) درجات، في حالة الإجابة ب: تنطبق دائماً، و إعطاء درجتين (2) في حالة الإجابة ب: تنطبق أحياناً، و إعطاء درجة واحدة (1) في حالة الإجابة ب تنطبق نادراً و إعطاء الدرجة الصفر (0) في حالة الإجابة ب: لا تنطبق أبداً وذلك على جميع فقرات المقياس وبذلك تكون أدنى درجة نظرية للمقياس هي (42) وأعلى درجة هي (126) ويكون المتوسط الفرضي للدرجة الكلية للمقياس يساوي (63).

يتم استخراج المتوسط الفرضي للمقياس بجمع قيم البدائل الأربعة (0+1+2+3) وقسمتها على عدد البدائل البالغة أربعة (4) فيكون الناتج واحد ونصف (1.5) ومن ثم يضرب في عدد فقرات المقياس (42) فيكون المتوسط الفرضي (63) ونشير في هذا المقام إلى أن جميع العبارات قد صيغت في الاتجاه السلبي، بمعنى أنه كلما زادت الدرجة على المقياس كلما كان ذلك دليلاً على أن الفرد يعاني من أعراض الضغط النفسي.

تعليلة مقياس الضغط النفسي:

يتكون المقياس من (42) عبارة، اقرأ كل منها وأجب عنها باختيار إجابة واحدة من الإجابات الأربعة الموضحة وذلك بوضع الإشارة (x) تحت الإجابة التي تناسبك، علماً أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وإنما تعبر الإجابة عن وجهة نظرك.

الصيغة النهائية للمقياس: انظر الملحق (01)

خلاصة:

لتقدير شدة الضغط النفسي الذي يعانيه الفرد لابد من الأخذ بعين الاعتبار عددا من العوامل: المدة الزمنية التي يستمر فيها الموقف الضاغط، إدراك الفرد للموقف على انه ضاغط، ووجود تهديد من الموقف الضاغط، فالمدة الزمنية التي يستمر فيها الموقف الضاغط له أهمية في تقدير الضغط النفسي الذي يعانيه الآباء .
(ماجدة بهاء الدين، 2008، ص 125)

يقاس الضغط النفسي عند الإنسان بعدة وسائل أو أدوات، ومنها أدوات القياس النفسي المستخدمة لدى المختصين في موضوع القياس النفسي أو الإكلينيكي، وتكون تلك الأداة إما مكتوبة، أي عن طريق الإجابة على بعض الأسئلة، ثم تحسب الإجابات لتستخرج نسبة الإجهاد أو كمية الضغوط الواقعة على الفرد، أو يقاس بواسطة أجهزة عملية تقيس التوازن الحركي-العقلي أو قوة الانفعالات وشدتها، والأدوات المستخدمة بكثرة هي الأدوات المكتوبة. (إبراهيم عبد الستار، 123، 1998)
ويعتبر مقياس هولمز وراهي Holmes et rahé من أشهر المقاييس التي تقيس أحداث الحياة وهذه بعض الفقرات التي تدل على وجود ضغوط معينة: وفاة المقربين، الطلاق، الانفصال عن الزوج أو الزوجة،... وغيرها. (ماجدة بهاء الدين، 2008، 39)
عموما ليس هناك وسيلة قياس مناسبة لكل المجتمعات لقياس الضغوط، لذلك تختلف وسائل و طرق قياس الضغوط باختلاف المجتمعات و باختلاف المجال الذي تعد له المقاييس، فهناك مقاييس تقيس الضغوط المهنية وأخرى تقيس الضغوط الأكاديمية لدى الطلاب، ومقاييس تقيس الضغوط الأسرية والوالدية، كما أن هذه المقاييس تختلف باختلاف العمر الزمني للأفراد. (ماجدة بهاء الدين، 2008، 40)

المراجع:

- 1-بقال أسمى(2012): فاعلية برنامج علاجي قائم على فنية التدريب التحصيلي لدى عينة من الأطفال المسعفين بدار الحضانة بنون وهران، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد التاسع، ديسمبر، الجزائر.
- 2-بشير معمريه(2009):مدخل لدراسة القياس النفسي، المكتبة العصرية، المنصورة.
- 3-علي عسكر(2000): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط1، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- 4-علي قويدري (2016):تصميم برنامج تدريبي مقترح يعتمد على مهارات الذكاء الوجداني لخفض مستوى الضغوط النفسية ومستوى العصابية لدى عينة من الطلبة المقبلين على شهادة البكالوريا،(رسالة دكتوراه)،سطياف2،الجزائر.
- 5-عمار الطيب كشرود(1995): علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، مفاهيم ونظريات، مجلد2، دار الكتاب الوطنية، بنغازي.
- 6-ماجدة بهاء الدين(2008): الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- 7-Brochon Marilou -Schweitzer (2001) : Le coping et les stratégies d'ajustement face au stress, Revue, soins infirmiers, nm 67, Décembre.
- 8-Graziani Pierluigi et Swendsen Joël (2005) : le Stress: Emotion et stratégies d'adaptation, Armand Colin , paris .
- 9-hill, kwigfield (1984) :test anxiety :amajor educational problem. Elementary school journal 85,105-126

10- Jolly Anne (2002) : Stress et traumatisme: Approche psychologique de l'expérience d'enseignements victime de violence, thèse obtenue de grade de docteur de l'université de reims, Décembre.

11-Louis crocq (2007):traumatismes psychiques prise en charge psychologique des victimes. Paris: Elsevier Masson.

12-Michel de clerque, lebigot, François. (2001) : les traumatismes psychiques. Paris, Masson.

13-pilet, janLuc (2009) : DRAM au milieu scolaire, protocole pour évaluer, soutenir, communiquer, paris, éd Elsevier.

الملحق: (01)

تعليمية مقياس الضغط النفسي: يتكون المقياس من (42) عبارة ، اقرأ كل منها وأجب عنها باختيار إجابة واحدة من الإجابات الأربعة الموضحة وذلك بوضع الإشارة (×) تحت الإجابة التي تناسبك، علما انه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وإنما تعبر الإجابة عن وجهة نظرك إجابتك ستحاط بالسرية التامة ولا تطلع عليها سوى الباحثة لاستخدامها في البحث العلمي.

لا تنطبق أبدا	تنطبق نادرا	تنطبق أحيانا	تنطبق دائما	العبارات
				1 تتعني الامتحانات المدرسية المستمرة (شهرية، نصف العام، آخر العام)
				2 أشعر أنني متعب نفسيًا
				3 اشعر بنقص المكانة والاحترام عند الآخرين
				4 أعاني من سرعة خفقان القلب
				5 أعاني من كثرة النسيان
				6 اجد صعوبة في التعبير عن مشاعري ومصارحة الآخرين بما يجول في خاطري
				7 أفضل الانسحاب عن الآخرين
				8 أعاني من مشاكل هضمية
				9 أشعر بالملل من جدول التوقيت اليومي الكثيف
				10 أشعر بالخوف من عدم الوصول إلى المكانة التي أحلم بها
				11 يضايقني حصول زملائي على درجات أعلى مني في الامتحانات سواءً كتابية أو شفوية
				12 أعاني من صداع متكرر
				13 العلامات التي أتحصل عليها لا تعبر عن قدراتي العلمية
				14 أشعر بالقلق من أيسر موقف يحدث معي
				15 يميز والدي أو احدهما بيني وبين أشقائي
				16 أعاني صعوبة في النوم
				17 يجرب الأستاذ من مناقشة الأسئلة التي أوجبهها له
				18 اشعر اني مهموم دائما
				19 لا أثق في الناس
				20 أشعر بالتعب الجسدي دون سبب

				اعاني من التشتت وعدم التركيز في الدراسة	21
				المستقبل بالنسبة لي مسؤوليات يصعب تحملها	22
				يضايقني عدم فهم الآباء لمطالبات الدراسة	23
				أعاني صعوبة في التنفس	24
				أجد صعوبة في إنجاز الواجبات الدراسية	25
				أشعر بأني فاشل	26
				علاقاتي بعائلتي متوترة	27
				أعاني من اضطرابات في الشهية	28
				أجد صعوبة في فهم بعض المقررات الدراسية	29
				أشعر بالحزن معظم الأوقات	30
				أجد صعوبة في إقامة علاقات جيدة مع زملائي في القسم	31
				أشعر بالإرهاق طوال الوقت	32
				تتقلب حالتي المزاجية بين السعادة والحزن دون سبب ظاهر	33
				لا أحد يفهمني	34
				أشكو من الغثيان	35
				أنا سريع البكاء والتأثر عند مواجهة أي ضغط	36
				أجد صعوبة في التحدث مع الأستاذ داخل أو خارج القسم	37
				أشعر بالتعب عند استيقاظي من النوم	38
				أشعر بأني غير قادر أن أتحمل أكثر هذه الضغوطات	39
				يفضل الأستاذ بعض التلاميذ على البعض الآخر داخل القسم	40
				أعاني من الارتعاش	41
				أخاف من الفشل الدراسي	42

أهمية اللغة عند متخذ القرار وتأثيرها على فعالية الأداء الوظيفي

أ.مهمل بن علي

المركز الجامعي أحمد زبانة غليزان

mehamlidz@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2016/10/15 تاريخ القبول: 2016/12/17

الملخص:

يدرك القائد الإداري الناجح مدى أهمية اللغة في معظم اتصالاته وحتى القرارات التي يتخذها، فهي جوهر العملية الاتصالية، لأنها تبرز مدى قوة المتحدث في إحداث التأثير، وتجسيد التغيير، لهذا يتوجب على القيادة الناجحة أن تعرف كل الطرق والوسائل الاتصالية الفعالة التي يتم من خلالها إيصال المعلومة الواضحة والمناسبة في الوقت المناسب، وبالشكل المناسب أيضا، لأن الحديث عن أي خطاب ناجح، هو الحديث عن لغة واضحة وسليمة لها تأثيرها على المتلقي، ضمن إطار جملة من الأنساق والأنظمة والتصورات والمقتربات المتشابكة فيما بينها، جوهرها الرسالة الاتصالية، وهذا ما يقصد به بالتداولية، بوصفها مبحثا لسانيا يدرس كل ما له علاقة باللغة، فهي ذلك العلم الذي يدرس الأفكار والمعاني والألفاظ والرموز والإشارات وغيرها، كما يهتم بعلاقة اللغة بمستعملها من أجل إرساء لغة الحوار، فاللغة إذن هي جوهر حقيقي في أي عملية اتصالية، وما تحدثه من تأثير على عملية اتخاذ القرار داخل أي تنظيم مهما كان شكله أو طبيعته عمله.

Abstract:

Successful administrative leader is aware of the importance of language in most of his contacts, and even the decision- making. It consists the essence of resolvability process because it highlights the strength of the speaker and his ability to make a change. So, must successful leadership should know all the ways and means of effective resolvability by which the delivery of information is clear and appropriate in a timely manner, and properly too. Any successful speech requires clarity and sound language because it has impacts on the receiver within the framework of a number of formats, systems, perceptions and approaches interlocking with each other,

essentially resolvability message. In this sense, Deliberative message is seen as a linguistic field of research which studies all aspects related to language. Besides, it is a branch of linguistics which deals with the ideas and meanings of words, symbols, signs, etc., Also, it is more interested in the relationship of language and its users in order to establish the language of dialogue. Language is, therefore, the real essence of any communication process, and the impacts it makes on our decision- making process within any organization despite its form, or nature, or work.

الكلمات المفتاحية: اللغة، التواصل، اتخاذ القرار، اتخاذ القرار، الأداء الوظيفي.

مقدمة:

تركز العديد من الدراسات والبحوث المهمة بعلم الإدارة والعلوم الإنسانية بصفة عامة، على مدى أهمية اتخاذ القرار الفعال داخل أي مؤسسة، لما له من أهمية قصوى في تطور الإدارة وإصلاحها، فكيفية اتخاذ القرار بالشكل المناسب يضمن لهذه المؤسسات المستوى الأعلى من الكفاءة والفعالية، حتى تستطيع هذه الأخيرة ضمان بقائها، واستمراريتها، مما يستدعي مجال أكبر من المسؤولية على عاتق القيادة الإدارية، من أجل اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب وبالشكل المناسب.

أصبح الاهتمام بترشيد وتفعيل عملية اتخاذ القرارات هو نفسه الاهتمام بتنمية العملية الإدارية، وبالتالي الوصول إلى الحد الأعلى من مستوى تحقيق فعالية الأداء الوظيفي، والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى قدرة القيادة الإدارية على مساندة هذه العملية الجوهرية بكل مهارة ومسؤولية، فحينما نتحدث عن المهارة، فإننا نشير مباشرة إلى مجموعة الفواعل السلوكية واللغوية والفكرية التي تساعد اتخاذ القرار على تحقيق الأهداف المطلوبة منه، وما يهمننا في هذه الدراسة ذلك الجانب اللغوي في عملية التواصل بين الرئيس والمرؤوس، جوهره لغة الخطاب عند اتخاذ القرار.

تعتبر اللغة الأساس الحقيقي والواقعي لكل عملية اتصالية، تعبر عن تلك المنظومة التفاعلية من الأفكار والآراء والاتجاهات السياسية والثقافية والاجتماعية والفكرية

والإيديولوجية، من أجل تحقيق أهداف معينة، ضمن إطار جملة من الأنظمة و الأنساق والتصورات والمقتربات المتشابكة فيما بينها، جوهرها الرسالة الاتصالية وما تحدثه من تأثير سواء كان إيجابيا أو سلبيا على المتلقي، وهو ما يعرف التغذية الرجعية السلبية أو الإيجابية أو حتى المحايدة، فكل هذه التفاعلات تؤثر إما سلبا أو إيجابا على عملية اتخاذ القرار داخل أي تنظيم مهما كان شكله أو طبيعته عمله.

مما سبق ذكره نطرح الإشكالية التالية:

فيما تكمن أهمية اللغة عند اتخاذ القرار؟ وما تأثيرها على فعالية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة؟.

وللإجابة على هذه الإشكالية، سنقوم بدراسة المحورين التاليين:

المحور الأول: الإطار النظري لمفهوم اللغة عند اتخاذ القرار والأداء الوظيفي.

المحور الثاني: أهمية اللغة عند اتخاذ القرار، وعلاقتها بالأداء الوظيفي.

المحور الأول: الإطار النظري لمفهوم اللغة عند اتخاذ القرار والأداء الوظيفي:

يعكس الأداء الوظيفي مجموعة الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، كما تعتبر درجة نجاح كل عامل في الوصول إلى هذه الغاية مهمة في تحديد فعالية المنظمة، ولا يتأتى ذلك إلا بوجود نظام تفاعلي فعال جوهره استخدام اللغة الواضحة، يعكس مدى قدرة القيادة الإدارية على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب وباللغة المناسبة، لأنه من مسؤولية متخذ القرار صياغة الإتصال والتعبير عنه بطريقة مفهومة، سواء كان ذلك بالكتابة أو الكلام والتخاطب، ويتحقق ذلك باستخدام الألفاظ ذات اللغة البسيطة والمفهومة لدى الرؤساء والمرؤوسين والزملاء، ويؤدي تطبيق هذا المبدأ إلى التغلب على كثير من العقبات والحواجز كالتعبير السيئ عن الرسالة، والأخطاء الناجمة عن الصياغة والنقل وعدم وضوح عناصرها والحاجة إلى توضيحها.

أولاً: مفهوم اللغة عند متخذ القرار:

1. تعريف اللغة: اختلف العلماء في تعريف اللغة ومفهومها، وليس هناك اتفاق شامل على مفهوم محدّد للغة، فقد عرفها الباحث الأمريكي في علوم اللغة والأنثروبولوجيا إدوارد ساپير Edward Sapir:

(Language is purely human and non-instinctive method of communicating ideas, emotions and desires by means of voluntarily produced symbols)

حيث اهتم اللغوي إدوارد ساپير بالحديث عن اللغة، من حيث تعريفها وطبيعتها، في كتابه (Language)، وترجم هذا التعريف الدكتور محمود السعران، بأن اللغة هي وسيلة إنسانية خالصة، وغير غريزية إطلاقاً لتوصيل الأفكار، والانفعالات والرغبات عن طريق نظام من الرموز، التي تصدر بطريقة إرادية (ياقوت: 1991، ص15)

كما اشترط اللغوي الأمريكي ساپير أن يكون الكلام بوساطة رموز صوتية، ويعني بذلك أن تلك الأصوات التي تطرق أذاننا على شكل كلمة، أي إشارة مسموعة، ترمز بمجرد التقاط الأذن لها إلى نتيجة ما من نتائج التجربة الحسية أو النفسية معروفة لدى القائل والسامع، لا لشيء إلا لأتهما إصطلاحاً على أن يعطيها تلك الدلالة (ياقوت: 1991، ص20).

تعريف ابن جني: باب القول على اللغة وما هي: أما حدها فإنها أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم.

يقول الدكتور محمود فهدى حجازي: (وهذا التعريف دقيق، ويتفق في جوهره مع عناصر تعرف اللغة عند الباحثين المعاصرين، فهو يؤكد الطبيعة الصوتية للرموز اللغوية، ويبين أيضاً أن وظيفتها الاجتماعية في التعبير ونقل الأفكار في إطار البيئة

اللغوية، ويذكر كذلك أنها تؤدي وظيفتها في مجتمع بعينه، فلكل قوم لغتهم) (عكاشة: 2005، ص 39).

إن التحليل البنيوي للغة ترك مجالاً واسعاً وفضاءً خصباً لدراسة الخطاب من مستويات عديدة: (المستوى الصوتي، المستوى التركيبي، المستوى الصرفي، المستوى الدلالي، المستوى المعجمي، وحتى المستوى البلاغي (يوسف: 2016).

نستخلص في ضوء ما سبق ذكره أن اللغة هي ذلك التفاعل الذي يشمل كل العناصر المرتبطة بالمعنى من خلال مجموعة من الرموز التي نستطيع من خلالها نقل الأفكار والمعاني والاتجاهات وغيرها، لها وظائف اجتماعية وتفاعلية مختلفة، تهدف إلى تحقيق غايات معينة.

2. تعريف الاتصال:

تعددت المفاهيم والتعاريف التي نسبت للاتصال، وانحصرت في زوايا أو جوانب محددة، وبالتالي فإنه من الصعب إيجاد تعريف موحد وشامل للاتصال الداخلي، يعرفه Alvin Dod : الاتصال الداخلي هو نقل البيانات والمعلومات اللازمة من وإلى الإدارة والمؤسسات والمهتمين إجمالاً" (بوغازي: 2012)

أما Dr Murphy: فيعرفه بأنه "أساس كل تنظيم ناجح، وأن التحكم فيه يساعد كافة أعضاء المؤسسة في أعمالهم، وكل رئيس يفشل في إعطاء المعلومات المناسبة أو تلقيها هو رئيس فاشل" (Chantal Russenault et Pretet, 1996, p25)

كما تعرفه الجمعية الفرنسية كالأتي: "الاتصال الداخلي هو مجموع المبادئ والتطبيقات التي تهدف إلى: تشجيع سلوك الاستماع، تسهيل تمرير ونشر المعلومات، تسهيل العمل الجماعي المشترك وترقية قيم المؤسسة من أجل تحسين الفعالية الفردية و الجماعية فيها" (Bonen et Henriet, 1998, p15) .

كما أن الاتصال داخل إطار المنظمة يعرف بالاتصال التنظيمي وهو عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر، وذلك لتبادل المعلومات، الآراء والتأثير في المواقف والاتجاهات. (بوعباش: 1992).

يرتبط مفهوم الاتصال بصفة عامة بمفهوم الخطاب، الذي يشير إلى ذلك النظام الفكري الذي يتضمن منظومة من المفاهيم والمقولات النظرية حول جانب معين من الواقع الاجتماعي بغية تملكه معرفياً، ومن ثمة يفهم منطقته الداخلي، وذلك عن طريق: عملية فكرية محددة، تنظم بناء المفاهيم والمقولات بشكل استدلالي، بحكم الضرورة المنطقية التي تصاحب عملية إنتاج المفاهيم (حليم: 2007)، كما يهدف الخطاب إلى فك شفرة النص بالتعرف على ما وراءه من افتراضات أو ميول فكرية أو مفاهيم؛ فتحليل الخطاب عبارة عن محاولة للتعرف على الرسائل التي يود النص أن يرسلها، ويضعها في سياقها التاريخي والاجتماعي، وهو يضم في داخله هدف أو أكثر، وله مرجعية أو مرجعيات وله مصادر يشتق منها مواقفه وتوجهاته. (زايد: 2007، ص21).

يتمظهر مصطلح الخطاب من خلال الفصل بين: (حليم: 2007) اللغة بوصفها مفهوماً مجرداً، أو هي نظام متجانس في الوقت نفسه، وبين اللغة في حالة الاستخدام، إذ تكون ممارسة اجتماعية؛ وتكون عندئذ ظاهرة اجتماعية محكومة بجملة شروط وظروف تكون بها جزءاً من سيرورة المجتمع.

تعريف القرار:

هناك العديد من التعاريف اللغوية للقرار، فالقرارُ إذن هو فصل أو حكم في مسألة ما أو قضية أو خلاف (بلعجوز: 2010، ص99)، وهناك تعرف لغوي آخر في معجم المعاني الجامع، القَرَارُ: "الرأيُّ يُمضيه مَنْ يملكُ إمضاءً، أمر يصدر عن صاحب النفوذ" (قاموس المعاني)، ورغم تعدد التعاريف التي قدمت لتعريف القرار

إلا أنها تنبع من حقلين للمعرفة العلمية (سرير: 2011، ص15)، هما (حقل الإدارة العامة وحقل العلوم القانونية)، ففي في الحقل الأول تدور معظم التعاريف حول أن القرار هو عملية اختيار بديل من بين مجموعة من البدائل للتوصل إلى البديل المناسب بشأن موضوع معين.

أما في حقل العلوم القانونية فيعرف القرار على أنه عمل قانوني نهائي يصدر من سلطة إدارية عامة، بإرادتها المنفردة من أجل إحداث آثار قانونية معينة أما العميد "هوريو" فقد عرفه بأنه إعلان للإدارة بقصد إحداث أثر قانوني إزاء الأفراد، يصدر عن سلطة إدارية، وفي صورة تنفيذية أو في صورة تؤدي إلى التنفيذ المباشر (سرير: 2011، ص15).

بصفة عامة يمكن تعريف القرار بأنه التعبير الأول عن السلطة الرسمية، لأنه يتضمن إحداث تغيير في مراكز الأفراد والسياسات وظروف العمل، والرئيس الإداري لن يكون قائدا إداريا بالمعنى الدقيق إذا انفرد بسلطة اتخاذ القرار دون مشاركة معاونيه ومجموعات الأفراد المعنيين بالقرار، ومن الضروري أن يهتم القائد الإداري بالربط بين القرارات والأهداف التي تعي المنظمة لتحقيقها (شحات: 2010، ص86).

كما أن القرار الإداري هو نتاج لعملية اتخاذ القرارات الإدارية التي يقوم بها الشخص المسؤول (المدير صاحب السلطة)، ولا يغيب عن ذهننا أن عملية اتخاذ القرار الإداري إنما هي تجسيد فعلي لوظيفة التخطيط (عقيلي: 2007، ص 216).

تعتبر عملية اتخاذ القرار من وجهة نظر المدرسة السلوكية عبارة عن سلوك له مراحل معينة ولكنه طبقا للواقع قد يكون على درجات من الموضوعية والدقة، ولا يتصف بالضرورة بالكمال من حيث الرشد والعقلانية (بلعجوز: 2010، ص 46)، وتتكون عملية اتخاذ القرار من مجموعة العناصر الأساسية التي تشكل في مجموعها مضمون هذه العملية، وهي كالآتي: (عقيلي: 2007، ص 219).

أ- متخذ القرار: ويكون هذا الأخير إما فردا أو جماعة حسب الحالة، وأيما كان متخذ القرار، فليديه السلطة الرسمية الممنوحة له بموجب القانون (أو النظام الداخلي)، أو المفوضة له من جهة رسمية تمتلك هذه السلطة، التي تعطيه الحق في اتخاذ القرار، وضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة وعبر مستوياتها الإدارية هناك مراكز سلطة أو مراكز لاتخاذ القرارات.

ب- موضوع القرار: ويمثل المشكلة التي تستوجب من متخذ القرار تبني حل أو تصرف أو عمل معين من أجل حلها ومعالجتها، كما تعبر المشكلة بصفة عامة هي عبارة عن انحراف عن مستوى (مسار) معين أو توقع منتظر.

ج- الأهداف والدوافع: يعبر القرار المتخذ عن سلوك أو تصرف معين يراد القيام به من أجل تحقيق هدف أو غاية معينة... وتنبع أهمية القرار وقوة الدافع من وراء اتخاذه من مدى أهمية الهدف المراد تحقيقه من القرار المتخذ، وعليه يمكن القول أخيرا أن الهدف يبرر اتخاذ القرار.

د- المعلومات والبيانات: لا بد عند اتخاذ قرار حيال موضوع معين أو مشكلة ما من جمع معلومات وبيانات كافية عن طبيعة المشكلة أو الموضوع وأبعادها، وذلك لإعطاء متخذ القرار رؤية واضحة عنهما.

هـ- التنبؤ: وهو شيء أساسي لمتخذ القرار، وذلك لأن معظم القرارات تتعامل مع متغيرات مستقبلية معظم اتجاهاتها مجهولة يجب التنبؤ بها وتقديرها، وتحديد انعكاساتها وتأثيرها في المنظمة، فالتنبؤ يساعد متخذ القرار في أن يستطلع ما سوف يحدث في المستقبل.

و- البدائل: يمثل البديل أو الحل مضمون القرار الذي سوف يتخذ لمعالجة موضوع أو مشكلة ما، والواقع من النادر أن يكون حل واحد للموضوع أو المشكلة، فعلي

الأغلب هناك أكثر من حل واحد، وبالتالي فمتخذ القرار الجيد هو الذي يضع أكثر من بديل واحد، وبالطبع يجب أن لا تكون البدائل كثيرة كي لا تختلط الأمور عليه.

ز- القيود: يواجه متخذ القرار عددا من القيود البيئية الداخلية والخارجية تضع معوقات أمامه عند اتخاذ القرار، وهذه القيود عليه أن يحسن التعامل معها، وأن يخفف من أثارها السلبية قدر الإمكان، ومن أمثله هذه القيود الإمكانيات المالية، مستوى الدخل، مستوى كفاءة العاملين... الخ. (عقيلي: 2007، ص 219).

أما فيما يتعلق بمراحل اتخاذ القرار حسب المفكر سايمون فإنها تمر بالمراحل الثلاثة التالية: (بلعجوز: 2010، ص 47):

- مرحلة الإستخبار، Intelligence Phase يتم في هذه المرحلة تكوين فكرة عند متخذ القرار عن البيئة التي سيتخذ فيها القرار، والمواقف التي تستند على اتخاذ قرارات من نوع معين.

- مرحلة التصميم، Design Phase في هذه المرحلة تحدد البدائل المعروضة والتحليل المناسب لنتائج كل بديل.

- مرحلة الاختيار، Choise Phase وهي مرحلة اختيار البديل المرضي الذي يحقق مستوى الطموح من بين مجموع البدائل.

ثانيا: مفهوم الأداء الوظيفي والمفاهيم المرتبطة به.

يعكس الأداء الوظيفي الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، كما يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، فغالبا ما يحدث لبس بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد (الوافي: 2012).

تعريف الأداء الوظيفي:

يعود أصل مصطلح الأداء لغويا إلى الكلمة الإنجليزية "To-perform"، ومصطلح "parformer" باللغة الفرنسية يعني مدى تأدية العمل (Ecosip: 1999, p 15).

(Ce mot vient du verbe anglais "to perform", lui-même issu du vieux français "parformer" qui signifie accomplir. Le terme performance peut donc se définir comme étant le bilan d'une action) (Ecosip:1999, p 15).

يشار إلى الأداء الوظيفي، على أنه تحقيق الأهداف التنظيمية مهما كانت طبيعتها وتنوعها. وتحقيق الأهداف يمكن أن يفهم في اتجاهه المباشر أي النتائج أو بالمفهوم الواسع للعملية التي تؤدي إلى النتائج أي العمل (Annz, Sire : 1996, p20)، يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، فغالبا ما يحدث لبس بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلا الطالب قد يبذل مجهودا كبيرا في الاستعداد للامتحان، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عاليا بينما ينخفض الأداء (راوية: 1999، ص 215).

كما أنه عبارة عن سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد فقط، وإنما نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به (المانع: 1999).

كما يعبر الأداء عن العمل الذي يؤديه الفرد داخل المؤسسة ومدى تفهمه لدوره واختصاصاته وفهمه للتوقعات المطلوبة منه، ومدى إتباعه لطريقة أو أسلوب العمل الذي ترشد له الإدارة عن طريق المشرف العام. (الزيادي وأبو الخير: 2005، ص5).

نستنتج مما سبق ذكره، أن الأداء الوظيفي هو ذلك السلوك الذي يمارسه العامل في وظيفته، ومدى محافظته على الأدوات والأجهزة التي يستعملها من أجل تحقيق هدف محدد، كما تؤثر الاتصالات بشكل كبير على أداء العامل داخل أي مؤسسة من خلال نقل البيانات والأفكار والتعليمات سواء كانت ضمن إطار التنظيم الرسمي أو غير الرسمي.

العوامل المؤثرة في الأداء:

يعتبر الأداء سلوكا وظيفيا هادفا يقوم به العامل لانجاز الأعمال المكلف بأدائها، وبمعنى أدق مستوى قيامه بالعمل، فبناء على هذا المستوى يتحدد الأداء إما إذا كان متميزا أو جيدا أو متوسطا أو متدنيا، وهذا يتوقف على عدة عوامل خارجية وداخلية، فالعوامل الخارجية تتضمن مؤثرات البيئة الخارجية كمناخ العمل والعلاقة بالزملاء والرؤساء والخبرات المكتسبة، ومدى ملاءمة مكان العمل ومستوى ضغوط العمل، أما العوامل الداخلية فتتضمن قدرات ومهارات العاملين واستعداداتهم واتجاهاتهم نحو العمل ورضاهم الوظيفي وهذه الأخيرة ترتبط إلى حد كبير بالعوامل الوراثية والعوامل البيئية والوسط الثقافي المحيط بهم ونوع التعلم والخبرات المكتسبة (مرسي والصباغ: 1998، ص28)، كما أن الأداء يتأثر بعوامل كثيرة منها:

أ.العوامل الشخصية: تعتبر الشخصية عنصرا أساسيا للنجاح في أداء العمل، إلا أنه من الصعوبة تقييم العوامل الشخصية، فالتحيز الشخصي للرئيس على الأداء، يؤدي إلى تقييم لا يعكس مستوى الأداء الفعلي للعامل، وللتقليل من هذا التحيز يمكن إشراك الآخرين في عملية التقييم، خاصة هؤلاء الذين لديهم معرفة بمستوى أداء العامل، فمثلا يمكن للمقيم أن يدع رئيسه يراجع ويدقق تقييمه النهائي، أو يدعو خبير مختص لمراجعة تقييمه لأداء العاملين، كما يمكن التقليل من التحيز من

خلال تعدد التقييمات لأداء العامل من قبل أكثر من مدير، ثم تصل على تقرير موحد من خلاله الاجتماع مع من يقومون بالتقييم (بن عيشي: 2012، ص 65).

ب. الدعم الوظيفي والضغوط الوظيفية: من الممكن جدا افتراض العلاقة المحتملة بين الدعم الوظيفي والضغوط الوظيفية، فصراع الدور يحدث نتيجة للتعارض بين توقعات أولئك المحيطين بالموظف من رؤساء وزملاء العمل من جهة، وما يجب على الموظف أدائه من مهام ومسؤوليات من جهة أخرى، حيث أن الدعم الذي يقدمه الرئيس لمؤوسيه من شأنه أن يساهم في علاج الكثير من هذه التعارضات، أما بالنسبة لغموض الدور فإنه يحدث نتيجة لعدم حصوله على تعليمات واضحة ودقيقة بخصوص مهامه وواجباته وسلطته الوظيفية وعلى دعم وظيفي سواء كان ماديا أو معنويا من رئيسه، وذلك من خلال قيام الرئيس بتحديد وتوضيح طبيعة المهام والمسؤوليات المطلوب من الموظف أدائها من شأنه أن يساهم في خفض درجة الغموض الوظيفي له (حسين محمد: 2006).

ج. التحسينات والتغييرات التنظيمية: ويعبر عنها الباحثون أيضا بالتطوير التنظيمي داخل المؤسسة، ويشير الدكتور نور الدين حاروش أن التطوير التنظيمي هو جملة من العمليات والسلوكيات، تباشرها المنظمة من أجل تحقيق أهدافها، وتتضمن هذه العمليات التخطيط الواعي والعلمي، والحركية الهادفة للتحسين، والارتقاء بالمنظمة دائما إلى الأحسن (حاروش: 2011، ص 199).

د. قلة الدعم الفني والمعنوي: ونقصد به الدعم الفني الذي يتلقاه العامل من رئيسه في العمل، إضافة إلى الدعم المعنوي الذي يتلقاه المرؤوس من رئيسه في صورة مراعاة الرئيس لاحتياجات المرؤوس ومتطلباته ومشاعره (حسين محمد: 2006).

نستنتج مما سبق ذكره، أن العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي سواء كانت تنظيمية أو وظيفية، داخلية أو خارجية تلعب دورا بارزا في تحديد مهام ومسؤوليات العامل داخل المؤسسة، ويعتبر الجانب الوظيفي من أكثرها تأثيرا في إنتاجية العمل لأنه يتعلق مباشرة بالعلاقة التفاعلية التي تربط العامل برئيسه، فإذا كان رئيسه يوفر له الدعم الوظيفي ويحدد له مهامه ومسؤولياته، فإن العامل يؤدي وظائفه كما ينبغي ويتحقق بذلك الأداء الوظيفي الفعال.

المحور الثاني: العلاقة بين اللغة عند متخذ القرار والأداء الوظيفي:

ناقش العديد من الفلاسفة والمفكرين مفهوم اللغة من خلال زوايا وعلاقات مختلفة، انطلاقا من مشكلة سلطة اللغة "الحركة السوفسطائية"، وعلاقة اللغة بالواقع والعالم الخارجي "أفلاطون"، وبنية وتركيب اللغة وعلاقتها بالمنطق والسياسة "أرسطو"، وعلاقة اللغة بالفكر والمعرفة "ديكارت - لوك"، وعلاقة اللغة بالمجتمع "روسو"، إلا أن الأنثروبولوجية الحديثة مع "ادوارد سايبير" بصورة خاصة أسست للمنظور الاجتماعي للغة (الزواوي: 2002)، كما يرتبط مفهوم اللغة عند متخذ القرار بمدى فعالية الرسالة الاتصالية، مما يستوجب اهتماما أكبر يتلاءم مع طبيعة ونوعية العلاقة الاتصالية بين مصدر المعلومات والجمهور المستهدف، أي المرؤوسين داخل المؤسسة.

أولاً: اللغة عند متخذ القرار:

تُعرّف القيادة الإدارية على أنها: "عملية التأثير التي يقوم بها الرئيس على مرؤوسيه لإقناعهم وحثهم على المساهمة الفعالة بجهودهم للقيام بنشاط متعاون" (كلالدة، 1997، ص17)، فإحداث التأثير هنا يجري وفق مجموعة متشابكة ومترابطة من التفاعلات السلوكية والاجتماعية والثقافية وغيرها، لأن القائد الإداري الناجح يدرك مدى أهمية اللغة في معظم اتصالاته وحتى القرارات التي يتخذها، فهي جوهر العملية

الاتصالية، تبرز مدى قوة المتحدث في إحداث التأثير، وتجسيد التغيير، لهذا يتوجب على القيادة الناجحة أن تعرف كل الطرق والوسائل الاتصالية الفعالة والممكنة، التي يتم من خلالها إيصال المعلومة الواضحة والمناسبة في الوقت المناسب، وبالشكل المناسب أيضا.

1. مفهوم التداولية:

يعتبر الاهتمام باللغة من أهم دعائم العملية التواصلية، حيث تشغل اللغة حيزا هاما في مساحة التواصل اللغوي من منطلق قيمة السياق الكلامي في تحديد وتداول المعنى، وضمان حد ما لتواصله، وهو ما يقصد به بالتداولية، ويعني بها فيلسوف اللغة البريطاني "جون أوستين" أن وظيفة اللغة لا تقتصر على نقل وإيصال المعلومات وإرسالها، أو التعبير عما يجول في خواطرنا من أفكار، وما يجيش في صدورنا من مشاعر وإظهارها، وإنما يجب أن تضطلع اللغة، وهو أمر موافق لطبيعتها، بتحويل ما يبدر من أقوال، في إطار ظروف سياقية، إلى أفعال ذات سمات اجتماعية، والتداولية عند كل من "أ.م.ديلر" و"ف. ريكاناتي" هي دراسة تهتم باللغة في الخطاب، وتنظر في الوسميات الخاصة به، قصد تأكيد طابعه التخاطبي (رخور)، وتعرف التداولية أيضا بأنها: " دراسة كيف يكون للمقولات معان في المقامات التخاطبية" (يونس علي: 2004، ص13).

تسعى التداولية لأن تتجاوز حدود الخطاب لتصير نظرية عامة للفعل والنشاط الإنساني، شغلها الشاغل إنما هو دراسة اللغة في المقام، الذي يهتم بما يفعله المستعملون بالألفاظ، حيث تتوافق مجموع تلك المعاني الدالة على التناقل والتحول من حال إلى حال، مع طبيعة اللغة ذاتها، كونها ظاهرة اجتماعية متحولة ومتداولة، تعتمد معانيها على مستوى السياق الذي يضمن حدا أقصى للمعاني اللفظية القارة،

فاللغة منتقلة بين الناس يتداولونها بينهم منذ الأبد إلى الأزل، ومن أجل ذلك كان مصطلح (تداولية) أكثر ثبوتاً من المصطلحات الأخرى ... (عموري).

إذن: فالتداولية هي ذلك العلم الذي يدرس الأفكار والمعاني والألفاظ والمفاهيم والإشارات، وكل ما له علاقة بالاستعمال اللغوي، فهي تبحث لساني يدرس الكيفية التي يصدر ويصي بها الناس فعلاً تواصلياً، أو فعلاً كلامياً غالباً ما يأتي في شكل محادثة . كما أنها تهتم بالبحث عن الأسباب التي تتضافر لتؤدي إلى نجاح المتحاورين أثناء إجراء المحادثة أو التخاطب (رخور).

2. أسس التداولية:

تهتم التداولية بعلاقة اللغة بمستعملها أو اللغة بمستخدمها، من أجل إرساء مبادئ الحوار، فهي بصورة عامة تخصص لساني يدرس كيفية استعمال المتكلمين للأدلة اللغوية، كما تقوم التداولية كما أشار إليها الدكتور "نوازي سعودي أبو زيد" على ثلاثة مفاهيم أساسية يمثل تحديدها أساس الدرس التداولي لوجودها متضمنة القراءة التداولية لكل الخطابات، وهي (عموري)

أ- مفهوم الفعل: يتجاوز هذا المفهوم في التداولية مفهوم تمثيل العالم وإنتاج ألفاظ دالة على المعاني، إلى القيام بفعل وممارسة التأثير من خلال استعمال اللغة، هذا المفهوم الذي أسس لنظرية أفعال الكلام، وقد قسم أوستن الأفعال إلى إنجازية *Actes Performatifs* وتقديرية أو واصفة *actes Constatifs*، بحيث يقترن في الأولى الإنجاز بالتلفظ، وفي الثانية تصف حالة عالم مستقل عن التلفظ نحو اقتربت الساعة، إلى جانب ذلك فقد قسم سيرل الأفعال الإنجازية إلى خمسة أصناف (التأكيدات، الأوامر، الالتزامات، التصريحات، الإدلاءات) وهو تقسيم يصب في خانة المفهوم التداولي للفعل أو الممارسة الفعلية للغة التي ترتبط دلالتها الفعلية بالحال أو السياق.

ب- مفهوم السياق: يعني الموقف الفعلي الذي توظف فيه الملفوظات، والمتضمن بدوره لكل ما نحتاجه لفهم وتقييم ما يقال.

ج- مفهوم الكفاءة: وهو إشارة اعتماد التداولية لاستعمال اللغة في السياق أو هي حصيلة إسقاط محور الفعل على محور السياق وبناء على ذلك تتحدد كفاءة وميزات المتكلمين.

نستخلص في ضوء ما سبق ذكره أن التداولية بوصفها مبحثا لسانيا يدرس كل ما له علاقة باللغة، فهي ذلك العلم الذي يدرس الأفكار والمعاني والألفاظ والرموز والإشارات وغيرها، وتهتم التداولية أيضا بعلاقة اللغة بمستعملها من أجل إرساء لغة الحوار، وهي تقوم على ثلاث مفاهيم أساسية، يمكن تلخيصها فيما يلي، مفهوم الفعل وممارسة التأثير عن طريق اللغة، مفهوم السياق وتوظيف الملفوظات من أجل فهم وتقييم ما يقال، ومفهوم الكفاءة والتي تصير على حصيلة إسقاط مفهوم الفعل على مفهوم السياق، لكي تتحدد مدى كفاءة المتكلم.

ثانيا: وظائف اللغة و أهميتها:

تنبع قوة الرسالة الاتصالية عند متخذ القرار من خلال مجموعة من النقاط الرئيسية المترابطة فيما بينها، تختلف من ميدان إلى آخر، ولكنها ترتبط من خلال دورها في العملية الاتصالية، من خلال إرسال الرسالة من المرسل إلى المتلقي، باستعمال وسائل اتصالية مختلفة، يكون الهدف منها الوصول إلى تحقيق هدف معين، تكون لواحقه وتأثيراته على الأداء الوظيفي إما إيجابية أو سلبية، وفي بعض الأحيان محايدة، فمن خلال استعمال اللغة السهلة والبسيطة والواضحة في اتخاذ القرارات، يصبح لمتخذ القرار القدرة على إيصال المعلومات بصورة واضحة وسريعة، بعيدة كل البعد عن الغموض، مما يسهل فهم اللغة والتفاعل معها.

1. وظائف اللغة:

يمكن لنا الإشارة إلى وظيفتين أساسيتين، حددهما الدكتور عبد القادر شرشار من خلال قراءته لكتاب مدخل إلى التحليل الإنساني: اللفظ، الدلالة، السياق، للدكتور العربي قلايلية، وهما: (شرشار، 2002)

أ. الوظيفة التعبيرية: حيث يعتبرها الوظيفية الرئيسية للغة، لأنها تشمل التعبير عن الأفكار وسائر العمليات العقلية المركبة منها والبسيطة على حد سواء، كما يستخلص الدكتور العربي قلايلية أن الإنسان عندما يحتاج إلى الألفاظ والتعابير، لا يجدها جاهزة في اللغة، لذا نراه يلجأ إلى المجاز، وتحميل الألفاظ من الدلالات والمعاني ما لم توضع له أساسا، ولعل السبب في ذلك يعود إلى إفتقار الإنسان إلى الألفاظ التي تعبر عن مختلف المعاني التي يريدتها.

ب. الوظيفة التواصلية: وللحديث عن أهمية هذه الوظيفة، حيث يقارنها الدكتور العربي قلايلية بالوظيفة التعبيرية المقصودة لذاتها أحيانا، ويلاحظ أن الكثير من صور التعبير قد لا يراد بها إيصال الأفكار إلى المخاطب، ومن هنا تبرز أهمية الوظيفة الثانية للغة، وهي الوظيفة التواصلية أو التبليغية، والمقصود بالتبليغ هنا حسب الدكتور العربي قلايلية هو اشتراك طرفين في عملية تبليغ المعلومات وإيصالها، وتبادلها بين اثنين أو أكثر.

كما ترتبط التداولية باتجاهين مختلفين: (حباري، 2014).

- الاتجاه الأول: يهتم بالجانب الاستعمالي للغة في السياقات المختلفة، فيحاول تجاوز الطرح المتوارث للبنية اللغوية، من أجل الكشف عن الوظيفة الإنجازية للغة.

- الاتجاه الثنائي: منطلقه فلسفي، يحاول بحث القضايا المعرفية من خلال آثارها العلمية، يعني أنّ تبيان المنطلقات الفكرية والفلسفية للباحثين في مجال التّداولية، أدّى إلى تباين تعريفاته.

2. أهمية اللغة:

- يقول الدكتور نبيل علي: " فلم تعد اللغة مجرد أداة للاتصال، أو مجرد نسق رمزي ضمن أنساق رمزية أخرى، بل أصبحت أهم العلوم المغذية لتكنولوجيا المعلومات، ورابطة العقد - بلا منازع- بين جميع الأنساق الرمزية الأخرى، التي تسري في كيان هذا المجتمع، حيث لها الدور الأكبر في صياغة شكل المجتمع الإنساني" (يسن)، ويقصد بالمعلومات كافة أنواع البيانات والتقارير والمعلومات المتعلقة بالنشاط لكل إدارة وكل قطاع، فهي تلك العمليات والأساليب المستخدمة لإنتاج معطيات تمت معالجتها لتعطي معنا كاملا للمعلومة التي يمكن استخدامها (زردومي: 2012، ص 96)، فهي تمثل نتاج معالجة البيانات تحليلا وتركيبا، واستخلاص مضمونها، فالبيانات إذن هي ركيزة المعلومات، فهي تعتمد على مجموعة من المصادر الرسمية وغير الرسمية، والتي تساعد في الحصول على المعلومة.

- تشجّع اللغة البسيطة والواضحة والمفهومة الصادرة من متخذ القرار دافعا حقيقيا على العمل، وتقوي روح التعاون بين الأفراد، وتشجعهم على المشاركة في عملية صنع القرار، لأن التأثير الذي تحدثه هذه الأخيرة - اللغة- على الأفراد، يولد لديهم الرغبة في تطوير أدائهم الوظيفي، وتحقيق أهداف المؤسسة، وينمي في نفوسهم قوة الانتماء والولاء التنظيمي، لهذا يتوجب على متخذ القرار الفعال أن يكون مُلمًا بمفردات اللغة وتراكيبها، وقواعدها الأساسية من الناحية النظرية

والوظيفية، كما يجب أن تتوفر في المتحدث المؤثر مجموعة من الخصائص، نذكر منها ما يلي: (محمد علي عبد السلام).

أ. خصائص شخصية: (الصدق والموضوعية والوضوح، الدقة، القدرة على التذكر، الاتزان الانفعالي، المظهر، القدرة على التعبير الحركي).

ب. خصائص صوتية: (النطق بشكل صحيح، وضوح الصوت، التنوع في الصوت).

ج. الخصائص الانفعالية: (القدرة على التحليل والابتكار، القدرة على التعبير، القدرة على الضبط الانفعالي، القدرة على تقبل النقد).

- تبرز أهمية اللغة من خلال حيوتها وسلطتها وقدرتها على التوجيه، وهو ما يستوجب توظيف اللغة بالكيفية التي تناسب توجيه الفرد نحو فضاء البعد الواحد (القبول بالواقع السياسي والاجتماعي القائم)، حيث يؤكد الفيلسوف والسياسي الألماني "هربرت ماركيزوز Herbert Marcuse" أيضا أنه إذا إمتدت ذهنية السيطرة إلى اللغة لتحدد ما يجب أن يكون متاحا للتداول، فإن اللغة ستفقد حيوتها وقدرتها على توفير أدوات النقد والإبداع إتجاه الواقع السياسي والاجتماعي القائم (سعود، 2014).

- تشكل عملية الاتصال بمختلف أركانها: (المرسل، المرسل إليه، الرسالة، الوسيلة،....الخ)، دعامة أساسية تساهم في تحقيق الأهداف المسطرة، جوهرها استخدام المهارات اللغوية، ووسيلتها اللغة بألفاظها وتراكيبها الحاملة للمعاني، وتُعرّف المهارة بأنها: التمكن من إنجاز مهمة معينة بكيفية محدّدة، وبدقة متناهية وسرعة في التنفيذ (حسب الموقع الرسمي لجامعة بابل، كلية الفنون)، لأن التواصل لا يكون إلا بين مرسل ومرسل إليه، باعتبارهما الطرفين الأساسيين في العملية الإتصالية، فالمرسل لا يكون إلا متكلما أو كاتباً، والمرسل إليه

(المستقبل) لا يكون إلا مستمعا أو قارئاً، وتشمل هذه المهارات اللغوية بصفة عامة: مهارة الإستماع، الكلام، القراءة والكتابة.

- تعتبر اللغة وسيلة لصناعة الأفكار، مما يساهم في تشكيل الوعي المناسب للتكيف مع الواقع السياسي والإجتماعي القائم... فالوعي تحصيل حاصل لنموذج الأفكار التي تفرزها اللغة والتحكم في أدواتها تحكم في صور الوعي (سعود، 2014).

- تنظم اللغة عملية التواصل وتحدد نوع العلاقة بين المرسل والمستقبل، وهي وسيلة لنقل المعلومات والأفكار والخبرات، فهي التي تصنع الفكر وهي أساس التواصل والتفكير والتخطيط. (محمد علي عبد السلام).

- يساهم الجانب النفسي والسلوكي للغة في بناء منظومة اتصالية فعالة تربط بين المرسل والمتلقي.

3. الجانب السلوكي والانفعالي للغة ومدى تأثيره على اتخاذ القرار:

تنطلق النظرية اللغوية النفسية المعاصرة على أن مستخدم اللغة لديه معرفة بنائية ضمنية، هدفها تشخيص مثل هذه المعرفة المسماة بالكفاية اللغوية، كما تبين كيفية دخول هذه المعرفة في طور الاستعمال، فيما سمي بالأداء اللغوي (العبد: 2004، ص 19)، كما ركزت العديد من الدراسات الكلاسيكية السابقة على كيفية التعامل مع اللغات الأجنبية، بالرجوع إلى أصولها النحوية والصرفية، وكل ما يتعلق بقواعد النحو والصرف والمفردات غير المفهومة، أو الصوتيات الخاطئة، لكن معظم تركيزهم كان منصبا على الجانب النحوي واللساني أكثر منه من الجانب السلوكي الإجتماعي والنفسي.

قام بعض الباحثين بمحاولة فهم الجانب السلوكي والانفعالي للغة، حيث سعى الباحثون لفهم حدود ونطاق التأثيرات العاطفية للغة، كما يبدو أن انخفاض

الكفاءة، والاكْتساب المتأخر للغة الأجنبية، يشكل عائقاً جوهرياً، أما بالنسبة للأشخاص الذين نشأوا ثنائيي اللغة (Bilingual)، فكانت ردود الاستجابة الموصلية للجلد - بحيث أصبحت "ردود الاستجابة الموصلية للجلد" واحدة من أدوات القياس الأكثر شيوعاً للنظام العصبي اللاإرادي، فضلاً عن مستويات الإجهاد، فعندما تحدث المنبهات الخارجية أو الداخلية التي تغير مستويات الإجهاد أو الاهتمام بأي عدد من الأنظمة الداخلية هناك لحظة قصيرة عندما يصبح الجلد فعلاً أفضل موصل للكهرباء. هذا هو المعروف أيضاً باستجابة اليكترووديرمال ويمكن قياس هذا التغير في الموصلية، مما يسمح لمجموعة واسعة من الاختبارات-، والتقارير الذاتية مماثلة حينما استمعوا لعبارات عاطفية باللغتين، وهناك طريقة لإيجاد أنواع جديدة من التأثيرات العاطفية للغة، من خلال دراسة المناطق التي حددها علم الأعصاب الإدراكي، وبأن الناس يمكنهم التبدل بين المعالجة التحليلية والمعالجة العاطفية، كما يركز التفكير التلقائي أو الغريزي على إستجابة عاطفية تكون إما حسنة أو سيئة، وبدلاً عن ذلك يمكن للتفكير أن يكون نتيجة عملية تداولية، تنطوي على تحليل دقيق ومنطقي (Harris)

لقد قام كل من "بواز كيسر" (Boaz Keysar)، "ساوري هاياكاوا" (sayuri hayakawa)، و"صن غيو آن" (An Gyu Sun)، من جامعة شيكاغو، بطرح تساؤلهم حول: (هل ثنائيي اللغة أكثر تحليلاً وأقل عاطفة عند اتخاذ القرارات بلغة أجنبية؟)، حيث شملت هذه الدراسة تحديد تأثيرات التأطير (Framing Effects)، وعندما تم تحديد القرار بأنه نظرياً ينطوي على مكاسب، وجدوا أن الأشخاص يفضلون النتائج المؤكدة عن الإحتمالية، لكن عندما ينطوي على خسائر، فإنهم يفضلون المغامرة باتخاذ القرار، كما تعد ظاهرة "تأثيرات التأطير Framing effects" واحدة من الأمثلة

الكلاسيكية التي تبين لنا كيف ينحرف البشر عن التفكير المنطقي، ولكن في حقيقة الواقع، نجد أن للأفراد ميل طبيعي للتفكير المنطقي، مثل أولئك الذين يعانون من "متلازمة أسبرجر/ Asperger Syndrome"، حيث أنهم أقل تأثراً بذلك الإطار اللفظي عند اتخاذ هذا النوع من القرارات (Harris).

للقيام بهذه الدراسة، اختار الباحثون في شيكاغو عدداً من الأشخاص ثنائيو اللغة بشكل عشوائي، للدراسة والرد على سيناريوهات صنع القرار، سواء باستخدام لغتهم الأصلية أو الأجنبية، كما أجريت دراسات مماثلة في الدول التالية: (الولايات المتحدة الأمريكية، فرنسا، وكوريا)، حيث كانت اللغة الإنجليزية هي اللغة الأولى للمشاركين الأمريكيين، واللغة الأجنبية للمشاركين الكوريين، أما في فرنسا، كانت الفرنسية هي اللغة الأم، والإنجليزية اللغة الثانية، فكانت جميع نتائج البيانات الثلاثة متناسبة، حيث وجدوا أن التأثيرات المحددة موجودة في اللغة الأصلية، وغير موجودة في اللغة الأجنبية، مما يعنى أن الأفراد كانوا أقل تأثراً بالجوانب العاطفية عند قراءة العبارات بلغتهم الأجنبية، تعد تلك النتائج مثيرة للإعجاب، حيث أن المرء قد يفترض أن بذل الجهد في استخدام لغة أقل كفاءة قد يقلل من المصادر المعرفية اللازمة لعملية التفكير المتداول، الأمر الذي دفع الأشخاص لاستخدام حدسهم، وتقديم استجابات عاطفية أو فطرية (بدوي، 2016).

نستنتج مما سبق ذكره، أن للغة دور أساسي وفعال في عملية اتخاذ القرار، ومن خلال الدراسة التي قام بها الباحثون الأمريكيون نستنتج أن التفكير يكون أكثر منطقية عند استخدام اللغة الأجنبية، والعكس صحيح، أما بالنسبة لتأثير الجوانب العاطفية تكون أكثر حدة عند قراءة العبارات باللغة الأصلية، وأقل حدة عند قراءتها باللغة الأجنبية.

خاتمة:

تقوم عمليات التأثير والتأثر والتفاعل الاجتماعي بكل أنواعه على عملية الاتصال، هذه العملية التي تقوم أساسا على اللغة، بوصفها جوهرًا حقيقيًا، ومحورًا أساسيًا في كل التفاعلات الإنسانية، مما يستوجب اهتمامًا أكبر يتلاءم مع طبيعة ونوعية العلاقة الاتصالية بين مصدر المعلومات والمتلقي، فالرسالة تصبح مستقلة عن المرسل بمجرد إرسالها، حيث أن تصحيحها قد يؤدي إلى بروز نوع من التناقض وفقدان الثقة، وتتدعم الرسالة الاتصالية الخطابية عند متخذ القرار بعدة مقومات تجعلها أكثر فاعلية وأكبر تأثير.

يشكل الاهتمام باللغة أهم دعائم العملية الاتصالية، حيث تشغل اللغة حيزًا هامًا في مساحة التواصل اللغوي من منطلق قيمة السياق الكلامي في تحديد وتداول المعنى، وضمان حد ما لتواصله، لأن القائد الإداري الناجح يدرك مدى أهمية اللغة في معظم اتصالاته، ومجمل القرارات التي يتخذها، فهي جوهر العملية الاتصالية، لأنها تبرز مدى قوة المتحدث في إحداث التأثير، وتجسيد التغيير، لهذا يتوجب على القيادة الناجحة أن تعرف كل الطرق والوسائل الممكنة، التي يتم من خلالها إيصال المعلومة الواضحة والمناسبة في الوقت المناسب، وبالشكل المناسب أيضًا، لأن العمل الإداري المخطط باتجاه هدف محدد، هو كل متكامل من التفاعلات النفسية والاجتماعية والسلوكية والإدارية والإيديولوجية وغيرها، يكون الغرض منها الوصول إلى تحقيق هدف معين، تكون لواحقه وتأثيراته إيجابية على الأداء الوظيفي.

المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب:

أحمد زايد،، صور من الخطاب الديني المعاصر، القاهرة: دار العين للنشر والتوزيع، 2007.

- أهمية اللغة عند اتخاذ القرار وتأثيرها على فعالية الأداء الوظيفي
- أ.مهمل بن علي
- أحمد زردومي، اتخاذ القرارات في الإدارة الجزائرية، قسنطينة: منشورات مخبر علم اجتماع الإتصال للبحث والترجمة، 2012.
- توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء، القاهرة: دار النهضة العربية، 1998.
- حسين بلعجوز، المدخل لنظرية القرار، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
- حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1999.
- حسين بلعجوز، المدخل لنظرية القرار، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
- عبد الحكيم أحمد، الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، ج2، القاهرة: مكتبة ابن سينا، 1999.
- عمر وصفي عقيلي، الإدارة المعاصرة: التخطيط-التنظيم-الرقابة، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2007.
- عبد الله رابع سيرير، القرار الإداري، ط1، الجزائر: شركة دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، 2011.
- محمد محمد يونس علي، مقدمة في علمي الدلالة والتخاطب، ط1، لبنان، بيروت: دار الكتاب المتحدة، 2004.
- عادل رمضان الزبدي، و يسري محمد أبو الخير، بحث متقدم في إدارة الموارد البشرية، القاهرة: جامعة عين شمس، 2005.
- عمار بن عيشي، اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، الأردن، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012.
- محمود مرسي، وزهير الصباح، إدارة الأداء، الرياض: معهد الإدارة العامة، 1988.
- محمود عكاشة، لغة الخطاب السياسي، ط1، مصر: دار النشر للجامعات، 2005 .
- محمود شحماط، المخل الى العلوم الادارية: اسس ومبادئ علم الإدارة العامة، عنابة: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2010.
- محمود سليمان ياقوت، فقه اللغة وعلم اللغة: نصوص ودراسات، مصر، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1991 .
- محمد العبد، النص والخطاب والإتصال، القاهرة: الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، 2004.
- محمد عبد الغني حسن هلال، مهارة إدارة الأداء، ط2، القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية، 1999.

أهمية اللغة عند متخذ القرار وتأثيرها على فعالية الأداء الوظيفي

أ.مهمل بن علي

نواري سعودي أبو زيد، في تداولية الخطاب الأدبي، المبادئ والإجراء، ط1، الجزائر، سطيف: بيت الحكمة للنشر والتوزيع، 2009.

نور الدين حاروش، إدارة الموارد البشرية، ط1، الجزائر: دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع، 2011.

ثانيا: المجالات.

بغورة الزواوي، " بين اللغة و الخطاب و المجتمع مقارنة فلسفية اجتماعية"، مجلة إنسانيات، الجزائر، رقم 17-18، ديسمبر 2002.

رشيد حليم، "حدود النص والخطاب بين الوضوح والاضطراب"، مجلة الأثر (مجلة الآداب واللغات)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد السادس (06)، ماي 2007.

عبد القادر شرشار، " أهمية اللغة ووظائفها في عملية التواصل: قراء في كتاب مدخل إلى التحليل الإنساني: اللفظ، الدلالة، السياق، للدكتور العربي قلايلية"، الجزائر، مجلة إنسانيات، رقم 17-18، ديسمبر 2002.

علي حسين محمد، "العلاقة بين الضغوط الوظيفية و الشعور بالإجهاد و دور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة:دراسة مطبقة على العاملين في القطاع الخاص الكويتي"، الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الثالث عشر، العدد الثالث (03)، سبتمبر، 2006.

ثالثا: الأطروحات.

راوية حباري، " الوظائف التداولية في مسرحيات أحمد رضا حوحو"، (مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية الآداب واللغات، 2014/2015).

صباح بوغازي، خصائص الخطاب العلمي في حوار البيروني وابن سينا، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم اللغة العربية وأدائها، جامعة باجي مختار بعبانة، 2011-2012).

مراد بوعباش، " العلاقات الإنسانية في المؤسسات الجزائرية"، (رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 1991-1992).

أهمية اللغة عند متخذ القرار وتأثيرها على فعالية الأداء الوظيفي
محمد بن علي المانع، "تقنيات الإتصال ودورها في تحسين الأداء"، (مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، قسم العلوم الإدارية.

الطاهر الوافي، "التحفيز وأداء الممرضين: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية -عالية صالح- تبسة"، (مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قسنطينة 2012، 2013/2.

الحاجة سعود، "إستراتيجية الشرعية والإستمرار للأنظمة السياسية العربية دراسة بنائية للخطاب السياسي"، (مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2014/2015.

رابعاً: المواقع الرسمية.

أيمن يسن، " علاقة اللغة العربية بتقنية المعلومات"، الموقع الرسمي لصحيفة اللغة العربية، على الساعة 23:33 بتوقيت الجزائر).
www.arabiclanguageic.org/view_page.php?id=305، (لوحظ يوم الخميس 13 أكتوبر 2016،

إسراء بدوي، "كيف تساهم معرفة اللغة الأجنبية في تحسين عملية اتخاذ القرار؟"، الموقع الرسمي للعلوم الحقيقية، <http://real-sciences.com/?p=7623>. لوحظ يوم 24 سبتمبر 2016، على الساعة 23.00 بتوقيت الجزائر.

أحمد يوسف، تحليل الخطاب "من اللسانيات الى السيميائيات"، الموقع الرسمي لمجلة نزوى، لوحظ يوم: الجمعة 23 سبتمبر 2016، على الساعة 20:15 بتوقيت الجزائر، تحليل-الخطاب-من-اللسانيات-الى-السيميائيات- <http://www.nizwa.com>.

السعيد عموري، "محاضرة حول التداولية"، الموقع الرسمي لجامعة بجاية، elearning.univ-bejaia.dz/mod/resource/view.php?id=35675، لوحظ يوم: 23 سبتمبر 2016، على الساعة 22:39 بتوقيت الجزائر.

عبير محمد علي عبد السلام، مهارات التواصل الإجتماعي، الموقع الرسمي لمشروع مكاتب المساعدة القانونية، www.ladsegyp.org/training/24022013/005.docx، (لوحظ يوم: 14 أكتوبر 2016، على الساعة 23:10 بتوقيت الجزائر).

محمد رخور، ما هي التداولية، الموقع الرسمي لمنتدى ابن خلدون،
http://ebn-khaldoun.com/article_details.php?article=545،
(لوحظ يوم: 23 سبتمبر 2016،
على الساعة 23:35 بتوقيت الجزائر).
محمد رخور، ما هي التداولية، الموقع الرسمي لمنتدى ابن خلدون،
http://ebn-khaldoun.com/article_details.php?article=545،
(لوحظ يوم: 23 سبتمبر 2016،
على الساعة 23:25 بتوقيت الجزائر).
مفهوم المهارة، الموقع الرسمي لجامعة بابل بالعراق، كلية الفنون الجميلة، قسم التربية الفنية،
<http://www.uobabylon.edu.iq/uobcoleges/lecture.aspx?fid=13&lcid=39393>، (لوحظ يوم:
الجمعة 14 أكتوبر 2016، الساعة 17:55 بتوقيت الجزائر).
الموقع الرسمي لقاموس المعاني، /قَرَار/ar-ar/، <http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/>، لوحظ يوم
الثلاثاء 11 أكتوبر 2016، الساعة 23:26 بتوقيت الجزائر.
خامسا: المراجع باللغة الأجنبية.

Annz Marie, Bruno Sire, Performance et Ressources humaines. Paris, Ed Economica, 1996.
Chantal Russenault et Maritime Pretet, économie et gestion d'entreprise. Edition Dunod, 1996.
Catherine Caldwell-Harris, « How Knowing a Foreign Language Can Improve Your Decisions
Thinking in another language changes how people weigh their options», The Official site of
scientific America, <http://www.scientificamerican.com/article/foreign-language-improve-decisions>, (25/09/2016, 23:48).
Ecosip , Dialogues Autour de la Performance en entreprise: les enjeux. Paris: Ed Hammarattan,
1999.
François Bonen et Bruno Henriet, DRH...c'est dé déjà , Edition organisation, 1998.

دور برامج المرافقة الاجتماعية للأطفال المتدربين في الإذاعات المحلية في الوقاية من جرائم الاختطاف
د.يامين بودهان
أ. طورش نور الهدى إيناس

دور برامج المرافقة الاجتماعية للأطفال المتدربين في الإذاعات المحلية في الوقاية من جرائم الاختطاف

د.يامين بودهان أ، طورش نور الهدى إيناس
وحدة بحث "تنمية الموارد البشرية"

جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2

تاريخ الاستلام: 2016/09/20 تاريخ القبول: 2016/12/16

ملخص :

تساهم الحصص الاجتماعية التي تذيعها الإذاعات المحلية، والمخصصة لمرافقة الأطفال المتدربين وكذا أوليائهم في كفاءات التعامل مع الأشخاص الغرباء مثلا، أو مع من يجب أن يتواصلوا أثناء ذهابهم أو رجوعهم من المدارس، وباقي السلوكيات الأخرى في الحد من خطر جرائم اختطافات الأطفال بشكل كبير، فهذه البرامج التوعوية تعلم الأطفال وأوليائهم أدبيات التعاطي مع مختلف المواقف اليومية التي يتعرضون لها منذ خروجهم من المنزل إلى غاية رجوعهم إليه، تعرض فيه نصائح للأطفال بأسلوب توعوي هادئ، مع تجنب الأساليب التهويلية والتخويفية طبعاً .
تستهدف المداخلة الآتية استعراض كيف تسهم بعض هذه البرامج الاجتماعية التي تذاع على مستوى إذاعة الجزائر من سطيف في توعية أطفال منطقة سطيف ببلدياتها المختلفة بمشكلة تخوف الأولاد وأوليائهم من مشكلة الاختطافات التي قد يتعرضون لها، سيما مع التنامي المخيف لهذه الظاهرة، مما جعل العائلات لا تأمن على أولادها وتقوم بمراقبتهم بشكل مستمر يوميا، وتكون بذلك برامج التوعية الإذاعية برامج تحسيسية وقائية تعلم الأولاد وعائلاتهم بعض الآليات والوسائل التي تجعلهم يطمئنون ويزاولون دراستهم بشكل عادي، ومن جانب أخرى يتعلمون طرق التعامل مع الآخرين الغرباء دون أن يتملكهم الشعور بالخوف منهم .

Abstract:

The present paper analyzes the role of social programmes which are aired in local radio stations in reducing the risk of crimes of children kidnappings which has been apparently increasing recently in Algeria. Accordingly, local radio stations are acting as communicators in

دور برامج المرافقة الاجتماعية للأطفال المتدربين في الإذاعات المحلية في الوقاية من جرائم الاختطاف

أ. طورش نور الهدى إيناس

د.يامين بودهان

accompanying children, together with their parents, so as to educate them not to be victims of the aforementioned crime.

The article describes the different mechanisms used by these radio programmes, and local radio of Sétif in particular, in order to raise awareness about the danger of children kidnapping.

مقدمة

تعد ظاهرة اختطافات الأطفال من أخطر الظواهر التي باتت تؤرق العائلات الجزائرية، إذ يتعلق الأمر بأطفال قصر، وأي اعتداء عليهم وعلى سلامتهم هو بمثابة مساس بالأسرة والمجتمع ككل، وتعتبر هذه الظاهرة من الظواهر الإجرامية الخطيرة التي اكتسحت مجتمعنا في الآونة الأخيرة وأصبحت تهدد كيانه وتبث الرعب في أوساط الأسر والأفراد وقد سجلت مصالح الأمن الجزائرية منذ مطلع سنة 2015 إلى غاية منتصف سنة 2016 قرابة 52 حالة اختطاف (جريدة الجمهورية، 2016)، الأمر الذي يتطلب التدخل العاجل لكل أطراف المجتمع لمكافحة هذه النوع الخطير من الجريمة، ويتحقق ذلك من خلال مساهمة المؤسسات الأمنية و منظمات المجتمع المدني، والجمعيات والمؤسسات الدينية والثقافية، وكذا وسائل الإعلام في التصدي لهذا النوع من الجرائم والوقاية منها مسبقا، من خلال التوعية ومرافقة الأطفال وأولياءهم .

إشكالية الدراسة:

تساهم وسائل الإعلام بصفة عامة والإعلام الأمني بصفة خاصة في العمل على الحد من جريمة اختطاف الأطفال والوقاية منها، وحتى يتحقق ذلك فهي تقوم بتسخير كافة الاستراتيجيات الإعلامية لتحقيق هذا الهدف، وهذا ما نراه في مختلف القنوات التلفزيونية والجرائد والحصص الإذاعية، وبالحدوث عن هذه الأخيرة شكلت إذاعة سطيف الجهوية مجال دراستنا، حيث قامت بتخصيص العديد من البرامج

دور برامج المرافقة الاجتماعية للأطفال المتدربين في الإذاعات المحلية في الوقاية من جرائم الاختطاف
د.يامين بودهان
أ. طورش نور الهدى إيناس

الاجتماعية والأخبار اليومية والحصص النقاشية التي تعالج من خلالها موضوع ظاهرة اختطافات الأطفال في الجزائر، وذلك بنشر الوقاية والوعي من أخطار الاختطافات وطرق حدوثها، وكذلك بتسليط الضوء على الأسباب الدافعة إلى القيام بهذه الجريمة وأثارها التي تأتي لاحقا على الأسرة والطفل وكذا تحليل هذه التداعيات بالاستعانة بأشخاص وخبراء في الميدان. يوجهون من خلال رسائلهم المذاعة عبر هذه البرامج الاجتماعية نصائح وإرشادات للأولياء لتعليم الأطفال أدبيات وسلوكيات التعامل مع الغرباء وكيفية تفادي الوقوع ضحايا الاختطاف.

من خلال ما تم ذكره سنحاول انطلاقا من هذه المقال الإجابة عن التساؤل
الرئيس التالي:

-ما دور البرامج الاجتماعية التي تديعها إذاعة سطيف الجهوية لمرافقة الأطفال
المتدربين للوقاية من خطر الاختطافات ؟
التساؤلات الفرعية:

-كيف تساهم البرامج الاجتماعية المذاعة عبر إذاعة سطيف الجهوية في توعية الأسر
و الأطفال للوقاية من جرائم الاختطاف ؟
- ما هي مضامين هذه البرامج ؟ و ما هي تأثيرها على الحد من جرائم الاختطافات ؟
أهمية الدراسة:

تنامي الآفات والظواهر الاجتماعية السلبية في أوساط المجتمعات أدى إلى زعزعة
استقرار و كيان المجتمع، وبما أن الجزائر كغيرها من البلدان تنتشر فيها العديد من
الجرائم الخاصة باختطاف الأطفال، فإننا نجد أن مؤسسات الإعلام كجزء من
مؤسسات التنشئة الاجتماعية يكرس العديد من مضامينه لمعالجة هذه الظاهرة، من
هذا المنطلق جاءت الدراسة لإبراز الدور الذي تقوم به الإذاعة المحلية في مجال

دور برامج المرافقة الاجتماعية للأطفال المتدربين في الإذاعات المحلية في الوقاية من جرائم الاختطاف
د.يامين بودهان
أ. طورش نور الهدى إيناس

مرافقة الأطفال المتدربين لوقاية أنفسهم من التعرض لجريمة الاختطاف، وذلك عبر إذاعة برامج وحصص تناقش فيها أسباب انتشار الجريمة تداعياتها ونتائجها. وتكمن أهميتها أيضا في عرض وتحليل نماذج لبرامج اجتماعية يتم بثها عبر إذاعة سطيف وذلك لاستخلاص السبل الكفيلة التي يقوم بها هذه المؤسسة الإعلامية في سياق توعية الآباء والأبناء بمخاطر الجريمة وكيفية تداركها.

أهداف الدراسة :

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو التعرف على الدور الذي تقوم به الإذاعة المحلية من خلال برامجها المتنوعة لكيفية مرافقة وتحسيس الأولياء والأبناء في طريقة تفادي تعرض الأطفال للاختطاف إلى جانب مدى وعيهم بخطورة الجريمة واتجاهاتهم نحوها.

و الأهداف الثانوية تكمن في رصد حيثيات ظاهرة اختطاف الأطفال في الجزائر من ناحية واقعها تناميها والإحصائيات المبرهنة على ذلك، إلى جانب رصد دور مؤسسات التنشئة الاجتماعية عامة والإعلام خاصة كجهاز لمكافحة ذات جريمة .

المنهج المتبع :

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي بصورة جلية من خلال وصف و تحليل واقع جريمة اختطاف الأطفال في الجزائر، و عرض سبل الوقاية منها و استعراض آليات المكافحة والمواجهة. والمنهج التحليلي بطبيعة الحال هو الذي يناسب هذه الدراسة على اعتبار أنه تسلسل منطقي للأفكار للوصول لنتائج عن طريق التحليل، و ذلك باستعراض مضامين الححص الاجتماعية المخصصة لموضوع " جريمة اختطافات الأطفال".

واقع ظاهرة اختطاف الأطفال في الجزائر:

تساهم مؤسسات الإعلام عموما، والإذاعات المحلية- خصوصا-بفعالية واضحة لمحاربة هذه الظاهرة الخطيرة، وذلك من خلال نشر الوعي بخطورتها، بأثارها، ومن ثمة محاربتها والعمل على التصدي لها، فهي تقوم بتسخير كافة البرامج الإعلامية الاجتماعية التفاعلية والحوارية لتحقيق الأهداف السابقة الذكر، وهذا ما نسمعه في مختلف الاذاعات المحلية، وتحديدًا إذاعة الجزائر من سطيف .

ارتأينا من خلال هذه الدراسة أن نستعرض كيف تعالج وتغطي البرامج الاجتماعية والأخبار اليومية والحصص النقاشية التي تديعها إذاعة سطيف الجهوية موضوع اختطافات الأطفال في الجزائر، وذلك بعرض حالات الاختطافات الموجودة وتبسيط الضوء على الأحداث المتعلقة بوقائع الاختطافات، وكذا تفسير الأسباب الدافعة إلى القيام بهذه الجرائم وأثارها على الأسرة والطفل، وتحليل هذه التداعيات بالاستعانة بأشخاص وخبراء في الميدان، يوجهون من خلال رسائلهم المذاعة عبر هذه البرامج الاجتماعية نصائح وإرشادات للأولياء لتعليم الأطفال أدبيات وسلوكيات التعامل مع الغرباء وكيفية تفادي وقوع ضحايا الاختطاف. من خلال ما تم ذكره، ستحاول المداخلة الآتية تبيان دور البرامج الاجتماعية المذاعة عبر إذاعة سطيف الجهوية في توعية الأسر والأطفال في الوقاية والاحتراز من جرائم الاختطاف.

فحقوق الطفل تحظى بقدر كبير من الحماية سواء على الصعيد الوطني أو الدولي، فهو في أمس الحاجة للحماية من الوقوع ضحية جرائم، نظرا لكونه أضعف حلقة في المجتمع لضعف قدراته العقلية والجسمية في حماية نفسه، ورد أي اعتداء قد يمسّه، فعلى الرغم من تخصيص المواثيق الدولية بنود تضمن حريته وحقوقه إلا أنه يتعرض لجرائم عديدة وأبرزها جريمة الاختطاف، إذ تعد ظاهرة الاختطاف من

الظواهر الإجرامية الخطيرة التي اكتسحت مجتمعنا في الآونة الأخيرة ودقت ناقوس الخطر، وأصبحت تهدد كيانه وتبث الرعب في أوساط الأسر جميعها، ونتيجة لتطور الجريمة في العصر الحديث في غاياتها وأساليبها نجد خطف الأطفال من أوليائهم الشرعيين وخطف الفتيان والفتيات بهدف تحقيق رغبة جنسية أو لابتزاز مالي أو لسرقة أعضائهم والاتجار بها أو لاستخدامهم في التسول، هذه الآفة أصبحت تقلق المجتمع عامة، فهناك أسر باتت لا تسمح لأبنائها بالخروج بمفردهم حتى لا يقعوا فريسة لظاهرة الخطف والتي تحولت إلى كابوس مزعج.

فحالات الخطف تزايد في الشارع دون خوف، وما هو شائع هو أن الطفل يكون بجانب أمه وفي لحظات يختفي، الأمر لا ينتهي عند هذا الوضع فالاختطاف الأطفال يخلق خوفا وهلعا وصددمات للأولياء، ناهيك عن الصدمات النفسية التي يتعرض لها الأطفال المختطفين، إذ تظهر عليهم أعراض الخوف الشديد وأحيانا الشعور بالعجز والرعب، حيث تبقى الحادثة التي تعرض لها الطفل تدور في ذهنه لمرة متكررة على شكل ذكريات وكوابيس وصعوبة في النوم والهيجان، وهذا إن لم نقل أن الطفل قد قتل أثناء خطفه، ونتيجة لتفشي ظاهرة اختطاف الأطفال في الجزائر وللأسف احتلنا مرتبة متقدمة بقائمة الدول العربية التي تعاني من هذا النوع من الجرائم حيث تشير إحصائيات منظمة الأمم المتحدة للطفولة اليونيسيف إلى أن الجزائر سجلت من سنة 2001 إلى غاية 2012 أكثر من 900 حالة خطف تتراوح أعمارهم ما بين 4 إلى 16 سنة، كما سجلت الجزائر خلال سنتي 2014/2015 قرابة 200 حالة اختطاف.

الأمر الذي يتطلب التدخل العاجل لكل مؤسسات وفتات المجتمع من أجل مكافحة هذه الظاهرة الخطيرة، من خلال التوعية العامة ضد هذا النوع المروع من

أنواع الجريمة، لا سيما أن الدولة تبذل جهودا كبيرة لاستئصال هذه الظاهرة من خلال مختلف برامج التدخل السريع للمصالح الأمنية، كتفعيل مخطط الإنذار و اليقظة لحماية الأطفال الذي تبناه مجلس الوزراء سابقا، و الذي يشرك جميع الأطراف في مهمة العثور على الطفل الذي يوجد في حالة خطر في أقل وقت ممكن.

لقد عرفت ظاهرة الاختطاف تطورا واسعا في وسط المجتمع الجزائري مع العلم أن هذه الظاهرة دخيلة عليه، حيث إذا تشير الأرقام الإحصائية لذلك لتفاجئنا للتوسع الذي عرفته حيث نجد أن الأعداد تضاعفت من سنة إلى سنة أخرى بأرقام خيالية (قوامسية، 1992) حيث شهدت سنة 2000 تسجيل 28 حالة اختطاف في شهر واحد، أما سنة 2002 تم تسجيل 117 حالة اختطاف منهم 71 فتاة، ومنه نستنتج أن الفتيات هن الأكثر استهدافا.

أما سنة 2004 فإن عدد الأطفال قد تضاعف ليصل 168، غير أن المصالح المختصة سجلت 41 حالة اختطاف في غضون الأربعة أشهر الأولى من عام 2008. ومن دون شك أن هذه الأرقام عرفت تطورا مذهلا بحيث نجد سنة 2000 و 2002 أن العدد قد تضاعف أكثر، الأمر الذي يندربالخطر. وإذا ما قارنا استفحال الظاهرة مع سنة 2004 فإننا نجد أن الرقم يزيد بزيادة تقدر بـ 45 حالة اختطاف جديدة، وأن إحصائيات مصالح الأمن تسجل 14 حالة اختطاف خلال شهر جانفي من سنة 2008 من بينهم 9 بنات و 5 ذكور، وأوضحت ذات المصالح أن عدد الأطفال الذين تم اختطافهم خلال عامي 2006 و 2007، والذين تمكنت المصالح الشرطة من العثور عليهم، 252 طفل، ما بين ذكور وإناث علما أن الظاهرة في تنام متواصل.

أما في سنة 2012 و 2013 فقد عرفت هذه الظاهرة منحا جديدا حيث انتشرت بسرعة حيث عادت تشكل هاجسا حقيقيا داخل الأسر الجزائرية، خاصة مع

اختطاف شيماء و سندس وهارون.... أين أحدثوا ضجة إعلامية صاحبة (الديوان العام للأمن الوطني، 2015) فيما سجّلت مصالح الأمن الوطني، خلال السداسي الأول من السنة الجارية 2015، ما يناهز 195 حالة اختطاف للأطفال، منهم 143 بنات و53 ذكور، حسب ما أعلنت عنه عميد أول للشرطة "رئيسة مكتب حماية الطفولة بالمديرية العامة للأمن الوطني " خيرة مسعودان في حوار لجريدة الشروق.. (جريدة الشروق، 2015).

وقد عرفت ظاهرة الاختطافات منحا تصاعديا أكثر في المدن الكبرى، على غرار عنابة، العاصمة. قسنطينة، وهران، وتيزي وزو، والتي تبقى الأسباب من ورائها متعددة وكثيرة، وفي مقدمتها الاعتداءات الجنسية. تصفية الحسابات قصد الحصول على مبالغ مالية من عائلات المختطفين، خاصة إذا كان الأطفال المختطفون ينحدرون من عائلات ثرية، وأسباب أخرى تبقى محل علم الجهات الأمنية فقط.

كانت ولا تزال ظاهرة اختطاف الأطفال من المواضيع "الطابوهات" التي تلقى استهجانا كبيرا في الجزائر، وبالرغم من تسجيل عدد من قضايا الاختطاف لدى مصالح الأمن، إلا أنها لا تعكس عدد الحالات الحقيقية لحالات الاختطاف، وهو الأمر الذي يتطلب استيقاظا مدنيا للحد من الظاهرة بدل السكوت عنها، ووجوب تدخل ردي للوصاية في مقدمتها الجمعيات التي تتغنى بالدفاع عن حقوق الأطفال. (جريدة الموعد، 2012).

الإعلام كجهاز لمكافحة جريمة اختطاف الأطفال:

لأجهزة الإعلام دور هام وخطير في التوعية بجريمة اختطاف الأطفال، وهي في متناول أعضاء المجتمع في معظم الأحيان، إذ يمكن الوصول إليها في يسر وسهولة، فالعالم أصبح قرية صغيرة بفضل وسائل الإعلام فما من حادثة تقع في العالم إلا

وتصل الإنسان بسرعة فيتأثر بها بما يجري من حوله، وتتكون لديه مواقف ذهنية وفقا لرد فعله عليها ولخلفياته الثقافية والفكرية، ولوسائل الإعلام وظائف أمنية تتجلى في مراقبة المجتمع ورصد مواطن الانحراف والإخبار عنها، والكشف عن المناطق الأكثر تشبعا وبيان الأجهزة المعنية بالمكافحة، وكذا إبراز التفسيرات المحتملة لأثر الجريمة على الظواهر الاجتماعية الأخرى، وتتم التوعية الصحيحة في أجهزة الإعلام من خلال تخليص المواطن من القيم والاتجاهات السلبية المرتبطة بجهاز الأمن وقوى مكافحة الجريمة، وتخليصه من السلبية واللامبالاة حيال مظاهر الإجرام، فكثيرا من المواطنين تخيفهم سطوة المجرمين ويخشون مواجهتهم، ويجهلون طرق التعامل معهم في إطار القانون.

ومن هنا فوسائل الإعلام تقدم المعرفة والتوعية الصحيحة باستمرار لتكون من عوامل ترسيخ مفاهيم صحيحة وإزاحة بعض المفاهيم الخاطئة، وحث المواطنين على الاهتمام بالقضايا الأمنية والتفاعل معها ومناقشتها، بحيث لا تكون مجرد موضوعات لا يلتفت إليها إلا عند الخطر، وكذلك العمل على توسيع المجالات المعرفية للأفراد بتقديم المعرفة الواضحة والشاملة حول الجريمة محل الدراسة، بحيث يتبنى الفرد اتجاهات ايجابية لمكافحة جريمة اختطاف الأطفال، واليقين أن مقاومة الجريمة هو دور يجب أن يضطلع الجميع نحوها، وأيضا لابد من تقديم النماذج التي توضح ايجابيات التبني الإيجابي لسلوكيات منع الجريمة والتعاون مع الأجهزة المختصة وإبراز سلبيات التخاذل واللامبالاة، وكذا مساعدة الجمعيات والمنظمات الوطنية لمكافحة الجريمة والوقاية منها عن طريق إزكاء روح التطوع والمشاركة فيها، من خلال برامج إذاعية وتلفزيونية للتعريف بهذه الجمعيات وبيان أهدافها وأغراضها لحماية الطفل، ويتجلى كل ما تم ذكره عن طريق تخصيص باب

دور برامج المرافقة الاجتماعية للأطفال المتدرسين في الإذاعات المحلية في الوقاية من جرائم الاختطاف

أ. طورش نور الهدى إيناس

د.يامين بودهان

أو صفحة أسبوعيا في كل صحيفة أو مجلة أو حصة تلفزيونية أو إذاعية للتعريف بالجريمة وتوعية الجماهير بالأمن الوقائي، ونشر الوسائل التي يلجأ إليها المجرم الخاطف وأساليب الوقاية منها، وكذا تبصير المواطنين للتعاون مع مختلف أجهزة الشرطة والقضاء، ولاشك أن الإذاعة والتلفزيون من الوسائل الإعلامية الهامة والحيوية والتي تقوم بمخاطبة كافة فئات المجتمع، ولذلك وجب أن تكون مساحة الاهتمام بتلك الوسائل كبيرة.

وكل ذلك قصد بيان جهود الأجهزة المختصة للوقاية من الجريمة ومكافحتها، والتنسيق مع معدي البرامج لتكون شيقة بعيدة عن كل مظاهر الملل، مع تخصيص فقرات إعلانية في الإذاعة والتلفزيون للتوعية المباشرة للجمهور، على أن تداع يوميا ويتم تغييرها أسبوعيا (اللطف الفقي، 2003) وبالتالي فوسائل الإعلام كثيرا ما يكون لها الدور الأساسي في الوقاية من الجريمة إذا روعي في النشر كل ما يلزم لوصف مشكلة الجرائم وما يترتب عليها من أثار، مع تحديد أهم الوسائل المؤدية للوقاية منها، ولوسائل الإعلام دور في معرفة أسباب جريمة اختطاف الأطفال، من خلال معرفة الاتجاه السائد بين القائمين بهذه الجريمة وتحديد موقفهم النفسي من ذلك، فلا بد من القائم بالإعلام عند مكافحة الجريمة من وضع حلول للوضع القائم وإرشاد الأشخاص عبر الوعظ والدروس واللقاءات والبرامج الإذاعية والتلفزيونية والصحف والبرامج الحوارية، وبالتالي التقليل من فرص القيام بالسلوك الإجرامي المتمثل في الجريمة محل الدراسة. (اللطف الفقي، 2003)

وأیضا لابد من القائم على الإعلام في مجال مكافحة الجريمة من التعرف على مفهوم الإرادة عند الأفراد حتى يستطيع من تقوية الإرادة الإيجابية ومحو الإرادة السلبية في القيام بجريمة الاختطاف بطفل والسعي لتحقيقها، ويتم ذلك بالإرشاد

دور برامج المرافقة الاجتماعية للأطفال المتدرسين في الإذاعات المحلية في الوقاية من جرائم الاختطاف
د.يامين بودهان
أ. طورش نور الهدى إيناس

النفسي عبر برامج الإذاعة والتلفزيون، كذلك بالنسبة لاضطرابات التوجه الجنسي لا بد من الإعلام تشخيص هذه الحالة ودراستها والوقوف على أسبابها، خاصة أنه يتم اختطاف طفل لم يكتمل نموه الجسدي في أعضائه التناسلية قصد الاعتداء عليه جنسيا فلا يعقل من شخص سوي ومتمزن القيام بمثل هذا الفعل، ولذلك يجب عمل حلقات نقاش وورش عمل حولها وكذا ندوات ومؤتمرات، وتوجيه رسائل إعلامية لمختلف فئات المجتمع تتعلق بمحاربة التسبب في انحراف السلوك والأخلاق، والدعوة للانضباط بالتعريف بالعقوبات الشديدة التي سيتعرضون لها (حمدي، 2012 ص ص 130.131)

ولابد للقائمين على الإعلام من الإلمام بعلوم القانون خاصة علم النفس الجنائي، لفهم سلوك الأفراد الذي يدفعهم لارتكاب مثل هذه الجريمة، وكذلك مسألة كيفية التعامل معهم، لتكون وسيلة لتسليط الضوء على أسباب الجريمة ودوافعهم ليستعين بها المحامين في الدفاع والنيابة العامة من خلال وقائع الجريمة ومسرح الجريمة ومن كذا في نصوص التجريم والعقاب(حمدي، 2012، ص ص148.149)

برامج المرافقة الاجتماعية لمكافحة جرائم الاختطاف

توفر البرامج الاجتماعية الموجهة للأطفال و ذويهم المعرفة التامة بجريمة اختطاف الأطفال وتقديم كل المعلومات المتعلقة ببوادر حدوثها و مسبباتها، وتقوم بالدور التوعوي وتقدم النصح للأسر و الأولياء و المجتمع ككل فيما يتعلق بإجراءات حماية أطفالهم وكل ما من شأنه أن يجنبهم من الوقوع في الجريمة، والترهيب من عواقب ارتكابها على الفرد والمجتمع، فهي تركز على فلسفة إعلامية أمنية تعتمد

أساسا على نشر التوعية الأمنية والإرشادات التي من شأنها أن تساعد الأولياء على الحفاظ على أطفالهم من الجرائم التي قد تهددهم.

والتوعية الأمنية من خلال هذه البرامج تعنى من جانب آخر باستثارة الوعي وتنميته تجاه قضية اختطاف الأطفال بهدف تغيير الأنماط السلوكية للآباء من خلال مرافقتهم الدائمة عبر البرامج والمعالجة الإعلامية المتاحة، أو تغيير وتعديل اتجاهات الرأي العام تجاه هذه القضايا بتغطيتها بعيدا عن المبالغة والإثارة والتعظيم و تكون غايتها حماية الطفولة وتقديم رسائل توعوية توجيهية للأولياء(عبد الظاهر، 2016).

و إذاعة سطيف الجهوية بدورها تقدم يوميا مجموعة من البرامج الاجتماعية تعالج من خلالها العديد من جوانب ظاهرة اختطافات الأطفال وفق مقاربات متعددة، نفسية، اجتماعية، أمنية...، ومن بين البرامج المذاعة برنامج "الرأي رأيك" و "البيت السعيد" و"استطلاع الظهيرة"، حيث تمت معالجة ومناقشة موضوع اختطاف الأطفال في الجزائر من خلال عدة حصص مباشرة أو مسجلة، خاصة بعد الاختطافات العديدة التي عرفتها الجزائر منذ مطلع سنة 2015 والتي تعدت الـ 100 حالة، إلا أننا اخترنا برنامج واحدا لتوافقه مع موضوع الدراسة وقمنا بتحليله لإبراز الدور الفاعل الذي تلعبه البرامج الاجتماعية في إذاعة سطيف لمرافقة الأبناء وأولياءهم وتوعيتهم من مخاطر جريمة الاختطاف وتحسيسهم وإرشادهم بالسلوكيات الواجب إتباعها في حالة حدوث موقف مماثل لهم.

فظاهرة اختطاف الأطفال واغتصابهم والتنكيل بأجسادهم وقتلهم هي جريمة في كل الأعراف الإنسانية جريمة كبرى لا يمكن السكوت عنها، إذ يقوم التفسير النفسي للقيام بالسلوك الإجرامي على أساس أن الصلة تعود أساسا إلى الخلل والاضطراب في التكوين النفسي، حيث يقع الفاعل تحت ضغوطات نفسية وانفعالات وربما أمراض

نفسية، فكل فعل إجرامي حسب علماء النفس ما هو إلا دلالة وتعبير عن صراعات نسبية تدفع صاحبها إلى الجريمة، خاصة الدوافع اللاشعورية (محمد علي، ص2008، 101)، على هذا الأساس تم برمجة هذه الحصص الاجتماعية لمناقشة الأسباب الاجتماعية النفسية التي تجعل بعض المجرمين يقدمون على خطف الأطفال بدافع المتاجرة بأعضائهم، فنتيجة للتطور العلمي الذي لحق المجال الطبي وانتشار الأمراض المستعصية وعدم توفر الأعضاء البشرية التي تتناسب مع عدد المرضى وعليه انتشرت ظاهرة اختطاف الأطفال من أجل سرقة أعضائهم والمتاجرة بها (الشيخلي، 2009، ص225) أو استغلالهم للتوسل التحرش بهم ومن ثمة قتلهم، كذلك الأسباب التي جعلت عملية الخطف سهلة المنال ومنتشرة في بلادنا على اعتبار أن بعض الأولياء يتركون أطفالهم في الشوارع والبعض الآخر يتنقل لمسافات بعيدة من أجل مزاولة الدراسة نظرا لبعده المسافة بالإضافة إلى غياب الوازع الديني والأخلاقي الذي كان إلى وقت قريب، يمثل ضوابط سلوكية اجتماعية لأفراد المجتمع الجزائري وغياب الرادع الديني الذي يُعتبر من أهم آليات الضبط الاجتماعي، ولا ينبغي في محاولتنا لتصدي لهذه الظاهرة إغفال ارتفاع نسبة البطالة و العزوبية والترويج لاستغلال الأطفال في شبكات الدعارة والمخدرات والتسول، بالإضافة إلى افتقار شبابنا للثقافة الجنسية الإسلامية هي أمور أثرت كثيرا في قيم المجتمع، مما يستدعي إيجاد تكامل اقتصادي وقانوني وإعلامي، وتربوي لمواجهة آفة اختطاف الأطفال (العمري، 2011).

في سياق المقابلة التي أجريناها مع الإعلامية استخلصنا من حديثها أن المناقشات الخاصة بالبرامج الاجتماعية عبر إذاعة سطيف تجرى مع أخصائيين في علم النفس علم الإجرام القانون التنمية البشرية، حتى تكون للحصة مصداقية ومعالجة بأسس

دور برامج المرافقة الاجتماعية للأطفال المتدربين في الإذاعات المحلية في الوقاية من جرائم الاختطاف
د.يامين بودهان
أ. طورش نور الهدى إيناس

علمية وأدلة وشواهد والإجابة عن استفسارات المستمعين ، وكان الهدف من وراء هذا البرنامج أو الحصص الخاصة بواقع اختطاف الأطفال في الجزائر هو توعية الآباء و الأسر حول هذا الموضوع، وتقديم إرشادات وآليات لوقاية أبنائهم من الوقوع ضحايا الاختطاف، بحيث كانت رسالة تحسيسية موجهة إليهم من خلال كشف الحقائق من جهة وتقديم نصائح للأولياء تدور في سياق توخي الحذر، مرافقة الأطفال، توجيههم في كيفية تعاملهم مع الغرباء في لقاءهم بهم في الشارع أو المدرسة...*

من أهم البرامج التي تناولت موضوع الاختطاف نذكر: استطلاع الظهيرة، الرأي رأيك، من أعماق المجتمع...وقد خصصت هذه البرامج الحوارية التفاعلية مرافقة الأولياء و أبنائهم وذلك بتزويدهم بنصائح وتعليمات بكيفيات التعامل مع الغرباء مثلا منذ خروج الأولاد من البيت حتى رجوعهم إليه.

فعددان إلى ثلاثة أعداد من كل حصة منذ السداسي الأول من السنة خصصت لأسباب مرافقة الأولياء لأبنائهم إلى المدرسة خاصة منهم المتدربين في الطور الابتدائي خوفا من عدة مخاطر، حيث استهلت المذيعات البرنامج من الدقيقة الأولى إلى الدقيقة الثامنة بالحديث عن ظاهرة جديدة سادت المجتمع الأولياء بالخصوص وهو اصطحاب أبنائهم إلى مؤسسات التربية، التي أصبحت مشهدا يتكرر أربعة مرات في اليوم ذهابا وإيابا، فالملاحظ هو تجمعات الأولياء أمام بوابات المدارس يصطحبون أبناءهم إلى المدرسة وحتى ولو كانت لا تبعد سوى بعض الأمتار عن البيت، و بحضور مختصين نفسانيين و مستشارين اجتماعيين، مع حضور إطارات أمنية وإطارات من مديريات التربية، فكل هؤلاء أبدوا رأيهم بقلقهم و أوصوا الأبناء بالألا يتحدثوا مع الغرباء ولا يركبوا السيارة إلا مع من يعرفونه، أو في حالة تأخر أوليائهم ما عليهم إلا اللجوء إلى المدرسة وطلب المساعدة*.

من جانب آخر حذروا من المبالغة في الحديث بكثرة عن الظاهرة أمام الأطفال لأن ذلك يزرع الخوف في نفوسهم وينزع الثقة منهم، وحسب رأي بعض المختصين أنّ بعض وسائل الإعلامية هي التي ضخمت الأمور وساهمت في زرع الخوف والهوس لدى الأولياء والأبناء. و قد طمأن مسؤولو مديرية التربية في عدد من الحصص الأولياء و أولادهم بوجود الأمن أمام البوابة يوميا، ووجهوا رسائل إليهم مضمونها أن هذا الخوف المبالغ له تداعيات سلبية على الأبناء من بينها إضعاف شخصيتهم فهو بذلك يؤثر حتما على تحصيلهم الدراسي، وتربية أطفالهم على بعض الأمور التي تحميمهم وأوصاهم بتقديم بعض الإرشادات لأولادهم، فالأسرة هي النواة الأولى المكلفة بتنشئة أطفالها على المبادئ السليمة التي تحميمهم من الأخطار التي يتعرضون لها في الخارج أما ما يحدث داخل المدرسة هو أمر خاص يتكلف المسئولون بتوفير الحماية للتلاميذ، وهذا ما التمسناه في المقابلة المسجلة للسيدة "هيشور" مع مدير المدرسة الابتدائية "زوالم بلقاسم" الأستاذ "سعدي عبد الغني . "

وفي استطلاع الآراء الذي قامت به المنشطة " سعاد هيشور " مثلا في برنامج " استطلاع الظهيرة " مع بعض أولياء التلاميذ أمام المدارس عن موضوع اختطاف الأطفال وسبب مرافقتهم اليومية في الدقيقة التاسعة إلى الدقيقة الثانية عشر من البرنامج المسجل، توصلت إلى أن الآباء يخافون على أبنائهم من عدة مخاطر تهددهم كالمخدرات، العصابات وأكثرها الاختطاف والتحرش والسرقة، ولا يبتعدون عن مرمى أعينهم ولو لدقائق، وأبعد من ذلك، عمدت بعض العائلات الميسورة إلى توظيف حراس شخصيين يرافقون الأطفال إلى المدارس بهدف تأمينهم من الاختطاف، وعمدت المؤسسات التعليمية الخاصة إلى ضمان نقل الأطفال من البيت إلى المدرسة مقابل رسوم إضافية. فالأهم يبقى تحييد الأبناء عن خطر المجرمين من ذوي النفوس

الخيثة، ومن تحركهم لتصفية الحسابات بين الكبار بإزهاق أرواح الصغار) جريدة الحياة (2015).

غير أن هذا الخوف الزائد جعل الأطفال غير قادرين على التحرك دون أولياءهم وخلق لهم اعتمادا جليا على الآباء في ابسط الأمور وانتقل الخوف من الآباء إلى الأبناء بدليل أن الأطفال تولدت لديهم عادة وهو لقاء أولياءهم أمام بوابات المدارس و إن حدث العكس غابوا أو تأخروا عنهم نجدهم مكتوفي الأيدي عاجزين عن العودة للبيت. على هذا الأساس حاولت البرامج الاجتماعية المذاعة تحسيس الأطفال وتوعيتهم بالسلوكيات والأفعال الواجب إتباعهما في حالة تواجدهم لحالهم أو تعرضهم لموقف قريب من الخطر في كيفية وقاية أنفسهم من احتمال وقوعهم ضحية الاختطاف. كانت هذه مجمل الانطباعات التي خلفها الأولياء مع السيد "هيشور" في سبر الآراء الذي أجرته معهم و هو ذاته الذي قمنا بتحليله وعرضه* .

و كثيرا ما يقدم الأخصائيون النفسانيون والاجتماعيون إرشادات للمستمعين من الأولياء لتجاوز العوائق التي تواجههم، وهو بذاته ما قامت به المنشطة أثناء الحصة حيث استدعت الأخصائية النفسية السيدة "خليصة صالحى" لتحليل الظاهرة اليومية لمرافقة الأولياء للابائهم وخوفهم عليهم من جريمة الاختطاف، حيث وجهت رسالة تحسيسية للأولياء في كيفية تعلم سلوكيات لمحافظة الطفل على نفسه وطريقة تعامل أطفالهم مع أشخاص غرباء كعدم الحديث معهم أو عدم قبول هدية من شخص لا يعرفونه، مجمل التقنيات المقدمة تدور في سياق تعليم الطفل سلوكيات التعامل مع المواقف التي يتعرض لها بصفة يومية و تحسيسهم بوجود خطر يحيط بهم لكن ليس من باب التهويل والمبالغة، فحسب الحوار المجرى بين الأخصائية والمذيعة من الدقيقة الثالثة عشر إلى السادسة عشر الأمر يستلزم توجيه

الحديث إلى الطفل بالنصح والإرشاد تحسيسه بوجود ظاهرة مسعى اختطاف الأطفال وشرح له مسبباتها وعواقبها لكن بالتركيز على طرق حماية نفسه وتعامله مع الأجانب الذين غايتهم إلحاق ضرر بالطفل، وأكدت الأخصائية عبر هذا البرنامج أن هذه المرافقة تحول دون تعلم الأطفال الاعتماد على أنفسهم أو ردع طرف خارجي يحاول استغلالهم وبالتالي ينزلون عن غيرهم، فالخوف الزائد والمرافقة اليومية تجعل الطفل لا يكتسب ثقة ولا يتمتع بالاستقلالية، هذا الأمر سلبهم الإرادة والحرية وخلق لهم الاعتماد الكلي على آبائهم وأصبحوا غير قادرين على التحرك دونهم ولا يعتمدون على أنفسهم لقضاء حاجاتهم البسيطة، وفي الأخير ختمت المذيعة حديثها بالقول: أن الواجب هو تعليم الطفل طريقة حماية نفسه بنفسه، فحماية الأولياء لأطفالهم أمر ضروري وأكد لكن أن يتحول هذا الخوف إلى هوس سيؤثر سلبا على شخصية الطفل "فالحماية تكون بالتوعية وليس بالمحاصرة و الضغط."

إن هذه الحصص الاجتماعية ساهمت فعلا في إرشاد الأولياء و مساعدتهم للوقاية من هذه الجريمة، صحيح أن السياسة الإعلامية للإذاعة لا توجه رسائل مباشرة إلى الأطفال بهذا الخصوص، لكنها تعتمد على تقديم الإرشادات والنصائح للأولياء وما عليهم نقله إلى أبنائهم، فعوضا على أن تقول يا طفل لا تتكلم مع الغرباء فهي تبعت رسالتها عبر الآباء بالقول لا تتركوا أبنائكم مع أشخاص غريبين عنهم و أوصوهم بالاعتماد على أنفسهم....، "ومن اجل مناقشة موضوع اختطاف الأطفال عبر الإذاعة الجهوية وتقديم أدلة وتحليل علمي يتم استدعاء أخصائيين لهم علاقة مباشرة بالموضوع حتى يكتسب الحوار مصداقية بالنسبة للجمهور المستمع*."

وضمن المقابلة التي أجريناها مع السيدة "هيشور" في ذات الموضوع ركز حديثها أن هؤلاء المختصين يقومون بتحليل ظاهرة الاختطاف، يقدمون مسبباتها ونتائجها،

وفي الأخير يعرضون السلوكيات الواجب الاعتماد عليها للحد من خطر جرائم اختطاف الأطفال فالنسبة للأولياء صحيح من واجهم الخوف على أبنائهم لكن بدون مبالغة وتحويل للموضوع، فعوضا عن مرافقتهم اليومية للمدارس ومراقبتهم في الشارع فالأفضل إن يكون تعليم الطفل السلوك الواجب القيام به في حالة تقرب شخص مجهول منه، ومزاولة الدراسة بشكل عادي دون التفكير في الموضوع، من اجل تعزيز ثقة الطفل بنفسه، وكذا تعليمه حماية نفسه بنفسه بالتوعية وليس بالضغط (هيشور، 2016)، فالبرامج الاجتماعية المذاعة غايتها بالتطرق لموضوع اختطاف الأطفال ليس نقل الأخبار و حسب، بل يكمن هدفها في تقديم رسائل تحسيسية توعوية ترمي من خلالها إلى الوقاية من جرائم الاختطاف عبر السبل الكفيلة قبل حدوثها فعلا .

الواضح أن إذاعة سطيف الجهوية وأثناء تغطيتها الإعلامية لجريمة اختطاف الأطفال في الجزائر لم تقتصر فقط على تخصيص حصص من برامجها الاجتماعية، فقد كانت أخبارها اليومية سواء الصباحية أم المسائية أثناء وقوع تلك الجرائم تتناول هذا الموضوع وتعلم جمهورها المستمع بتطور حيثيات القضية وتنقل لهم آخر المستجدات وتصريحات الأمن الوطني إلى غاية غلق ملف القضية، وبمبادرة منها كانت تكلف مراسلين ينتقلون إلى عين المكان ينقلون الآراء و أجواء تكافل وتضامن المجتمع مع أولياء المختطفين وحتى تصريحات رؤساء البلديات المعنية وتتقرب من الضحايا وتنقل كلمتهم وحزنهم وآمالهم بعودة أبناءهم إلى الجهات المختصة، وذكرت السيدة "هيشور" أن الإذاعة لا تكتفي بالأخبار المبرمجة أو المسجلة في أوقاتها العادية أو المنقولة من الإذاعة الوطنية الجزائرية بل كانت على مدار وقوع الجريمة تذيع أخبار استعجاليه في حالة تطور القضية أو وجود تصريحات جديدة خاصة بجريمة

الاختطاف، كما ذكرت أن الإذاعة الجهوية تخصص فقرات إعلانية تذاع بصفة يومية للتوعية المباشرة للجمهور بمخاطر الجريمة والاحتياطات الواجب الاعتماد عليها لحماية أبنائهم من الاختطاف.

يقوم رئيس التحرير بإذاعة سطيف بترتيب أولويات الإذاعة من ناحية البرامج والأخبار المذاعة بصفة دائمة، لكن في حالة بروز قضايا هامة تخص المجتمع وتستقطب حيرة واهتمام الرأي العام يتم تخصيص حصص استثنائية خاصة لمناقشة هذه القضايا وهذا ما حدث بالفعل، فمن سنة 2010 إلى غاية السنة الجارية تبت الإذاعة عبر برامجها حصص لمناقشة واقع اختطاف الأطفال في الجزائر تتطرق من خلالها إلى كل حالات الاختطاف التي تشهدها الجزائر في تلك الفترة و تخصص لها طاقم بشري مختص لطرح الإشكال بين مسببات الحادثة ومدى تطورها ونتائجها، فالغاية منها ليس فقط المعالجة الإعلامية، بل تهدف الإذاعة حسب البيانات التي استخلصتها من المقابلة المجرات من خلال هذه البرامج مرافقة الأولياء والأطفال المتدربين الذين يكونون أكثر عرضة للاختطاف عن طريق تقديم المعرفة والتوعية الصحيحة حول الجريمة الواقعة حتى يتبنون اتجاهات تساعد في تقليل فرصة وقوع أبنائهم ضحايا في أيدي بشرية لأسباب اقتصادية ونفسية واجتماعية لا علاقة لها بالأطفال (هيشور، 2016)، فالاستعانة بأشخاص أكفاء مختصين في علم الإجرام وعلم النفس واستخدام الحقائق والإحصائيات ونماذج واقعية من خلال الحصص النقاشية و تقديم الإرشادات الكفيلة المذاعة تساعد الآباء على مكافحة الجريمة ليس من خلال حماية أولادهم فقط بل ليكون لهم دور في مساعدة المؤسسات المختصة كالجمعيات والجهات الأمنية للحد من انتشارها.

ومن أجل تدعيم موضوع اختطاف الأطفال في الجزائر ونقله إلى الجمهور المستمع استفسرنا من المذيعة عن طريقة تحضير البرامج المماثلة إذ تقوم إذاعة سطيف قبل التحضير لهذه الظاهرة القيام بدراسات استطلاعية ميدانية تنقل لنا من خلالها آراء الجمهور حول هذه القضية ومدى خوفهم منها كما تقوم بحوارات معهم بالأخص الأولياء الذين لهم أطفال متدربين على اعتبار أنهم ينتقلون بين المدرسة والبيت أربعة مرات يوميا فهم الأكثر عرضة للاختطاف، ثم تنتقل إلى المجالس القضائية وتقوم بدعوة عينة من الأخصائيين في القانون المحامين مثلا ليقدم حوصلة قانونية عن الظاهرة والإجراءات القانونية الواجب اعتمادها الأولياء لحماية أولادهم (هيشور، 2016)، مروراً بوحدة الأمن الوطني لجلب الإحصائيات ومعرفة الطرق التي يعتمدها المجرمين لتحقيق غاياتهم وماهي أنجع السبل الواجب القيام بها لمكافحة المختطفين ووسائلهم والإجراءات المتبعة في حالة تصادفهم معهم.

وبما أن جريمة اختطاف الأطفال لها تداعيات نفسية خطيرة سواء كانت على الطفل المختطف أو والديه وحتى بقية الأسر التي تعيش كابوس احتمال اختطاف أبنائهم في يوم ما، تقوم إذاعة سطيف كما سبق وأن ذكرت السيدة "هيشور" بدعوة مختصين في علم النفس والإرشاد والتوجيه لمحاولة التعرف على الأمراض النفسية التي تعاني منها تلك الفئة كالهوس والاكتئاب والخوف المبالغ فيه، عن طريق تقديم رسائل توعوية تحسيسية لتقليل تهويل الموضوع وترشد الأولياء الطريقة الصحيحة لكيفية أخبار أبنائهم بوجود مجرمين وغرباء قد يصادفونهم وهم وحدهم والسلوكيات الواجب القيام بها في حالة تقرّبهم منهم أو مباشرة محاولة خطفهم من دون تكوين عقدة نفسية للطفل أو التأثير على ثقته في نفسه .

إلى جانب ما سبق ذكره تقوم إذاعة سطيف بتغطية نشاطات عديدة فنجدها حاضرة بطاقتها الإعلامية أثناء الندوات والأيام الدراسية والملتقيات المعنونة بجريمة اختطاف الأطفال، التي تتناول الموضوع بدراسة علمية اجتماعية وقانونية تنقل من خلالها معالجة الباحثين والأساتذة والمختصين للموضوع بطرح رؤاهم حول أسباب دوافع الاختطاف درجة الانتشار والإحصائيات مستدلين بها من الأمن الوطني، إلى جانب وجهة التشريع القانوني الجزائري الجزائية والعقابية فيما يخص الجاني أو المجني عليه في قضية الاختطاف، حتى تصل إلى الآليات الواجب العمل بها لمكافحة الجريمة وتجنبها، وكلها تدخل في سياق لما للإذاعة من دور ايجابي في توعية المواطنين وتحذيرهم من ظاهرة اختطاف الأطفال في الجزائر والسلوكيات الواجب إتباعها التي تجعلهم يطمئنون على أطفالهم أثناء نشاطاتهم اليومية من خلال النقل الموضوعي للتغطيات الإعلامية التي يقومون بها .

خاتمة:

يتضح مما سبق ذكره أن وسائل الإعلام خاصة "المحلية منها" كإذاعة سطيف الجهوية تسهم بشكل فاعل في التقرب من العائلات بغرض تنبيهها وتربيتها بكيفيات التعامل مع حالات الاختطافات المحتملة لأبنائها، و تعليمهم السلوكيات الواجب إتباعها لجعلهم يطمئنون على أطفالهم أثناء نشاطاتهم اليومية.

فإذاعة سطيف المحلية تذيع عددا من البرامج الاجتماعية التي تعالج من خلالها هذه الظاهرة ،كبرنامج الرأي رأيك و البيت السعيد، برنامج استطلاع الظهيرةإلخ، حيث يتم تناول موضوع الاختطاف عن طريق البث المباشر التفاعلي، و ذلك باستضافة المختصين والخبراء وكذا بالاستماع لانشغالات بعض الأسر التي تهتم للموضوع، وقد رأينا سابقا كيف يتم تشريح الموضوع من كل جوانبه، وذلك من خلال

مناقشة الأسباب الاقتصادية الاجتماعية النفسية التي تجعل بعض المجرمين يقدمون على خطف الأطفال، بدافع المتاجرة بأعضائهم أو استغلالهم للتوسل التحرش بهم ومن ثمة قتلهم، وقد تم استعراض الأسباب التي تجعل عملية الخطف كذلك سهلة المنال ومنتشرة في بلادنا، على اعتبار أن بعض الأولياء يتركون أطفالهم في الشوارع والبعض الآخر يتنقل لمسافات بعيدة من أجل مزاولة الدراسة نظرا لبعده المسافة والعديد من الأسباب الأخرى.

وقد كانت هذه المناقشات تجرى مع أخصائيين في علم النفس، علم الإجرام، قانون التنمية البشرية حتى تكون للحصة مصداقية ومعالجة بأسس علمية وأدلة وشواهد والإجابة عن استفسارات المستمعين، وكان الهدف من وراء هذا البرنامج أو الحصص الخاصة بواقع اختطاف الأطفال في الجزائر هو توعية الآباء الأسر حول هذا الموضوع وتقديم إرشادات وآليات لوقاية أبنائهم من الوقوع ضحايا الاختطاف بحيث كانت رسالة تحسيسية موجهة إليهم من خلال كشف الحقائق من جهة وتقديم نصائح للأولياء استخدموا فيها عملية الاتصال على مرحلتين أي من الصحفيين إلى الآباء و من الآباء إلى الأبناء، و جملة النصائح تدور في سياق توشي الحذر، مرافقة الأطفال، و توجيههم في كيفية تعاملهم مع الغرباء في لقاءهم بهم في الشارع أو المدرسة...إلخ، و في الأخير لهذه البرامج الاجتماعية التي عالجت موضوع اختطاف الأطفال كان ولا يزال لها دور بالغ الأهمية في توعية الأسر والأطفال حول خطورة الظاهرة، وتعليمهم سبل وسلوكيات الواجب اتخاذها للوقاية من جرائم الاختطاف .

قائمة المراجع:

- 1-أساتذة ومختصون يرافعون بتيارت ضد اختطاف الأطفال، جريدة الجمهورية، 11-01-2016، استرجعت من : <http://www.eldjournhouria.dz/Article.php?Today=2016-01-11&Art=15830>
 - 2-محمد عبد القادر قوامسية . (1992). جنوح الأحداث في التشريع الجزائري، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، ص69.
 - 3-الجمهورية الجزائرية لديمقراطية الشعبية .(2015). الديوان العام للأمن الوطني، إحصائيات حول اختطاف الأطفال .
 - 4-جريدة الشروق الجزائرية، (2015) . اختطافات الأطفال في الجزائر، مقال منشور بتاريخ، الثلاثاء 06 أكتوبر 2015 .
 - 5- جريدة الموعد اليومي (2012). الأطفال تحت خطر الاختطافات، مقال منشور بتاريخ، 23 افريل 2012.
 - 6-أحمد عبد اللطيف الفقي، وقاية الانسان من الوقوع ضحية للجريمة، القاهرة، دار الفجر، المرجع السابق، ص – ص 84-90.
 - 7- بهاء الدين حمدي. (2012). الإعلام الجنائي، دار الراية، الأردن، الطبعة الأولى، ص، ص.130.131 .
 - 8- المرجع نفسه، ص، ص 148.149.
 - 9-وجدي حلبي عيد عبد الظاهر. (2016). الإعلام الأمني، دور وسائل الإعلام الحديثة في التوعية ومواجهة الأزمات الأمنية. جامعة أم القرى. تاريخ الزيارة 25.03.2016، التوقيت 23.54 .
 - 10-محمد علي سكيكر، (2008)، العلوم المؤثرة في الجريمة والمجرم، دار الفكر الجامعي، مصر، ص99-103.
 - 11- عارف علي العمري، (2011). حقوق الأطفال والشبيبة، موقع الحوار المتمدن، العدد، 3374، بتاريخ 23.05.2011.
 - 12- عبد القادر الشخلي،(2009)، جرائم الاتجار بالأشخاص والأعضاء البشرية وعقوباتها في الشريعة والقوانين العربية والقانون الدولي، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت.
 - 13-جريدة الحياة، ظاهرة خطف الأطفال تعود بقوة وتفتح ملف الإعدام، الاثنين، 3 نوفمبر 2015.
- *مقابلة اجريت مع المنشطة السيدة سعاد هيشور بإذاعة سطيف الجهوية بتاريخ 20.03.2016 .

أثر تدريس اللغة الفرنسية باستخدام تكنولوجيا الصورة العلمية على التحصيل الدراسي لدى تلاميذ الرابعة ابتدائي دراسة ميدانية

أ.د. بدرينة محمد العربي أ. مزيان الشريف خباب
جامعة الجزائر-2 / وحدة البحث تنمية الموارد البشرية

تاريخ الاستلام: 2016/09/25 تاريخ القبول: 2016/12/06

ملخص:

أجريت الدراسة بهدف معرفة فعالية أسلوب التدريس باستخدام تكنولوجيا الصورة العلمية و أثرها على التحصيل الدراسي في اللغة الفرنسية لدى تلاميذ السنة الرابعة ابتدائي. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي حيث كانت عينة الدراسة عبارة عن قسمين يشكلان مجموعتين، تجريبية (قسم يتكون من 29 تلميذا وتلميذة)، وضابطة (قسم يتكون من 29 تلميذا وتلميذة)، درستهم الأستاذة نفسها.

واستعملت الدراسة في قياس أثر المتغير المستقل (أسلوب التدريس باستخدام تكنولوجيا الصورة العلمية) اختبارين تحصيليين، اختبارا قبليا لتشخيص المكتسبات السابقة للتلاميذ من جهة، وتحديد دلالة الفروق بين المجموعتين من جهة أخرى، واختبارا بعدي لمعرفة أثر المتغير المستقل على التحصيل الدراسي للتلاميذ. وقد اعتمدت الدراسة على اختبار " T " لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين، (التجريبية والضابطة). وأثبتت نتائجها أن لأسلوب التدريس باستخدام تكنولوجيا الصورة العلمية أثرا حقيقيا وجوهريا في التحصيل الدراسي بحسب الفرضية المتبناة.

الكلمات المفتاحية : التدريس، طريقة التدريس، تكنولوجيا الصورة العلمية، اللغة الأجنبية، التحصيل الدراسي.

Summary:

Recently, it has been argued ICTs play an important role in revolutionizing education. Depite their diversity, they act as important tools for providing data sources for both teachers and

learners and for facilitating communication between them. For the purpose of examining the effects of ICT garphics in improving learners' acuisition of French language in class, the researchers used an experimental design which comprised two classes: an experimental and a control group. Each class consists of twenty- nine pupils (boys and girls), and were taught by a French teacher. To measure the impact of the independent variable that is teaching through ICT graphics, we conducted two achievement tests. The first was a pre- test that allowed us, firstly, to diagnose pre- requisite pupils, and secondly, to identify significant differences between the two classes. The second test was conducted to determine the effect of the independent variable on the achievement of pupils. The study was based on a "T" test to find significant differences between the averages of the two groups (experimental and control).

The results of the study showed that the difference between the teaching method using ICT graphics with the experimental group and the usual manner with the control group was significant for the experimental group.

Key words : teaching ,teaching methods , scientific image technology method, foreign language, scholar achievement.

مقدمة :

تعتبر التربية عملية تنمية متكاملة و دينامية تستهدف جميع جوانب الفرد البشري (عقلية و نفسية و وجدانية. ..) هدفها التغيير للسمو بالفرد من الحسن إلى الأحسن، والتربية تركز دائما على سند فلسفي يتمثل في (أهداف و غايات المجتمع) و التحليل العلمي (الأساليب و الوسائل التعليمية) و هذا بغية تحقيق أكبر نجاح ممكن للفرد والمجتمع لذلك حاولت التربية الحديثة استدراك نقائص التربية التقليدية التي ركزت واهتمت بالجانب العقلي للفرد، من خلال الاهتمام بكل جوانب الشخصية الربط بين العلم و الواقع العالمي في ظل العولمة و هذا بإدراج مواد ضمن المنظومة التربوية كاللغات الأجنبية التي تمكن التلميذ من الاطلاع على ثقافات العالم المختلفة باكتسابها، و لتحقيق هذا يستعمل أدخلت العديد من الأدوات التكنولوجية الحديثة

على التعليم لما تحققه حسب الأبحاث من جذب للانتباه و استغلال للعديد من الحواس و من بين هذه الأدوات نجد التدريس باستخدام تكنولوجيا الصورة العلمية.

الجانب النظري :

أصبحت الأدوات التكنولوجية تلعب دورًا بالغ الأهمية في العملية التعليمية وتؤثر فيها بشكل إيجابي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة إذا ما أحسن استخدامها، حيث يؤكد العديد من الباحثين بأنها تساهم بشكل كبير في تقريب المعاني والأفكار والمفاهيم إلى أذهان المتعلمين و تبرز أهميتها في جميع المواد الدراسية فهي بمثابة الجسر الذي ينتقل خلاله التلميذ من الفهم المحسوس إلى الفهم المجرد لذلك يجب على المعلم استخدامها بصفة دائمة قبل أن يصل بالمتعلمين إلى مرحلة التجريد حتى يكون التعلم أبقي أثرًا لديهم(عبيد، و آخرون. 1998، ص. 102).

و يذكر عطار عبد الله و كفسارة إحسان أهمية الأدوات التكنولوجية في التعليم في ثلاثة عناصر:

1. جعل المتعلم أكثر تفاعلا و إيجابية مع العملية التعليمية و ذلك عن طريق إنتاجه للوسائل و استخدامه لها و متابعتها.
 2. إثارة و حفز اهتمامات المتعلمين للمادة الدراسية بحيث تسهم في ترسيخ الفهم و تثبيت الإدراك لديهم.
 3. تثبيت المعلومات في أذهان المتعلمين.(عطار، ع. و كفسارة، إ. 1997، ص. 78).
- و هنا نجد أن الكاتبتين ركزا على وسائل تكنولوجيا التعليم و أهميتها على المتعلم لهذا سنقدم أهمية تكنولوجيا التعليم في الموقف التعليمي ككل و التي أثبتتها الأبحاث التي قام بها رجال التربية و علم النفس و هذا ما يؤكد محمد رضا

البغدادي في كتابه: تكنولوجيا التعليم و التعلم 1999 (البغدادي، م. ر. 1998، ص. 50).

1. تتغلب على اللفظية و عيوبها:

تحقق للموقف التعليمي الأساس السليم لبناء المدركات و المفاهيم عن طريق ما تقدمه من خبرات حسية تكسب المعاني للألفاظ التي يحتويها الدرس، و بذلك تكون علاجاً ناجحاً لمرض اللفظية الذي ينتشر بين المتعلمين.

2. تجعل التعليم أبقى أثراً:

فكلما تنوعت الخبرات ووظفت حواس المتعلم بصورة متكاملة مع بعضها البعض مما يؤدي إلى ترسيخ الخبرات لدى المتعلم و تعميقها لهذا تنجد في هذا الصدد أن العديد من الباحثين يؤكدون أن حاسة البصر تعمل على توصيل المعلومات و الخبرات بشكل أكثر فعالية و دقة و لعل هذا ما أدى بالباحثين للقول: أن ما يشاهده المتعلم تبقى آثاره لديه طويلة أكثر مما يسمع عنه.(الغريب، ز. 1999، ص. 56).

3. تثير اهتمام و انتباه التلاميذ:

فتقديم المعلومات للطلاب باستخدام الوسائل التكنولوجية يزيد من انتباه الطلاب لها و يساعدهم على حسن استقبالها و إدراك معانيها و من جهة أخرى هذه الوسائل التكنولوجية تعمل على خلق عنصر إثارة للتلاميذ يجعلهم يهتمون بما يرون و ينتهون له.

4. زيادة ثروة اللفظية:

تعمل الوسائل التكنولوجية على زيادة الثروة اللفظية لدى التلاميذ من خلال إضافة مصطلحات جديدة إلى مكتسباتهم القبلية لتساعدهم في مواجهة المواقف

الجديدة و بهذا يكتسب التلاميذ مصطلحات جديدة عند دراستها في صفوفهم سيسهل عليهم إدراك معانيها.

5. تسهل عملية التعليم على المدرس و التعلم على التلميذ:

عند قيام المعلم بتقديم درس معقد يستعمل مصطلحات علمية فهذا يُصعب فهمه من قبل التلاميذ ولكن إذا استعمل وسائل تكنولوجيا كالصور أو الفيلم العلمي فهذا سيسهل الأمور و يقرب المعنى فيتحقق بذلك تعليم أفضل و بجهد أقل و وقت أقصر.

إشكالية الدراسة:

يعد التعلم من الأمور بالغة الأهمية في الحياة، بل إن الحياة ذاتها عملية تعلم تبدأ منذ أن يرى الإنسان النور ولا تتوقف لحظة طالما ظل الإنسان على قيد الحياة (نايف، ح. و حجاج، ع. ص. 51) وهذه الأهمية تدفع المعلم إلى معرفة ما بين المتعلمين من فروق فردية لكي يستطيع أن يُوجه تعليمه بحيث يكفل لكل متعلم تعليماً جيّداً وفق ما تسمح به قدراته، فالمعلم يقدم مجموعة من الأنشطة و المناهج في فترات زمنية محددة مستعيناً في سبيل تحقيق أهداف و كفاءات كل نشاط بالوسائل التعليمية التي تساعد في عملية التدريس. و تبسيط الدرس لتحقيق الأهداف بسهولة و فعالية و قد أكد فلينكس Vlynks إن استخدام الوسائل التعليمية تحقق توظيف الحواس المختلفة عند التلميذ، و أهمية هذه الوسائل تتجلى في كونها تُخاطب العقل عن طريق الحواس (فلينكس، أ. 1998، ص. 48).

فالوسائل التعليمية تجعل التعلم حياً و محسوساً و تُساعد على إشراك جميع حواس المتعلم مما يؤدي إلى ترسيخ و تعميق هذا التعلم و هي بذلك تُساعد على إيجاد

علاقات راسخة وطيدة بين ما تعلمه التلميذ، و يترتب على ذلك بقاء أثر التعلم (سلامة، ع. 1998، ص. 76) فالوسائل التعليمية تُساهم في تحسين عملية التدريس. و من المعروف أن ما يبدأ التلميذ في تعلمه عند دخوله المدرسة هي اللغة لكن الطفل قبل دخوله المدرسة -5 سنوات - يكون قادرًا على ذكر جمل تتكون من (5-6) كلمات وبدخوله المدرسة أي 6 سنوات يمتلك مفردات لغوية تتراوح بين 8000 إلى 14000، وتزداد إلى حوالي 40000 ببلوغ السن أحد عشر سنة، و الحقيقة أن بعض الباحثين قد رأوا أن التلاميذ في الصفوف المبكرة يتعلمون ما يُقرب من 20 كلمة يوميًا (Wolf look, A. 2010, p. 167).

و التلميذ في المدرسة الابتدائية و حسب النظام التربوي الجزائري الذي " يؤكد في القانون التوجيهي للتربية الوطنية رقم 04/8 المؤرخ في 23 جانفي 2008م، فإن الهدف الرئيسي من مقرر السنة الرابعة ابتدائي هو تمكين التلميذ من التحكم في لغتين أجنبيتين على الأقل للتفتح على العالم، باعتبار اللغات الأجنبية وسيلة للاطلاع على التوثيق و المبادلات مع الثقافات و الحضارات الأجنبية" (Direction de l'enseignement Fondamental, 2011, p. 43).

فالتلميذ إذا مُطالب بلغة ثانية على الأقل هي اللغة الفرنسية بوصفها لغة أجنبية ثانية، و تؤكد أنيتا وولف لوك Anita wolf look في هذا الصدد " أنه كلما تعلم الناس لغة ثانية مبكرًا كان نطقهم لها أقرب إلى نطق المواطن الأصلي و بعد المراهقة يصعب تعلم لغة جديدة دون التحدث باللهجة و هذا ما استنتجته كاثلين بيرج Kathline Birgh -2006: أن أفضل وقت لتدريس لغة ثانية يكون خلال الطفولة المبكرة أو الوسطى. (Wolf look, A. 2010, p. 167).

و في ظل التعليم المتمركز حول المتعلم " التلميذ" و لتعليم لغة ثانية- الفرنسية- يقول كارل روجرز Karle Rogers: يجب أن يكون التلميذ مصدر التعلم و موضوعه، أما المعلم فيتمثل دوره في تسهيل عملية التعلم و توفير الظروف المناسبة لها (مقداد، م. و آخرون، 1994، ص. 145)، و لعل من بين الظروف التي تكلم عنها روجرز "Rogersse" نجد الوسيلة التعليمية المناسبة التي من بينها الصورة التي أصبحت جزءاً من هيكلية النص فإذا كان كتاب التلميذ قد اعتمد لغة واضحة و ميسرة للتعليم فإنه أيضاً قد وظف صوراً و رسومات ملائمة لموضوعاته للرفع من دافعية التلميذ للقراءة. فالصورة لم تعد تؤدي دور التزيين و الترويح عن العين بل أصبحت جزءاً من الدرس. و حيث أن الحواس أبواب التعلم و يجب تسخيرها في موقف التعلم ليصبح الموقف أكثر ثراء و تتحقق فيه أهداف التعلم بصورة أفضل..... و قد ذكر عطارة عبد الله و كونسارة إحسان: أن المعلم الناجح هو الذي يستطيع أن يشرك أكثر من حاسة عند تعليم تلاميذه، فالإدراك الحسي عند التلاميذ ذو أهمية في العملية التعليمية والخبرات الحسية هي التي تُساعد التلاميذ على فهم معاني الرموز والكلمات و معرفة الأشياء من حولهم (عطارة، ع. و كونسارة، إ. 1999، ص. 36)، و في هذا الصدد تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن السؤال الآتي :

هل لطريقة التدريس باستخدام الصورة أثرا على التحصيل الدراسي في اللغة الفرنسية لدى تلاميذ الرابعة ابتدائي ؟

فرض البحث:

هناك فرق دال إحصائيا بين متوسط درجات التلاميذ الذين درسوا وفق أسلوب التدريس بتكنولوجيا الصورة العلمية " المجموعة التجريبية" و متوسط درجات

أقراهم الذين دُرِّسوا بالطريقة العادية " المجموعة الضابطة" في مادة اللغة الفرنسية لصالح تلاميذ المجموعة الأولى على الاختبار البعدي.

مصطلحات الدراسة:

التدريس: هو نشاط تواصل يهدف إلى إثارة التعلم، و تسهيل مهمة تحقيقه. يتضمن سلوك التدريس مجموعة من الأفعال التواصلية، و القرارات التي تم استغلالها، و توظيفها بكيفية مقصودة من المدرس الذي يعمل باعتباره وسيطا في أداء موقف تربوي - تعليمي. (الحيلة، م، 2016، ص. 49).

طريقة التدريس : و تعرف على أنها الوسائل العملية التي التي بها تنفذ أهداف التعليم و غاياته أو هي العملية أو الاجراء الذي يؤدي تطبيقه الكامل إلى التعلم. (الحيلة، م، 2016، ص. 51).

تكنولوجيا الصورة العلمية: و يقصد بها استعمال مجموعة من الصور مأخوذة من الواقع في عملية التدريس بحيث تمثل مساعدا مرثيا لتحقيق عملية التعلم. اللغة الأجنبية : تعرف الجمعية الأمريكية للكلام و اللغة و السمع: اللُّغة نظام مُعقد و دينامي من الرموز الاصطلاحية، تُستخدم بطرق مختلفة من أجل التفكير و التواصل (أونز، ر. 2010، ص. 40). و اللغة الأجنبية هي اللغة الثانية المستعملة في الجزائر ويتعلق الأمر باللغة الفرنسية.

التحصيل الدراسي : و يستدل عليه بالعلامات التي يتحصل عليها التلميذ في الاختبارين التحصيليين القبلي و البعدي، في الوحدة المستهدفة في هذه الدراسة. الإجراءات المنهجية للدراسة :

المنهج المستخدم: في ضوء متغيرات البحث و العينة المتاحة للدراسة تم تبني المنهج التجريبي في تطبيق الدراسة و هو ضبط العوامل التي يمكن أن تؤثر في الظاهرة

موضوع الدراسة أو التحكم فيها بطريقة محددة أي الاحتفاظ بكل العوامل ثابتة ما عدا واحداً، ويُغير المجرب هذا العامل الأخير بطريقة معينة ليحدد ما إذا كان مؤثراً في الظاهرة أم لا" (أحمد محمد، ع. 2002، ص. 87)، ومن جهة أخرى هو المنهج الذي تتضح فيه معالم الطريقة العملية في التفكير بصورة جلية لأنه يتضمن تنظيمًا بجمع البراهين بطريقة تسمح باختيار العروض و التحكم في مختلف العوامل التي يمكن أن تؤثر في الظاهرة موضوع الدراسة والوصول إلى العلاقات بين الأسباب و النتائج (تركي، ر. 1984، ص. 137). ولقد تمت الدراسة التطبيقية باستعمال هذا المنهج. عينة الدراسة: عدد أفراد العينة 58 تلميذا و تلميذة من مستوى السنة الرابعة ابتدائي تتراوح أعمارهم بين " 9-11 سنة".

و تكونت العينة من قسمين اختيرا قصدياً:

القسم الأول: 29 تلميذا و تلميذة شكلوا المجموعة التجريبية.

القسم الثاني: 29 تلميذا و تلميذة شكلوا المجموعة الضابطة.

كما تم اختيار مادة الفرنسية وحدة " الشعر" المقررة للسنة الرابعة ابتدائي للموسم الدراسي 2012/2013 بوصفها مادة الدراسة. قامت بتدريس المجموعتين: معلمة مادة الفرنسية.

أدوات جمع البيانات:

اختبار تحصيلي قبلي: و قد تم بناء هذا الاختبار في ظل أهداف البرنامج الدراسي لتلاميذ السنة الرابعة ابتدائي التي حددتها الوزارة في المنهاج التربوي و كذا في ظل الوحدة الثالثة من المقرر و هي وحدة " الشعر" و أهدافها وكفاءاتها المحددة حيث تهدف هذه الوحدة إلى تعريف التلميذ بمكونات الشعر و أوزانه و كذا إكسابه العديد

من الكفاءات التي من بينها تمكين التلميذ من القدرة على القراءة الجيدة للشعر، و
كذا إكسابه مهارة تكوين جمل والتعبير عنها انطلاقاً مما درسه مسبقاً.

أما الهدف من الاختبار القبلي فقد طبق لأجل معرفة وقياس المكتسبات القبليّة
للتلاميذ قبل تطبيق المعالجة التجريبية للوحدة المختارة " وحدة الشعر" وقد طبق
هذا الاختبار لضمان التجانس بين العينيتين " التجريبية والضابطة" وتم بناء هذا
الاختبار في ضوء الأهداف الموجودة من الوحدات السابقة.

المعالجة التجريبية:

المهارات التي تعمل طريقة التدريس بالصورة على إكسابها للتلاميذ: مهارة الاستماع،
مهارة النطق، مهارة الحديث، مهارة القراءة.

النصوص التي تعتمد عليها هذه الطريقة في التدريس: مستمدة من الكتاب المدرسي
المقرر من قبل وزارة التربية والتعليم، وهذا في الوحدة الثالثة وهي وحدة الشعر.

مراحل طريقة التدريس بالصورة العلمية:

العرض: يعرض المعلم الدرس بأكمله مستعيناً بالصورة أكثر من مرة حتى تتكون لدى
التلميذ الفكرة الأساسية والعامة للدرس من جهة ومن جهة أخرى قصد:

- الاستماع للمعلم.
- ربط ما قدمه المعلم بالصورة " لتتضح الفكرة".
- محاولة المتعلم " التلميذ" لفهم ما قدمه المعلم مستعيناً بالصورة.
- التكرار: يقوم المعلم بإعانة التلاميذ وتصحيح نطقهم مستعيناً بالصورة التعليمية، و
يطلب من بعض التلاميذ التكرار لوحدهم ناظرين إلى الصورة التعليمية المعبرة عن
المعنى حتى تساعدهم على التكرار.

الشرح: يعود المعلم إلى عرض الدرس بأكمله مع الصور، جملة بعد جملة و يحاول شرح ما ورد من مفردات غريبة قد تحتاج إلى إيضاح، و هنا يكون الشرح - كما قلنا سابقًا- باستعمال وسائل حسية بالإضافة إلى الصورة، كالحركة و التمثيل..... و أيضا على المعلم أن يُراعي استعمال المفردات التي سبق للتلميذ أن درسها.

الحفظ: يقوم المعلم في هذه المرحلة بتقديم الصورة، و مطالبة المتعلم باستذكار العبارة أو الجملة المعبرة عن الموقف، كما يقوم بتكرارها و النطق بها النطق السليم. مرحلة الاستثمار أو الاستغلال: و في هذه المرحلة يتمكن المتعلم من استعمال حصيلته اللغوية في أنواع مختلفة من التمارين، بل إنها فرصته التي تتاح له حتى يعبر مستعملا في ذلك ما تعلمه من مفردات و مدى هضمه اياها، أي انه ينتقل من دور المكرر و مرحلة الإعادة و التريديد إلى مرحلة المنشئ و المعبر.

مرحلة التقييم: وهنا يقوم المعلم بالتحقق من مدى التغذية الراجعة عن طريق:

- إجراء حوار جديد حول النص، و حول بعض الصور المعبرة عنه.
- استعمال التلاميذ ما تعلموه في الدرس في تركيبات جديدة حول مواقف معينة.
- تمارين وضع الكلمات الناقصة في جمل و عبارات سبق لهم أن درسوها.
- تمارين التقديم و التأخير و مطالبهم بترتيب الكلمات داخل تراكيب معينة سبق لهم أن درسوها.
- تمارين أخرى.

اختبار تحصيلي بعدي: و قد طبق هذا الاختبار من أجل معرفة الفرق بين مكتسبات تلاميذ المجموعة التجريبية الذين درسوا وحدة "الشعر" باستخدام الصورة و مكتسبات تلاميذ المجموعة الضابطة الذين درسوا الوحدة نفسها "الشعر" بالطريقة العادية. و من جهة أخرى لمعرفة فاعلية طريقة التدريس باستخدام الصورة.

ثالثا : عرض نتائج الدراسة :

عرض نتائج الاختبار القبلي :

النتيجة	ت الجدولية	مستوى الدلالة	ت الحسابية	D_f	S_X^2	S_X	\bar{X}_1	العينة	
الفرق غير عادل	2	0.05	0.17	57	4.76	2.18	5.84	29	مج الضابطة
					4.54	2.13	5.74	29	مج التجريبية

جدول : يوضح دلالة الفروق بين المجموعتين في الإختبار القبلي.

من الجدول السابق يتضح أن: قيمة "ت" الحسابية تساوي 0.17 وقيمة "ت" الجدولية تساوي 2 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 57 ومنه فإن الفروق بين متوسطي المجموعتين التجريبية والضابطة $\bar{X}_1 = 5.74$ و $\bar{X}_1 = 5.84$ على التوالي غير دال ومنه العينتين متجانستين.

عرض نتائج الاختبار البعدي :

النتيجة	"ت" الجدولية	مستوى الدلالة	"ت" التجريبية	D_f	$V(X)$	$S(X)$	\bar{x}	عدد الأفراد	
الفرق دال	2.0	0.05	6.03	57	5.35	2.31	4.43	29	المجموعة الضابطة

جدول : يوضح دلالة الفروق بين المجموعتين في الاختبار التحصيلي البعدي:

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" التجريبية (6.03) أكبر من قيمة "ت" الجدولية (2.0) عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ ودرجة حرية =57، مما يدل على أن الفرق بين متوسطي العينتين جوهري وذا دلالة إحصائية.

مناقشة صحة الفرضية في ضوء النتائج:

الفرضية: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات التلاميذ الذين درسوا وفق أسلوب التدريس بتكنولوجيا الصورة العلمية" المجموعة التجريبية" وأقرانهم الذين درّسوا بالطريقة العادية" المجموعة الضابطة" في مادّة اللغة الفرنسية لصالح تلاميذ المجموعة الأولى على الاختبار البعدي.

انطلاقاً من الفروق الملاحظة بين متوسطي المجموعتين حيث متوسط المجموعة التجريبية(8.01)

و متوسط المجموعة الضابطة(4.43) في الاختبار البعدي و الذي له دلالة إحصائية جوهرية حيث قيمة "ت" الحسابية(6.03) أكبر من قيمة "ت" الجدولية (2.0)، هذا الفرق بين المجموعتين لصالح المجموعة التجريبية يدل بصفة واضحة على فعالية و أثر المتغير المستقل و المتمثل في أسلوب التدريس بتكنولوجيا الصورة العلمية. و" يعتقد كثير من المحللين التربويين أن نسبة 80% إلى 90% من خبرات الفرد يحصل عليها عن طريق حاسة البصر، كما أن مبدأ سيكولوجيا يقول: إن الفرد يدرك الأشياء التي يراها إدراكاً أفضل و أوضح مما لو قرأ عنها أو سمع شخصاً يتحدث عنها، فالصورة كفيلة بتطوير كافة عناصر العملية التعليمية التعلمية و جعلها أكثر فاعلية وكفاية"(الحلفاوي، و. 2010، ص. 12). وهذا ما أكدته الدراسة الحالية حيث أدت دوراً كبيراً في تحسين التحصيل الدراسي للتلاميذ في هذا الطور الذي يعد طورياً قاعدياً بالنسبة للتلاميذ، ومن المعلوم أن الوظائف اللغوية تتأثر بشدة بالتنبيهات البيئية التي تؤثر في اكتسابها والصورة تعد أحد هذه المنبهات، ومن جانب آخر إن وسائل الإيضاح لها أهمية كبيرة إذا أحسن استخدامها "إنها تُساهم بشكل كبير في تقريب المعاني و الأفكار والمفاهيم إلى أذهان المتعلمين و تبرز أهميتها في جميع

المواد الدراسية فهي بمثابة الجسر الذي ينتقل خلاله التلميذ من الفهم المحسوس إلى الفهم المجرد". وأيضا في ظل تعليم اللغات الأجنبية يؤدي المعلم دورا أساسيا، فباستعماله للصورة يصبح موجها ومصححا للمتعلمين، فالمتعلم ينظر للصورة ثم يعبر و المعلم يصحح النطق و الألفاظ الخاطئة، ثم يحاول المتعلم مرة أخرى حتى يحسن التعبير. كما أن للمحاولة و الخطأ أثرهما في اكتساب اللغة إذ يجرب المتعلم الكثير من المفردات و الكلمات و يخطئ و يبدأ في انتقاء المناسبة منها عن طريق التجريب و التصويب وهنا تؤدي الصورة دور المثبر الذي يدفع التلميذ أو يثيره للتجريب و المعلم هو الذي يؤدي دور المصوب.

كما يذكر حماد عبد الله طلافحة، عمر صبحي أبو إصبع ما أكدته دراسة 1999 Baron, Ouzts "و قد أكدنا أن استخدام الصور يجعل التعلم أسرع و أكثر فائدة و أبقى أثرا، و تعد الصورة وسيلة إيضاح مهمة تُعبر عن الحقائق في صورة مرئية و تُساعد التلاميذ على تصور المحتوى التعليمي تصورا صحيحا يتفق مع الكتاب المدرسي و في تذكر المعلومات و استعدادها و الاحتفاظ بها لفترة طويلة مما يؤدي في النهاية إلى الفهم و رفع مستوى التحصيل. وهذا ما أكدته أيضا دراسة Ahmed Nadjoua, 2007 و التي وأثبتت فاعلية الصورة في تعلم الكلمات وهذا ما خلصت له الدراسة الحالية في شق التحصيل الدراسي و هذا لأن الصورة تجعل المتعلم أكثر استعدادا لتقبل المادة الدراسية حيث تساعد الصورة على إشباع الرغبة و الزيادة في تقوية و تحسين خبرات المتعلم " و هذا ما نلاحظه عندما نقدم للمتعلم صورة تتعلق بمادة دراسية معينة فالتلاميذ يصبحون أكثر ميلا إلى المشاهدة من القراءة كما أن الاستيعاب كان مضاعفا بالنسبة للتلاميذ (الحلفاوي، و. 2010، ص. 12)، فإذا استغلت الصورة في التعليم فستكون ذات أثر كبير في الفهم و الاستيعاب و أيضا ربح الوقت. فالصورة الواحدة

تساوي 1000 كلمة و عن طريق البصر يجمع الإنسان العديد من المعلومات و يكون خلفية علمية عن الموضوع (مقداد، م. و آخرون. 1994، ص. 134).

و خلاصة القول: إن العملية التعليمية التعلمية التي جعلت من المتعلم أولى أولوياتها و محور عملياتها، وهذا ما ساهم في تغيير الكثير من الأدوار لمصلحة المتعلم حيث نجد أن المعلم لم يصبح هو المَعْلَمُ الرئيسي و المرجع الأساسي للتعلم خاصة اللغة و هذا من النقاط الضرورية التي بررت ضرورة الصورة في القسم (& blec, ciep, 1989).

التوصيات و الاقتراحات:

بعد إجراء هذه الدراسة يقدم الباحثان جملة من التوصيات و الاقتراحات التي قد تساهم في تطوير العملية التعليمية التعلمية من طابعها التقليدي إلى الحديث.

- توفير الأدوات التكنولوجية للمعلم في غرفة الصف للاستعمال وقت الحاجة.
- إعادة النظر في ساعات التدريس المخصصة للغة الفرنسية كونها غير كافية بالمعدل الحالي.
- إدراج النصوص مرفقة بالصور لتسهيل الفهم على التلاميذ لا سيما أنهم في مرحلة عمرية تحتاج إلى المحسوس أكثر منه إلى التجريد.
- تكوين المعلمين على استخدام و التحكم في الأدوات التكنولوجية الحديثة.

قائمة المراجع:

1. أوونز، ر. (2010). مقدمة في التطور اللغوي. (ط1)، ترجمة، محمد قاسم، م. عمان: دار الفكر.
2. عطار، ع. و كنسارة، إ. (1998). وسائل الاتصال التعليمية. (دط)، مكة : مطابع بدر.
3. الغريب، ز. و بهياني، إ. (1999). تكنولوجيا التعليم "نظرة مستقبلية". (ط2)، عمان : دار الكتاب الحديث.
4. تركي، ر. (1984). مناهج البحث في علوم التربية و علم النفس. (دط)، الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب.
5. سلامة، ع. (1998). مدخل إلى تكنولوجيا التعليم. (ط2)، عمان : دار الفكر.

6. فلينكس، أ. (1982). فلسفة التربية. (دط)، ترجمة، النجيجي، م. ل. القاهرة: دار النهضة العربية،

7. البغدادي، م. ر. (1998). تكنولوجيا التعليم. (ط1)، القاهرة : دار الفكر العربي.

8. مقداد، م. و آخرون. (1994). قراءات في طرائق التدريس. (ط1)، الجزائر: جمعية الإصلاح الإجتماعي و التربوي.

9. نايف، ح. و حجاج، ع. (دس). اللغات الأجنبية. (دط)، الكويت : المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب.

10. وولف لوك، أ. (2010). علم النفس التربوي. (ط 1)، ترجمة، محمود علام، ص. عمان: دار الفكر ناشرون و موزعون.

11. الحلفاوي، و. (2010). الصورة التعليمية من الفوتوغرافية إلى الرقمية. (دط). قسم الدراسات العليا جامعة عين الشمس، مصر.

12. Belc , et ciep , (1989). ***l'image animè dans l'apprentissage du français langue etrangère.*** education carmen compte , paris.

13. Direction de l'enseignement fondamental, (2001). programmes et documents d'accompagnements de la langue française du cycle primaire (3 ème,4 ème et 5 èmeannée primaire), office national des publication scolaires, alger.

14. Ahmed, N. (2007). ***Role de l'image dans l'apprentissage des mots en langue française.*** magister publier, université de batna, alger.

أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات المتوسطة الجزائرية: دراسة ميدانية في بعض المؤسسات بولاية سطيف

أ.د. بلمهدي عبد الوهاب، أ. بوزورين فيروز

وحدة البحث تنمية الموارد البشرية/جامعة سطيف 1

fairouzPME@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2016/09/15 تاريخ القبول: 2016/12/09

الملخص:

يهدف هذا المقال إلى إبراز أثر الممارسات الاستراتيجية والعملية لإدارة الموارد البشرية في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات المتوسطة الجزائرية، بالتركيز على دراسة مجموعة من المؤسسات المتوسطة العمومية والخاصة، والتي تنشط في مختلف قطاعات النشاط؛ البناء والأشغال العمومية، الصناعة والخدمات، بولاية سطيف. وقد توصلنا من خلال الدراسة الميدانية إلى أن كلا من ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية والعملية، تؤثر إيجاباً في بناء المزايا التنافسية لهذه المؤسسات التي تحتل مكانة هامة على مستوى الاقتصاد الوطني عموماً وولاية سطيف خصوصاً. الكلمات المفتاحية: ممارسات إدارة الموارد البشرية، الميزة التنافسية، المؤسسات المتوسطة.

Abstract:

This article aims to highlight the impact of strategic and operational practices of human resource management in building competitive advantages in Algerian medium enterprises. The paper relied on studying a collection of both public and private enterprises which are active in a various sectors; such as, building and public works, industry and services in Setif. The data were collected through the use of questionnaire. According to the case study conducted, it was revealed that both of strategic and operational human resources management affects positively the fact of constructing competitive advantages to these enterprises which take an important position on the overall level of the national economy in general, and Setif in particular.

Key words: Human Resource Management Practices, Competitive Advantage, Medium Enterprises.

تمهيد:

لقد أصبح من الضروري، في ظل التحديات الحالية والمستقبلية، أن تسعى المؤسسات، وباستمرار، إلى التكيف والتأقلم مع التطورات السريعة الحاصلة في مجال التكنولوجيا والاتصالات، والتعقد الذي يُميز محيط المؤسسات وكذلك ارتفاع درجة المنافسة في مختلف القطاعات الاقتصادية، كما يجب أن تكون لها نظرة إستراتيجية في التعامل مع هذا المحيط، وخاصة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تكون في الغالب خاضعة لعوامل المحيط وليست لها القدرة الكافية التي تسمح بالسيطرة عليها. ورغم أهمية الدعم الحكومي الذي عرفته هذه المؤسسات في الجزائر لتفعيل أدائها وزيادة قدرتها التنافسية، إلا أنّ ذلك يبقى غير كافٍ لضمان نجاحها واستمراريتها. وهذا ما يستدعي ضرورة اعتمادها على أحد أهم أصولها، والمتمثل في مواردها البشرية.

وقد حضي مفهوم الميزة التنافسية بأهمية كبيرة في الأدبيات المعاصرة للإدارة؛ إذ يشير إلى القدرة على إنتاج منتجات أو تقديم خدمات بطريقة متميزة، من خلال استغلال المؤسسة لنقاط القوة لديها لإضافة قيمة معينة لمنتجاتها، بحيث يتعدّر تقليدها من طرف المنافسين. وقد أصبحت إدارة الموارد البشرية، من خلال مختلف ممارساتها الاستراتيجية والعملية، تلعب دورا هاما في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات. وعليه، وجبّ عليها الاستثمار في مواردها البشرية من خلال مجموعة من الاستراتيجيات والممارسات في إدارتها لهذه الموارد، وذلك لغرض زيادة الإنتاجية، تحسين جودة السلع والخدمات، تخفيض تكلفة الإنتاج، ابتكار منتجات جديدة، السعي لإرضاء العملاء من خلال التفوق والتميّز في الاستجابة لطلباتهم، مما يؤدي إلى الحفاظ على الحصة السوقية للمؤسسة وضمان بقائها في محيطها الديناميكي.

أولاً: الإطار العام للدراسة

إشكالية البحث

بناءً على ما تقدم، فإن إشكالية البحث تتمحور حول السؤال الرئيسي التالي:

كيف تؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية والعملية في بناء المزايا

التنافسية للمؤسسات المتوسطة الجزائرية؟

ولتحليل هذه الإشكالية، نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. كيف تؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية في تحقيق الميزة

التنافسية للمؤسسات محل الدراسة؟

2. كيف تؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية العملية في تحقيق الميزة التنافسية

للمؤسسات محل الدراسة؟

فرضيات البحث

لمعالجة إشكالية هذا البحث، تم صياغة الفرضيات التالية:

1. الفرضية الرئيسية: تؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية والعملية

إيجاباً في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات المتوسطة الجزائرية.

2. الفرضيات الفرعية: وينبثق عنها فرضيتين فرعيتين، هما:

الفرضية الأولى: تؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية إيجاباً في تحقيق

الميزة التنافسية للمؤسسات محل الدراسة.

الفرضية الثانية: تؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية العملية إيجاباً في تحقيق الميزة

التنافسية للمؤسسات محل الدراسة.

أهمية البحث: تعددت الأبحاث والدراسات حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، إلا

أن الأبحاث التي تناولت هذا الموضوع محدودة جداً. ومن خلال بحثنا هذا، نحاول

التعرّف على واقع ومدى أهمية مجموع الممارسات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية، والتي تُضمن للمؤسسات المتوسطة الجزائرية التسيير الفعّال لمواردها البشرية، وأثر ذلك في بناء المزايا التنافسية لهذا النوع من المؤسسات، وبذلك نتعرف على مدخل آخر لزيادة تنافسيّتها وتفعيل دورها في الاقتصاد الوطني.

أهداف البحث: يسعى هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف، أهمها ما يلي:

1. معرفة واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات المتوسطة الجزائرية.
2. معرفة واقع الميزة التنافسية في المؤسسات المتوسطة الجزائرية.
3. معرفة طبيعة ودرجة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية والعملية في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات المتوسطة الجزائرية من خلال:

أ. معرفة طبيعة ودرجة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات المتوسطة.

ب. معرفة طبيعة ودرجة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية العملية في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات المتوسطة.

4. الوقوف على وضعية هذه المؤسسات؛ من حيث تعدادها حسب طبيعة الحجم، حسب ملكيتها وقطاعات نشاطها الرئيسية.

خطة البحث: يتضمّن هذا البحث ثلاثة أجزاء رئيسية، هي:

1. الإطار العام للدراسة.
2. الإطار النظري للدراسة: والمتعلق بإدارة الموارد البشرية و ممارساتها والميزة التنافسية.
3. الإطار الميداني: دراسة تطبيقية حول واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء المزايا التنافسية لبعض المؤسسات بولاية سطيف.

منهج البحث: سيتم الاعتماد في إنجاز هذا البحث، على المنهج الوصفي التحليلي، ومن خلاله يتم جمع مختلف البيانات اللازمة لموضوع الدراسة وتبويبها وتحليلها. إضافة إلى المنهج الاستقصائي في الجانب التطبيقي؛ حيث سيتم إجراء الدراسة الميدانية في (50) مؤسسة متوسطة بولاية سطيف، وذلك بالاعتماد على الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات، وهي تتضمن محاور تضم عددًا من العبارات التي تقيس متغيرات الدراسة وتخدم أهداف البحث. وسيتم تحليل البيانات المجمعة بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.22، وذلك بهدف اختبار الفرضيات المقترحة لهذه الدراسة واستخلاص النتائج.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة

إدارة الموارد البشرية وممارساتها

1. تعريف إدارة الموارد البشرية: تحتل الموارد البشرية مكانة هامة في كل أنواع المؤسسات، فهي تعتبر العنصر الأساسي لنموّها وتطوّرها، ومهما كان منصب أو موقع الفرد في المؤسسة، فإنّ دوره أساسي ويُساهم في النجاح الجماعي. وعليه، فإن الأفراد باختلاف مستوياتهم الوظيفية، يُشكّلون أهم مورد لوجود وبقاء المؤسسة (Buck, 2014, p. 41). وفيما يلي سنستعرض بعض التعريفات لإدارة الموارد البشرية كما أوردها عدد من المؤلفين في علم الإدارة؛ حيث تُعرّف بأنها: الإدارة التي تؤمن بأن الأفراد العاملين في مختلف المستويات هم أهم الموارد، ومن واجبها أن تعمل على تزويدهم بكافة الوسائل التي تُمكنهم من القيام بأعمالهم، لما فيه مصلحتها ومصلحتهم، وأن تراقبهم وتسهر عليهم باستمرار لضمان نجاحها ونجاحهم ونجاح المصلحة العامة (بن عنتر، 2010، صفحة 20)، وتُعرّف كذلك بأنها: الوظيفة التي تسمح للمؤسسة بإدارة عملية استقطاب، تدريب، تقييم أداء وتعويض الموارد

البشرية، إضافة إلى إدارة علاقات العمل التي تشمل حقوق العاملين، الصحة، الأمن وأخلاقيات العمل (Benraouane, 2010, p. 27)، كما يُمكن تعريفها على أنّها: جميع الأنشطة الإدارية المرتبطة بتحديد احتياجات المؤسسة من الموارد البشرية، وتنمية قدراتها ورفع كفاءتها، ومنحها التعويض والتحفيز والرعاية الكاملة بهدف الاستفادة القصوى من جهودها وفكرها، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة (المبضي، 2010، صفحة 17).

من خلال التعريفات السابقة التي تمّ استعراضها، يُمكن القول أنّ: إدارة الموارد البشرية هي إحدى الأنشطة الإدارية التي تُعنى بتوفير الموارد البشرية الضرورية للمؤسسة كمّاً ونوعاً، وتطويرها وتحفيزها، والمحافظة عليها وصيانتها وتنظيم علاقاتها مع المؤسسة، كما أنّها تهتم بالعلاقات الإنسانية للعاملين في المؤسسة بما يضمن خلق التوافق وعدم التعارض بين أهدافهم وأهداف المؤسسة التي يعملون بها.

2. أهمية إدارة الموارد البشرية: تبرز أهمية إدارة الموارد البشرية من خلال التأثير الواضح لوظائفها المختلفة على أداء المؤسسة، فهي تعمل على (Prime, 2015, p. 76):
أ. توظيف وتنمية الكفاءات والحفاظ عليها.

ب. تحقيق المواءمة والاستخدام الأمثل لمواردها البشرية.

ج. تطوير العمليات، طرق التفكير، السلوكيات وعلاقات العمل.

د. مراقبة توازن الحياة المهنية والحياة الشخصية للموارد البشرية.

هـ. قيادة ومرافقة التغيير في المؤسسة مروراً من نمط عمل إلى نمط أفضل.

ويمكن إظهارها من خلال العناصر التالية (أبودولة، 2012، الصفحات 186-

(187):

أ. إدارة الموارد البشرية هي وظيفة مهمة من وظائف المؤسسة تسعى إلى تحسين وضعها التنافسي.

ب. تنمية دور المورد البشري في المؤسسة لزيادة فعاليته وأثر ذلك على حياة الفرد والمؤسسة والمجتمع.

ج. تعزيز الإنتاجية والجودة؛ حيث يلعب كل منهما دوراً مهماً في مجال المنافسة وضمان استمرارية المؤسسات، والتي من خلال أنشطة إدارة الموارد البشرية تستطيع تعزيز هذين البعدين وتحقيق الكفاءة المطلوبة.

3. ممارسات إدارة الموارد البشرية: يمكن تصنيف الوظائف التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية، إلى ثلاثة مجموعات رئيسية هي (حافظ، 2011، الصفحات 22-23):

أ. مجموعة وظائف القدرة: وتهدف إلى زيادة المقدرة على الأداء، وهي تشمل الاختيار والتعيين، التدريب وبرامج الصحة والسلامة المهنية.

ب. مجموعة وظائف الرغبة: وهي تهدف إلى زيادة الرغبة في العمل، وتضم القيادة والإشراف، العلاقات الإنسانية، التحفيز والتعويضات.

ج. مجموعة وظائف مساعدة: وهي تهدف إلى مساعدة المجموعة الأولى والثانية في تحقيق أهدافهما، وتشتمل على: تصميم وتحليل العمل، تخطيط الموارد البشرية، الاستقطاب وتقييم أداء العاملين.

4. الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية: هناك صعوبة لدى الباحثين في التفرقة بين إدارة الموارد البشرية (GRH)، والإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية (GSRH)، في حين إذا رجعنا إلى تعاريف الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، نجد أنها تُظهر الحاجة إلى التجانس الداخلي بين مختلف أنشطة إدارة الموارد البشرية من جهة، وتُظهر من جانب آخر الحاجة إلى التجانس الخارجي بين الاستراتيجية التنظيمية. ويُعتبر كلا من

التجانس الداخلي والخارجي، عامل التفرقة الأساسي بالنسبة للعديد منهم (بلمهدي، 2008، صفحة 166). ويمكن تعريف الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية بأنها: مدخل أو إطار لصنع القرارات الاستراتيجية بشأن العاملين في المؤسسة، على كافة المستويات التنظيمية، في ضوء الاستراتيجية العامة للمؤسسة، وذلك بغرض تهيئة ميزة تنافسية للمؤسسة والمحافظة عليها. وبمعنى آخر فهي تعبير عن الاتجاه العام للمؤسسة لبلوغ أهدافها الاستراتيجية من خلال مواردها البشرية، والتي تسهم بجهودها في تنفيذ الخطة الاستراتيجية للمؤسسة (أحمد، 2009، صفحة 24).

تأسيساً على ما سبق، يمكن تعريف الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية بأنها: العملية التي يتم من خلالها تفاعل وتكامل إدارة الموارد البشرية مع الاستراتيجيات التشغيلية لغرض تنفيذ إستراتيجية المؤسسة وتحقيق أهدافها، أخذا بعين الاعتبار تأثيرات البيئة الخارجية.

وتتمثل عناصر الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية فيما يلي (Martory & Crozet, 2001, p. 89):

- أ. دراسة العوامل البيئية المحيطة بالمؤسسة وبالموارد البشرية.
- ب. وضع أهداف نظام الموارد البشرية بما يعمل على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.
- ج. وضع الاستراتيجية الخاصة بالموارد البشرية، والتي تدعم وضع الاستراتيجية العامة للمؤسسة حيز التنفيذ.
- د. وضع الخطط الوظيفية والسياسات والإطار الزمني، الخاصة بنظام الموارد البشرية والكفيلة بتنفيذ الاستراتيجية.

هـ. تقييم إستراتيجية الموارد البشرية والخطط والسياسات المتعلقة بها، ومستوى الخدمة ودرجة رضا المستفيدين منها.

وحتى تضطلع إدارة الموارد البشرية بالدور الاستراتيجي المنوط بها، يجب توفير المعلومات وتوافر المهارات والمعارف الضرورية للمسؤولين عن هذه الإدارات، فقد أصبح من بين مهامهم الأساسية (Guillot-Soulez, Cloet, & Landrieux-Kartochian, 2013, p. 18):

أ. مناقشة الاستراتيجية العامة للمؤسسة مع المديرية العامة، والأخذ بعين الاعتبار أهداف تنمية رقم الأعمال وأنماط النمو المتوخاة.

ب. مراقبة تغيرات استراتيجيات الموارد البشرية ومقارنتها مع المؤسسات المماثلة من حيث الحجم أو النشاط، والعمل على مواكبة الابتكارات.

ج. تحديد إستراتيجية الموارد البشرية على أساس المعلومات المذكورة سابقا، للمصادقة عليها من قبل المديرية العامة.

د. تجسيد هذه الاستراتيجية في مختلف مجالات الموارد البشرية، وتحديد أهداف عامة ومحددة لكل قسم، دائرة وموقع.

هـ. تمثيل الإدارة والتفاوض مع الهيئات الممثلة للعمال.

و. التواصل مع العمال والنقابات فيما يتعلق بمشاريع الموارد البشرية.

وتُشكّل وظائف إدارة الموارد البشرية مع بعضها، نظاما متكاملا ومتفاعلا، يشير إلى وجود علاقات تبادل وتكامل بين ممارساتها، فجميعها تعمل على تحقيق هدف إدارة الموارد البشرية وهو توفير وتهيئة قوة عمل ذات إنتاجية وفاعلية تنظيمية عالية المستوى وقادرة على تحقيق وتنفيذ إستراتيجية المؤسسة وأهدافها.

الميزة التنافسية

1. تعريف الميزة التنافسية: لقد كان لأفكار "بورتر" وتحليلاته الأثر البالغ في سيادة مفهوم الميزة التنافسية في التطبيقات الإدارية، وبشكل خاص في مجال الأعمال للبحث عن مجالات التفوق على الآخرين وسُبل الحفاظ على المواقع المتقدمة في السوق. حيث يعرفها بأنها: اكتشاف طرائق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قِبَل المنافسين، مع قدرة المؤسسة على تجسيد هذا الاكتشاف ميدانيا، أي إحداث عملية الإبداع بمفهومها الواسع (Porter, 1993, p. 48)، وحسب "جيفري فيفر" (Jeffrey Fifer) الذي انفرد بتعريف الميزة التنافسية من منظور الموارد البشرية، فيقول: تتحقق الميزة التنافسية عند امتلاك المؤسسة لموارد بشرية يكون العنصر فيها غير قابل لأن يحلَّ محلّه أي بديل، وأن يكون نادراً وفريداً، وأن يكون لديه القدرة على إضافة قيمة تصعب محاكاتها أو تقليدها (العتيبي، 2010، صفحة 54).

اعتماداً على ما سبق، يمكن تعريف الميزة التنافسية بأنها قدرة المؤسسة على تقديم خدمات وإنتاج منتجات متفردة لإشباع حاجات ورغبات الزبائن، بالاعتماد على مواردها الداخلية وممارستها الإدارية وسرعتها في الاستجابة للمتغيرات الخارجية. ويتطلب تحقيق الميزة، التميّز والاختلاف عن المنافسين بما يؤدي إلى تفضيل منتجاتها من طرف زبائنها ويؤدي بالنتيجة إلى المحافظة على حصتها السوقية وزيادتها.

2. أهمية الميزة التنافسية: من أبرز النتائج التي تحققها المؤسسة من امتلاكها للميزة التنافسية ما يلي (البكري، 2008، صفحة 193):

أ. قدرتها على إقناع زبائنها بما تقدّمه لهم من منتجات تكون أكثر تميّزاً بها عن المنافسين وما يؤول بالتالي إلى تحقيق رضاهم.

ب. إمكانية حصولها على حصة سوقية أفضل وأكبر قياساً بالمنافسين، إذا ما حققت الرضا والقبول المطلوب لدى الزبائن، وبما يتوافق مع أهدافها الاستراتيجية المخططة.

ج. استمرار نجاح المؤسسة وزيادة حصتها السوقية ستعكس على زيادة العوائد المالية المتحققة والأرباح الصافية.

د. تعتبر الميزة التنافسية سلاحا قويا تعتمد المؤسسة لمواجهة تحديات المؤسسات المنافسة.

3. أنواع الميزة التنافسية: تنقسم الميزة إلى نوعين رئيسيين، هما:

أ. ميزة التكلفة الأقل (Cost Leadership): تُعدُّ التكلفة الأقل الهدف الأساسي الذي يُؤخذ بعين الاعتبار بالنسبة للمؤسسات التي تنافس مباشرة على السعر، حيث تُعرَّف بأنها: قدرة المؤسسة على تصنيع، تسويق منتج أقل تكلفة مقارنةً مع المؤسسات المنافسة (سليم ن.، 2007، صفحة 104). وذلك من خلال البحث عن طرائق جديدة لتخفيض كلف أنشطتها.

ب. ميزة التمييز (Differentiation): وهي قدرة المؤسسة على تقديم منتج (أو خدمة) متميّز وله قيمة مرتفعة من وجهة نظر الزبون، (مثل جودة أعلى، خصائص خاصة بالمنتج، خدمات ما بعد البيع) (سليم ن.، الإدارة الاستراتيجية، 2007، صفحة 104). ومن الاعتبارات الأساسية التي يجب إدراكها أن التمييز لا يعني إغفال المؤسسة لهيكل التكاليف فيها، حيث أن تكلفة تبيّن ميزة التمييز يجب ألا تكون عالية بحيث تؤثر على أسعار منتجاتها، وبالتالي تضعف قدرتها التنافسية.

إنّ عمليات بناء وتنمية واستدامة المزايا التنافسية، هي محصلة الاستثمار الكفء للموارد المتاحة والأنشطة الإدارية والفنية للمؤسسة وتطوير مخرجاتها. وتعتبر الموارد البشرية هي المسؤولة عن ابتكار وتطوير وتفعيل التقنيات وتجديدها وتنفيذ جميع الخطط في المؤسسة وهي أيضا مصدر القيادات الإدارية الفعالة والواعية.

ثالثا: الإطار الميداني: دراسة تطبيقية حول واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات بولاية سطيف

مجتمع البحث

استنادا إلى الإحصائيات الخاصة بقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، وذلك إلى غاية 31-12-2015، فقد بلغ عددها 934 569 مؤسسة، تضم الصغيرة جدا، الصغيرة والمتوسطة؛ حيث أن 97,12% أي ما يعادل 907 659 من المؤسسات هي صغيرة جدا (التي يقل عدد عمالها عن 10 عاملين)، وبذلك فهي تسيطر على نسيج هذه المؤسسات في الجزائر. تليها المؤسسات الصغيرة التي بلغت 24 054 مؤسسة (تشغل ما بين 10 إلى 49 عاملا) بنسبة 2,57% من إجمالي المؤسسات. وأخيرا المؤسسات المتوسطة التي قدر عددها بـ 2 855 (تشغل من 50 إلى 250 عاملا) بنسبة 0,31% فقط من مجموع هذه المؤسسات سنة 2015. وهي تتضمن 532 مؤسسة عمومية و934 037 مؤسسة خاصة. كما أنها تنشط في قطاعات النشاط المختلفة (الصناعة، الخدمات، الفلاحة، البناء والأشغال العمومية، المناجم والطاقة إضافة إلى النشاطات الحرفية)، كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (01): توزيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر حسب قطاع النشاط

المؤص م الخاصة		المؤص م العمومية		قطاع النشاط
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
8,96	83 701	30,26	161	صناعة
48,86	456 373	27,26	145	خدمات
0,60	5 625	33,83	180	فلاحة
18,05	168 557	7,14	38	بناء وأشغال عمومية
0,28	2 639	1,50	8	مناجم، مياه، طاقة
23,25	217 142	0	0	نشاطات حرفية
100	934 037	100	532	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة، بالاعتماد على نشرية المعلومات الإحصائية رقم 28.

يتضح من الجدول أعلاه، أن المؤص م العمومية تُشكّل نسبة ضئيلة من مجموع هذه المؤسسات، حيث بلغ عددها 532 مؤسسة سنة 2015 مقابل 542 مؤسسة سنة 2014، أي أنها حققت معدل نمو سلبي بنسبة -1,84%. وهي تنشط في قطاعات: الفلاحة بنسبة 33,83%، الصناعة بنسبة 30,26%، الخدمات بنسبة 27,26%، ثم قطاع البناء والأشغال العمومية بنسبة 7,14% وأخيرا ما يعادل 1,50% فقط من إجمالي المؤسسات تنشط بقطاع المناجم.

في المقابل، قُدّر عدد المؤص م الخاصة سنة 2015 بـ 934 037 مؤسسة، وهي تحقق معدلات نمو إيجابية ومتقاربة ما بين سنة وأخرى. كما أنها تنشط في مختلف قطاعات النشاط ولكن بنسب متباينة، إذ يحتل قطاع الخدمات الصدارة بنسبة 48,86%، يليه قطاع النشاطات الحرفية بنسبة 23,25% ثم البناء والأشغال العمومية بنسبة 18,05%، ثم الصناعة، الفلاحة وقطاع الطاقة والمناجم والمياه بنسب 8,96%، 0,60% و 0,28% على الترتيب.

أما بالنسبة لهذا القطاع بولاية سطيف، فهو يحتل مكانة هامة وذلك استنادا إلى النشريات الإحصائية التي تصدرها المديرية العامة لليقظة الاستراتيجية والدراسات ونظم المعلومات لوزارة الصناعة والمناجم؛ إذ يعرف عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية سطيف، تطورا ملحوظا من سنة إلى أخرى. وهي تتوزع حسب طبيعة الحجم إلى مؤسسات صغيرة جدا، صغيرة ومتوسطة. وتتميز بتنوع قطاعات نشاطها سواء العمومية أو الخاصة منها. كما أن مساهمتها في التشغيل تعتبر هامة وذلك بالموازاة مع تطور تعدادها من سنة إلى أخرى. ويتمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات المتوسطة بولاية سطيف، وقد تم تحديد 50 مؤسسة منها، ما بين عمومية وخاصة، لإجراء الدراسة الميدانية.

عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

سنقوم فيما يلي، بعرض وتحليل البيانات الخاصة بالمتغير المستقل "ممارسات إدارة الموارد البشرية"، ثم البيانات الخاصة بالمتغير التابع "الميزة التنافسية"، يليهما تقديم النتائج المتعلقة بتأثير كلا من البعد الإستراتيجي والبعد العملي لإدارة الموارد البشرية على الميزة التنافسية، وكذا النتائج الخاصة بتأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات محل الدراسة.

1. عرض وتحليل البيانات الخاصة بالمتغير المستقل "ممارسات إدارة الموارد البشرية": والنتيجة عن تحليل الإجابات حول عبارات البعد الاستراتيجي والبعد العملي لإدارة الموارد البشرية في المؤسسات التي شملتها الدراسة، وذلك بالاعتماد على آراء مسؤولي إدارات الموارد البشرية في هذه المؤسسات، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): عرض النتائج الخاصة بممارسات إدارة الموارد البشرية

القرار	مستوى الدلالة	قيمة «T»	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
دال (موافق)	0,000	11,330	0,33722	2,5403	البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية
دال (موافق)	0,000	8,546	0,41896	2,5063	البعد العملي لإدارة الموارد البشرية
دال (موافق)	0,000	11,401	0,32458	2,5233	ممارسات إدارة الموارد البشرية

المصدر: بيانات الاستمارة

* المتوسط الفرضي يساوي (02) $2=3/3+2+1$ بمعنى يساوي مجموع النقاط

الممنوحة لكل بديل من البدائل على عدد البدائل].

** تم تحديد المجال الذي ينتمي إليه المتوسط الحسابي بطرح المدى [المدى يساوي

أكبر قيمة ناقص أصغر قيمة أي $(2=1-3)$] على عدد الفئات (03) وبالتالي طول الفئة

(المجال) يساوي (0.66) أي $(0.66=3/2)$.

*** وعليه تتشكل الفئات التالية: - [1.66-1] غير موافق - [2.33-1.67] موافق نوعا

ما - [3-2.34] موافق.

يتبين من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي للمتغير "ممارسات إدارة

الموارد البشرية"، يقدر بـ (2.52) بانحراف معياري قدره (0.32) وهو أكبر من المتوسط

الفرضي المقدر بـ (02) وينتمي إلى مجال الفئة الموافقة، وهذا يعني أن لممارسات إدارة

الموارد البشرية في المؤسسات المدروسة بعدا استراتيجيا وآخر عمليا.

وما يؤكد ذلك هي قيمة "T" المحسوبة المقدرة بـ (11.40) وهي دالة عند درجات

الحرية (49) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، إذن هناك بعدا

استراتيجيا وآخر عمليا لممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التي شملتها

الدراسة.

مع عدم وجود اختلافات في مستوى أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية في هذه المؤسسات من محور إلى آخر: فقد جاءت متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي (02) وقيمة "T" لتلك المحاور موجبة وهي دالة عند درجات الحرية (49) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة أقل من (0.05)، فهذه المحاور وافق عليها مسؤولو إدارات الموارد البشرية في المؤسسات المدروسة، حيث هناك تأكيد على أن: لإدارة الموارد البشرية بعدا استراتيجيا بمتوسط حسابي قدره (2.54)، وأيضا لها بعدا عمليا بمتوسط حسابي قدره (2.50)، وهما ينتميان إلى مجال الفئة الموافقة. إذن بصفة عامة، وافق مسؤولو إدارات الموارد البشرية في المؤسسات المدروسة على المحاور التي تُعبّر عن ممارسات إدارة الموارد البشرية، وهو ما يؤكد على أن لممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات محل الدراسة بعدا استراتيجيا وآخر عمليا.

3. عرض وتحليل البيانات الخاصة بالمتغير التابع "الميزة التنافسية": والنتيجة عن تحليل الإجابات حول عبارات المحاور الأربعة المجسدة له، والمتتمثلة في الأسس العامة لبناء المزايا التنافسية، وذلك وفقا لآراء المستجوبين في المؤسسات محل الدراسة، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): عرض النتائج الخاصة بتحقيق الميزة التنافسية

القرارات	مستوى الدلالة	قيمة «T»	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
دال (موافق)	0,000	3,870	0,77949	2,4267	الجودة
دال (موافقتوعا ما)	0,002	3,342	0,63809	2,3015	الإبداع
دال (موافق)	0,000	3,825	0,70243	2,3800	الكفاءة
دال (موافق)	0,001	3,728	0,72081	2,3800	الاستجابة لحاجات العملاء
دال (موافق)	0,000	3,899	0,67466	2,3721	الميزة التنافسية

المصدر: بيانات الاستمارة

نلاحظ من خلال هذا الجدول، أن المتوسط الحسابي للمتغير "الميزة التنافسية"، يقدر ب (2.37)، بانحراف معياري قدره (0.67) وهو أكبر من المتوسط الفرضي المقدر ب(02) وينتهي إلى مجال الفئة الموافقة، وهذا يعني أن للمؤسسات محل الدراسة ميزة تنافسية.

وما يؤكد ذلك هي قيمة "T" المحسوبة المقدرة ب(3.89) وهي دالة عند درجات الحرية (49) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.00)، إذن للمؤسسات محل الدراسة ميزة تنافسية

مع عدم وجود اختلافات في مستوى القدرة على بناء المزايا التنافسية في هذه المؤسسات في المحاور الأربعة التي تمثل الأسس العامة لبنائها: فكل المحاور جاءت متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي (02) وقيمة "T" لتلك المحاور موجبة وهي دالة عند درجات الحرية (49) ومستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة أقل من (0.05)، فهذه المحاور وافق عليها ممثلو المؤسسات محل الدراسة، والتي تؤكد: تحقيق جودة المنتجات والخدمات بمتوسط حسابي قدره (2.42)، وتحقيقها الكفاءة في مختلف وظائفها بمتوسط حسابي قدره (2.38)، وكذا تحقيق الاستجابة لحاجات العملاء بمتوسط حسابي قدره (2.38)، وكلها تنتهي إلى مجال الفئة الموافقة، في حين تحقيق الإبداع قدر متوسطه الحسابي ب (2.30) وهو ينتهي إلى مجال الفئة الموافقة نوعا ما.

إذن بصفة عامة، وافق ممثلو المؤسسات المدروسة على كل المحاور التي تمثل الأسس العامة لبناء المزايا التنافسية وهي الجودة والكفاءة والاستجابة لحاجات العملاء، ونوعا ما على محور الإبداع، وهو ما يؤكد على أن للمؤسسات محل الدراسة ميزة تنافسية.

3. عرض وتحليل النتائج الخاصة بتأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في بناء المزايا التنافسية: للتعرف على درجة واتجاه التأثير الذي يمارسه المتغير المستقل على المتغير التابع، سيتم الاعتماد على معامل الانحدار (البسيط والمتعدد). ومن أجل فهم نتائج الجداول الخاصة بمعامل الانحدار، ننظر أساساً إلى قيمة مستوى الدلالة الخاصة بقيمة "T" للمتغير أو المتغيرات المستقلة وباقي العوامل، ونركز فقط على رقمين بعد الفاصلة. ويتم اتخاذ القرار بوجود تأثير بين المتغيرين إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي (0.05)، علمًا أنه إذا كانت إشارة "T" موجبة يكون التأثير إيجابياً، وإذا كانت إشارة "T" سالبة يكون التأثير سلبياً، ويتم تحديد نسبة تأثير المتغير المستقل على التابع عن طريق قيمة معامل التحديد.

أ. تأثير البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية على الميزة التنافسية: يمكن توضيح نتائج اختبار معامل الانحدار لتأثير البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية على الميزة التنافسية في المؤسسات محل الدراسة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (04): نتائج اختبار معامل الانحدار لتأثير البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية

على الميزة التنافسية

القرار	معامل التحديد "R2"	اختبار (T)		اختبار (F)		معادلة الانحدار		
		مستوى الدلالة	قيمة "T"	مستوى الدلالة	قيمة "F"	الخطأ المعياري	المعاملات "B"	
لا يؤثر	0,088	0,227	1,223	0,036	4,63 5	0,707	0,864	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
يؤثر		0,036	2,153			0,276	0,594	البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية

المصدر: بيانات الاستمارة

نلاحظ أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائياً، حيث بلغت قيمة "F" (4.63) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.03)، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير

المستقل (البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية) على المتغير التابع (الميزة التنافسية) للمؤسسات محل الدراسة.

كما بلغت قيمة "T" المحسوبة للبعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية (2.15) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.03)، وهو ما تشير إليه قيمة المعامل "B" التي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية) بوحدة واحدة، يقابله تغير بمقدار (0.59) في المتغير التابع (الميزة التنافسية)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (0.088) من التباين في المتغير التابع، أي أن (8.80%) من التغيرات الحاصلة على مستوى الميزة التنافسية، سببها تغيرات على مستوى البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية، مقابل عدم دلالة قيمة "T" لباقي العوامل الأخرى (التي لم تعن بها الدراسة) بمستوى دلالة قدره (0.22). وعليه، يمكن القول أن: البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية يؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة على الميزة التنافسية.

ب. تأثير البعد العملي لإدارة الموارد البشرية على الميزة التنافسية: يتضمن الجدول أدناه، نتائج اختبار معامل الانحدار لتأثير البعد العملي لإدارة الموارد البشرية على الميزة التنافسية للمؤسسات المدروسة.

الجدول رقم (05): نتائج اختبار معامل الانحدار لتأثير البعد العملي لإدارة الموارد البشرية على الميزة التنافسية

القرار	معامل التحديد "R2"	اختبار (T)		اختبار (F)		معادلة الانحدار		
		مستوى الدلالة	قيمة "T"	مستوى الدلالة	قيمة "F"	الخطأ المعياري	المعاملات "B"	
يؤثر	0,834	0,000	-5,461	0,000	241,143	0,241	-1,314	الثابت (باقي العوامل)
يؤثر		0,000	15,529			0,095	1,471	البعد العملي لإدارة الموارد البشرية

المصدر: بيانات الاستمارة

نلاحظ أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائياً، حيث بلغت قيمة "F" (241.14) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل (البعد العملي لإدارة الموارد البشرية) على المتغير التابع (الميزة التنافسية) للمؤسسات التي شملتها الدراسة.

فبلغت قيمة "T" المحسوبة للبعد العملي لإدارة الموارد البشرية (15.52) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما تشير إليه قيمة المعامل "B" التي تعني أن التغيير في قيمة المتغير المستقل (البعد العملي لإدارة الموارد البشرية) بوحدة واحدة، يقابله تغير بمقدار (1.47) في المتغير التابع (الميزة التنافسية)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (0.834) من التباين في المتغير التابع، أي أن (83.40%) من التغيرات الحاصلة على مستوى الميزة التنافسية، سببها تغيرات على مستوى البعد العملي لإدارة الموارد البشرية.

كما قدرت قيمة "T" المحسوبة لباقي العوامل الأخرى بـ (-5.46) وهي دالة أيضاً بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما تشير إليه قيمة المعامل "B" التي تعني أن التغيير في قيمة الثابت (باقي العوامل الأخرى) بوحدة واحدة، يقابله تغير بمقدار (-1.31) في المتغير التابع (الميزة التنافسية)،

وعليه، يمكن القول أن: البعد العملي لإدارة الموارد البشرية يؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً على الميزة التنافسية.

ج. تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الميزة التنافسية: يمكن إبراز نتائج اختبار معامل الانحدار لتأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الميزة التنافسية في المؤسسات التي شملتها الدراسة، في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): نتائج اختبار معامل الانحدار لتأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الميزة التنافسية

القرار	معامل التحديد "R2"	اختبار (T)		اختبار (F)		معادلة الانحدار		
		مستوى الدلالة	قيمة "T"	مستوى الدلالة	قيمة "F"	الخطأ المعياري	المعاملات "B"	
يؤثر	0,553	0,004	-2,994	0,000	59,347	0,510	-1,528	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
يؤثر		0,000	7,704			0,201	1,545	ممارسات إدارة الموارد البشرية

المصدر: بيانات الاستمارة

يتبين من خلال هذا الجدول أن نتائجه مقبولة إحصائياً، حيث بلغت قيمة "F" (59.34) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل (ممارسات إدارة الموارد البشرية) على المتغير التابع (الميزة التنافسية) للمؤسسات محل الدراسة.

فبلغت قيمة "T" المحسوبة لممارسات إدارة الموارد البشرية (7.70) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما تشير إليه قيمة المعامل "B" التي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (ممارسات إدارة الموارد البشرية) بوحدة واحدة، يقابله تغير بمقدار (1.54) في المتغير التابع (الميزة التنافسية)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (0.553) من التباين في المتغير التابع، أي أن (55.30%) من التغيرات الحاصلة على مستوى الميزة التنافسية، سببها تغيرات على مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية،

في حين بلغت قيمة "T" المحسوبة لباقي العوامل الأخرى (-2.99) وهي دالة أيضاً بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما تشير إليه قيمة المعامل "B" التي تعني أن التغير في قيمة الثابت (باقي العوامل الأخرى) بوحدة واحدة، يقابله تغير بمقدار (-1.52) في المتغير التابع (الميزة التنافسية)،

وعليه، يمكن القول أن: ممارسات إدارة الموارد البشرية تؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على الميزة التنافسية.

مناقشة نتائج الدراسة الميدانية في ضوء الفرضيات

سنقوم فيما يلي بمناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات من أجل تحديد النتائج العامة للدراسة.

1. في ضوء الفرضية الأولى: والتي مفادها: "تؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية إيجابا في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات محل الدراسة"، وتشير نتائج الدراسة الميدانية إلى أن البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة على الميزة التنافسية.

إذن، ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية تؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات محل الدراسة، وعليه يمكن القول أن الفرضية الأولى محققة بدرجة عالية، وبالتالي قبولها.

2. في ضوء الفرضية الثانية: والتي مفادها: "تؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية العملية إيجابا في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات محل الدراسة"، وتشير نتائج الدراسة الميدانية إلى أن البعد العملي لإدارة الموارد البشرية يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على الميزة التنافسية.

إذن، ممارسات إدارة الموارد البشرية العملية، تؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات محل الدراسة، وعليه يمكن القول أن الفرضية الثانية محققة بدرجة عالية جدا، وبالتالي قبولها.

3. في ضوء الفرضية الرئيسية: والتي تنص على أنه: "تؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية والعملية إيجابا في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات محل الدراسة"، وتشير نتائج الدراسة الميدانية إلى:

* أن البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة على الميزة التنافسية.

* أن البعد العملي لإدارة الموارد البشرية يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على الميزة التنافسية.

وعليه، يمكن القول أن ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية والعملية تؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات محل الدراسة، وبالتالي فهذه الفرضية محققة بدرجة عالية جدا، وبالتالي قبولها.

النتائج العامة للدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي يمكن عرضها كما يلي:

1. أن مسؤولي إدارات الموارد البشرية في المؤسسات المدروسة وافقوا على المحاور التي تعبر عن ممارسات إدارة الموارد البشرية، وهو ما يؤكد على أن لممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات محل الدراسة بعدا استراتيجيا وآخر عمليا.
2. وأن ممثلي المؤسسات المدروسة وافقوا أيضا على كل المحاور التي تمثل الأسس العامة لبناء المزايا التنافسية وهي الجودة والكفاءة والاستجابة لحاجات العملاء ونوعا ما على محور الإبداع، وهو ما يؤكد على أن للمؤسسات محل الدراسة ميزة تنافسية.
3. وأن ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية تؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة في تحقيق المزايا التنافسية للمؤسسات محل الدراسة.

4. وأن ممارسات إدارة الموارد البشرية العملية تؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على الميزة التنافسية بالمؤسسات المدروسة.

5. وأن ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية والعملية تؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات التي شملتها الدراسة.
خلاصة:

جاءت هذه الدراسة لتحليل أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات المتوسطة الجزائرية، وقد تناولنا الموضوع في إطار نظري وتطبيقي؛ حيث تعرضنا إلى الإطار النظري لممارسات إدارة الموارد البشرية والميزة التنافسية. ثم قمنا بعرض الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها في خمسين مؤسسة بولاية سطيف، وقمنا بمعالجة البيانات إحصائيا عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وعرضنا مختلف النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة والعلاقة بينها، كما قمنا باختبار الفرضيات المقترحة لغرض الإجابة على الأسئلة المطروحة، حيث أنه تم إثبات صحة الفرضية الأولى؛ إذ اتضح أن ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية تؤثر إيجابا في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات محل الدراسة. وتم التأكيد على صحة الفرضية الثانية أيضا؛ حيث تبين أن ممارسات إدارة الموارد البشرية العملية تؤثر إيجابا في تحقيق الميزة التنافسية لهذه المؤسسات. كما تم إثبات صحة الفرضية الرئيسية والتي تؤكد أن ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية والعملية تؤثر إيجابا في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات التي شملتها الدراسة الميدانية.

المراجع:

1. Benraouane, S. A. (2010). *Le management des ressources humaines*. Alger: Office des publications universitaires.
2. Buck, J.-Y. (2014). *Des ressources humaines aux ressources de l'excellence*. France: Afnor.
3. Guillot-Soulez, C., Cloet, H., & Landrieux-Kartochian, S. (2013). *Exercices de gestion des ressources humaines*. Paris: Lextenso éditions.
4. Martory, B., & Crozet, D. (2001). *Gestion des ressources humaines: pilotage social et performance*. Paris: Dunod.
5. Porter, M. (1993). *L'avantage concurrentiel des nations*. Paris: Inter édition.
6. Prime, F. (2015). *Les ressources humaines numérique en 32 témoignages*. France: éditions Kawa.
7. أحمد عريقات؛ ناصر جرادات؛ محمود العتيبي. (2010). دور تطبيق معايير الاستقطاب والتعيين في تحقيق الميزة التنافسية. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 10.
8. ثامر البكري. (2008). *إستراتيجيات التسويق*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
9. جمال داود ولؤي محمد صالحية أبودولة. (2012). تقييم مستوى ممارسة التخطيط الإستراتيجي في إدارة الموارد البشرية: دراسة مقارنة بين منظمات القطاعين العام والخاص الأردنية. *الأداء الإستراتيجي في المنظمات العامة والخاصة*.
10. سليمان حماد المبيضين. (2010). قياس العوامل المؤثرة على الدور الجديد لإدارة الموارد البشرية من وجهة نظر المديرين التنفيذيين في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية. *أطروحة دكتوراه (غير منشورة)*. الأردن: جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
11. عبد الرحمان بن عنتر. (2010). *إدارة الموارد البشرية: المفاهيم والأسس، الأبعاد، الاستراتيجية*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
12. عبد الوهاب بلحمدي. (2008). الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 8.
13. محمد سمير أحمد. (2009). الإدارة الاستراتيجية وتنمية الموارد البشرية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات المتوسطة الجزائرية: دراسة ميدانية في بعض المؤسسات بولاية سطيف
أ.د. بلمهدي عبد الوهاب،
أ. بوزورين فيروز

14. محمد عبده حافظ. (2011). إدارة الموارد البشرية بين الفكر التقليدي والمعاصر. القاهرة: دار
الفجر للنشر والتوزيع.

15. نبيل محمد مرسي وأحمد عبد السلام سليم. (2007). الإدارة الاستراتيجية . الاسكندرية:
المكتب الجامعي الحديث.

دراسة حول مدى تقبل عملاء الخطوط الجوية الجزائرية لفرع منخفض التكاليف

د.عماري عمار؛ أ. قطوش أمين

جامعة فرحات عباس سطيف 1

guettouche.amine@hotmail.fr

تاريخ الاستلام: 2016/09/13 تاريخ القبول: 2016/12/12

المخلص :

شهد العقد الأخير تطورا سريعا للخطوط الجوية منخفضة التكاليف حيث أصبحت تغطي جزءا كبيرا من شبكة النقل الجوي حول العالم، و هو ما يمثل تحديا كبيرا للخطوط الجوية كاملة الخدمات، لاسيما منها الخطوط الجوية الجزائرية التي تحتل مركزا متأخرا في نوعية الخدمات المقدمة. سوف نتطرق في هذا المقال الى هيكل تكاليف الخطوط الجوية منخفضة التكاليف الذي يمكنها من اكتساب ميزة تنافسية وعرض تذاكر سفر بأسعار منخفضة، ثم القيام بعرض نتائج الدراسة التي تهدف الى توضيح مدى تقبل عملاء الخطوط الجوية الجزائرية السفر على متن هذا النوع من الخطوط الجوية، حيث تم التوصل الى أنّ معظم خصائص الخطوط الجوية منخفضة التكاليف مقبولة لدى عملاء الخطوط الجوية الجزائرية. الكلمات المفتاحية: الميزة التنافسية، الخطوط الجوية منخفضة التكاليف، الخطوط الجوية كاملة الخدمات، الخطوط الجوية الجزائرية.

Abstract:

The last decade has witnessed a fast development of the low cost Airlines with a large covered part of the Airlines network around the world, which represents a major challenge for the full services Airlines like Air Algérie, this last occupies a late position in the ranking of the quality of provided services; in this article, we will approach the cost structure of the low cost Airlines that enables them to gain a competitive advantage and offer a low price tickets, then we discuss the results of the study that aims to clarify the view of Air Algérie's customers and their

acceptance to travel with this type of Airlines, and the outcomes of the study shows that the most of the low cost airline characteristics are accepted by Air Algérie's customers.

Key words: competitive advantage, Low-Cost Airlines, full services Airlines, Air Algérie.

مقدمة

لعلّ أهم سؤال يتمحور حوله موضوع الميزة التنافسية هو: لماذا- في مجال نشاط معين- بعض المؤسسات تكون أكثر تنافسية من الأخرى؟ لو امتلكت مؤسسة واحدة الاجابة على هذا السؤال أي وصفة النجاح هذه بصفة حصرية، لسيطرت على كل المنافسين و بالتالي تحتكر السوق بصفة مطلقة، أما اذا كان سر النجاح هذا عاما بحيث يكون قابلا للتطبيق وفعّالا في كل ميادين النشاط، فإن المؤسسة التي تملكه سوف تستخدمه في جميع المجالات و تنتهي بالسيطرة على الاقتصاد كاملا؛ على النقيض من ذلك، لو كانت الاجابة متوفرة بصفة دقيقة و في متناول جميع المؤسسات، لأدى ذلك زوال المنافسة و تصبح الاستراتيجية التنافسية عديمة القيمة لأنّ السبق التنافسي لمؤسسة ما على حساب أخرى يزول و تصبح جميعها في نفس المستوى، و بالتالي يصبح السؤال الأساسي سالف الذكر حول تنافسية المؤسسة عديم المعنى.

إنّ المؤسسات التي تنجح في فترة ما لا تستطيع ضمان استمرار هذا الوضع في المستقبل، و عوامل نجاحها معرضة للتغير في أيّ وقت مما يؤدي الى فقدانها لميزتها التنافسية، إذن على المؤسسة حماية و تجديد عوامل نجاحها بما يضمن مسابقة التطورات الحاصلة في محيطها.

من جهة أخرى، يعتبر النقل الجوي للأفراد قطاعا استراتيجيا يتميز بقيدتين أساسيين، يساهمان بشكل كبير في جعل التكاليف الثابتة المتعلقة به مرتفعة. أولا التكاليف الأساسية (تكاليف الطائرات و العمال) هي تكاليف ثابتة، و ثانيا لا يمكن تخزين

الخدمة المقدمة المتمثلة في تذكرة السفر، أي أنه بعد اقلاع الطائرة، كل مقعد شاغر يعتبر خسارة (Garrette et autres, 2013, p50)؛ وتحتل أكبر مؤسسة وطنية في هذا القطاع (الخطوط الجوية الجزائرية) مركزا متأخرا في نوعية الخدمات المقدمة حسب الموقع العالمي المختص في هذا المجال "Skytrax" (www.worldairlineawards.com) ، ولم تدخل قائمة أحسن 100 مؤسسة طيران في العالم لسنة 2015، كما أنّ وجود خطوط جوية منخفضة التكلفة تنشط في الجزائر يزيد من حدّة المنافسة مثل "vueling" (www.vueling.com) و"transavia" (www.transavia.com) وهما فرعان منخفضا التكلفة تابعين للمجمعين "IAG" و"Air France-KLM" على التوالي.

بناءً على ما سبق، يمكن صياغة إشكالية الدراسة في السؤال التالي:
 "ما مدى تقبل عملاء الخطوط الجوية الجزائرية لفكرة انشاء فرع منخفض التكاليف؟"

على ضوء هذا السؤال الرئيس، قمنا بصياغة الفرضية التالية:
 "هناك درجة قبول مرتفعة من طرف عملاء الخطوط الجوية الجزائرية لمعظم الخصائص التي تتميز بها الخطوط الجوية منخفضة التكاليف"
 أهداف الدراسة:

إنّ الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو إبراز مدى تقبل عملاء الخطوط الجوية الجزائرية السفر مع خطوط جوية تتميز بخدمات أقل، لكن مع مزايا أخرى مثل تذكرة سفر أقل سعرا و احترام أكبر للمواعيد، ثم تقديم توصيات يمكن أن تستفيد منها الخطوط الجوية الجزائرية من خلال فهم سلوك عملائها اتجاه هذا النوع من

الخطوط الجوية التي تنوي تبنيها مستقبلا، و بالتالي الخروج بفكرة واضحة عن الخدمات المجانية وغير المجانية التي يتوقعها العميل لقاء تذكرة السفر. منهجية الدراسة:

لقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الأنسب في الأبحاث والدراسات التي تهدف إلى وصف وتحليل الظاهرة كما هي في الواقع، وذلك من خلال جمع البيانات اللازمة بالاعتماد على الكتب والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، وكذا الاستعانة باستبيان تم إعداده بغرض إجراء الدراسة التطبيقية. عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من عملاء للخطوط الجوية الجزائرية، ولقد لجأنا في تحديد حجم العينة الى أسلوب العينة الملائمة، حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة 112 استبيان، وكان عدد الاستبيانات المستردة والصالحة 100 استبيان بنسبة 89.28%، وهي نسبة تسمح لنا بإجراء العديد من الاختبارات الإحصائية المهمة. انطلاقا من هنا، فسوف نتناول البحث من خلال التطرق الى الميزة التنافسية، هيكل تكاليف الخطوط الجوية منخفضة التكاليف، و الدراسة الميدانية التي تهدف الى توضيح مدى تقبل عملاء الخطوط الجوية الجزائرية لفكرة انشاء فرع "منخفض التكاليف".

1- هيكل تكاليف الخطوط الجوية ذات التكلفة المنخفضة

ظهرت أول خطوط جوية منخفضة التكاليف سنة 1971 بالولايات المتحدة الأمريكية "Southwest Airlines" (Jeans-yves.I, 2010, p62) و التي تعتبر رائدة في المجال، أما في أوروبا فالمؤسستان الرائدتان في هذا المجال هما الايرلندية Ryanair 1991 ثم البريطانية Easyjet. 1995.

في سياق تعريف هذا النوع من الخطوط الجوية، يمكن سرد مقولة "Michel" leary 10 المدير التنفيذي لـ Rayanair "الخدمات المقدمة لزيائنا هي الأكثر وضوحا وتحديدا في العالم، نضمن لهم تذكرة السفر الأقل سعرا، رحلة آمنة و في الموعد المحدد" (Siobhan.C, p162, 2007)؛ لذلك ولقاء هذه الخدمات الأساسية والعوامل التي سنتطرق إليها لاحقا، يمكن أن يكون سعر تذكرة السفر أرخص بمعدل 60 بالمائة مقارنة بالخطوط الجوية كاملة الخدمات (Le groupe CSC, 2004, p05).

بصفة عامة، العديد من العوامل صبت في صالح هذه الاستراتيجية، أولا الانترنت وما تتيح للمستهلك من مقارنة للأسعار و الشراء عبر قنوات توزيع تكلف أقل؛ ثانيا: العولمة التي أدت الى رفع القيود الحدودية و الاستفادة من اليد العاملة منخفضة التكاليف؛ ثالثا: التغير في عادات المستهلكين لاسيما في ظل قدرة شرائية محدودة أين أصبح المشتري يبحث عن المنتجات التي تلبى رغبته بأقل سعر ممكن.

سوف نتطرق الى هيكل تكاليف هذا النوع من الخطوط الجوية الذي يتميز بعدة خصائص يمكن حصرها فيما يلي:

- المطارات المستهدفة: عادة ما تستعمل الخطوط الجوية منخفضة التكاليف مطارات "ثانوية" ذات موقع بعيد نسبيا عن وسط المدن الرئيسية و بتجهيزات أقل مقارنة بالمطارات الكبرى و بالتالي تكاليف أقل، تنقسم هذه الأخيرة الى مجموعة من الضرائب و الرسوم كمايلي: ضريبة المطار(الأمن)؛ ضريبة الطيران المدني وضريبة الازعاج الصوتي للطائرات؛ أما الرسوم فتتعلق برسم هبوط الطائرة، رسم موقف الطائرة، رسم على كل مسافر بالإضافة الى رسم التزود بوقود الطائرات (Charles.B, 2007, p157). و كمثال توضيحي فإنّ متوسط ثمن التذكرة لرحلة 1000 كم هو 58 أورو من مطار ثانوي، بينما يكون في حدود 125 أورو من مطار كبير، و ذلك راجع

للضرائب سألقة الذكر، حيث تقدر بحوالي 2 أورو لكل مسافر في مطار ثانوي بينما تكون في حدود 28 أورو في بالنسبة لمطار رئيسي أي أعلى بحوالي 14 مرة (Myriam.D, 2004, p55).

عادة ما تكون المطارات الثانوية أقل ازدحاما ما يمثل ميزة أخرى، حيث أنّ استراتيجية الخطوط الجوية منخفضة التكاليف تقضي بتقليل الوقت الذي تقضيه الطائرة على الأرض أقصى قدر ممكن(من هبوط الطائرة الى طيرانها للرحلة التالية) حيث تعتبر هذه المطارات أكثر كفاءة في تسيير الحركة الجوية نظرا للعدد المحدد من الرحلات، و بالتالي الحفاظ على وتيرة عالية من التناوب (rotation) مع ضمان دقة مواعيد الرحلات، حيث تقضي الطائرة ما معدله 25 دقيقة على الأرض من أجل تجهيزها و التزود بالوقود(kerosene) مقارنة بحوالي ساعة كاملة على الأقل تقضيها الخطوط الجوية كاملة الخدمات في مطار كبير لنفس الغرض، ما يمكّنها بالقيام بضعف عدد الرحلات اليومي تقريبا(Andrija.V and others, 2013, p75)، كما أنه في الكثير من الأحيان تبرمج رحلاتها في أوقات أين لا تكون فيها رحلات كثيرة مثل الرحلات الليلية أو في الصباح الباكر.

-اعتماد نظام الطيران المباشر من مطار لآخر **direct-route**: حيث أن جَلَ رحلاتها لا تتجاوز مدتها 3 ساعات أي متوسط 800 كيلومتر، وهو المدى القصير غالبا و المتوسط في بعض الأحيان؛ ميزتين أساسيتين يوفرهما هذا النظام: أولا يسمح بتقليص مصاريف اقامة طاقم الطائرة التقني و التجاري لأنهم يعودون دائما لقاعدتهم الأصلية مع نهاية اليوم، بالاضافة الى توفير تكاليف مبيت الطائرة في مطار أجنبي (overnight charges)؛ وثانيا يساعدها هذا النظام على تقليص وقت التوقف بين رحلتين حيث لا تقوم برحلات

تتخللها محطات توقف (connecting flights) و ما يترتب عنها من وقت لازم لتحويل المسافرين و الأمتعة من طائرة لأخرى.

في المقابل، الخطوط الجوية كاملة الخدمات تعتمد "نظام المحور" hub and "spoke-system" و هو نظام معقد يتعارض مع فكرة البساطة التي تتميز بها هذه الخطوط الجوية منخفضة التكاليف (Myriam.D, 2004, p55)، حيث يعتمد على مطار(قاعدة) رئيسي تمر منه معظم رحلاتها، لاسيما منها التي تتم بين القارات مثل مطار دبي الدولي بالنسبة لطيران الامارات.

- لا توجد وجبات أو خدمات مجانية داخل الطائرة (no frills): تعتمد الخطوط الجوية منخفضة التكاليف بصفة أساسية على هذا الخيار، حيث تتيح تذكرة الطائرة للزبون أمتعة مقصورة تقتصر فقط على حقيبة لا يتعدى وزنها في الغالب 10 كغ ومحددة الأبعاد بحوالي 22.5 x 45 x 55.5 سم (www.airberlin.com)، أيّ خدمة ماعدا ذلك تكون غير مجانية مثل الوجبات أو المشروبات داخل الطائرة، الجريدة، أمتعة اضافية، حتى أنّ بعض الخطوط الجوية مثل Ryanair تفوت بطاقة الصعود للطائرة (boarding card) للعميل الذي يريد الحصول عليها على مستوى المطار(لم يطبعها بنفسه)، كما أنّ اختيار المقاعد أيضا يكون غير مجاني، وتصل هذه التكاليف الى غاية 30 بالمائة من سعر تذكرة تقليدية (Charles.B, 2007, p157)، و تمثل حوالي 25 بالمائة من رقم أعمال Ryanair (J.Bojin.,J-M.Schoettl, 2013, p89).

- عرض موحد (standard offer): يتمثل في عرض موحد من التذاكر للبيع، و هو الدرجة الاقتصادية، و بالتالي فإن السعر يكون حسب درجة امتلاء الطائرة و وقت الحجز، حيث أنه كلما كان هذا الأخير مبكرا و الأماكن شاغرة، كلما كان السعر أقل، والعكس صحيح بالنسبة للمتغيرين، و هذا ما يُسمى بالتسعير حسب الوقت

الحالي "yield management" وهو نظام يصلح للاستعمال في بيع كل السلع غير الممكن تخزينها مثل الفنادق، كما أن استخدام الانترنت يعتبر عاملا مهما في تخفيض تكاليف الحجوزات. فمثلا مؤسسة easyjet يتم فيها الحجز بنسبة 95 بالمائة (Gerry.J and 154 others, 2009, p عن طريق الانترنت، ما يوفر العمولة التي تتلقاها عادة وكالات السفر اضافة الى توفير التكاليف المتعلقة بالتذاكر، مثل طباعتها على الورق، حيث يتلقاها الزبائن عن طريق البريد الالكتروني، فضلا عن توفير تكاليف الوكالات الخاصة، مثل الكراء و أجور العمال. تكلفة الحجز عبر الانترنت هي حوالي 1 أورو، مقابل حوالي 10 أورو عند الحجز عبر وكالة سفر (J.Bojin,J-M.Schoettl, 2013, p89).

-استخدام نوع واحد من الطائرات: تعمل الخطوط الجوية منخفضة التكاليف على اقتناء أسطول متجانس حيث يتكون عادة من نوع واحد من الطائرات، غالبا ما تكون AirbusA319/ A320 أو Boeing 737-200/300 "ذات ممر واحد" (J.Bojin,J-M.Schoettl, 2013, p93). في هذا السياق قام مكتب الدراسات المتخصص في النقل الجوي "ch-aviation" سنة 2013 بنشر دراسة حول استراتيجية الخطوط الجوية منخفضة التكاليف في اقتناء أساطيلها الجوية، و خلص الى أن معظمها تحصل على حسومات كبرى بسبب طلبياتها الكبيرة، ثم تقوم ببيع هذه الطائرات بعد فترة وجيزة من الاستعمال، أي استغلال قصير المدى (short term use) وبأسعار عالية، ما يحقق لها أرباحا كبيرة بالإضافة الى الفعالية في استهلاك الوقود لأن الطائرات الجديدة تستهلك أقل (Niels Trubabch, 2013)، هذا العامل الأساسي المتمثل في وقود الطائرات يمثل نسبة معتبرة من إجمالي التكاليف، حيث يحل في المركز الثاني بعد تكاليف العمال، وهو عامل يصعب التأثير عليه، رغم ذلك تحاول مؤسسات مثل Rayanair

التقليل من تكلفته عن طريق تخصيص جائزة للطيارين الذين يستهلكون أقل كمية ممكنة من الوقود، و الطيران بالحد الأدنى من الوقود دون المساس بمعايير السلامة. علاوة على هذه الميزة، توجد مزايا أخرى مثل تخفيض تكاليف الصيانة بفعل أثر التعلم على المستوى التقني و الإداري و تخفيض تكاليف التدريب و تأهيل طاقم الطائرة حيث يكفي برنامج و فريق واحد من المكونين لكافة الموارد البشرية لأن الأسطول متجانس.

استغلال ظروف سوق تصنيع الطائرات من أجل الحصول على حسومات هامة من المصنعين في حالة شراء عدد كبير من الوحدات، فمثلا أكبر طلبية قامت بها مؤسسة Ryanair كانت بعد أحداث 11 سبتمبر 2001 عندما كانت الكثير من الخطوط الجوية على حافة الإفلاس، بسبب انخفاض عدد الرحلات الجوية ب 30 بالمائة في الولايات المتحدة الأمريكية و ب5 بالمائة على المستوى العالمي (Garrette et autres, 2004, p32).

زيادة عدد المقاعد داخل الطائرة، حيث تسعى لتوزيع التكاليف الثابتة على أكبر عدد ممكن من المسافرين، و بالتالي تسعى لأن تحمل الطائرة أكبر عدد من المقاعد، و ذلك باستبدال المكان المخصص للدرجة الأولى و درجة رجال الأعمال بمقاعد من الدرجة الاقتصادية، و العمل على تقليص المساحة المتاحة بين المقاعد، و تصنيع هذه الأخيرة بمواد خفيفة نسبيا. كمثال على ذلك، مساحة المقعد تكون في حدود 76سم في British Airways بينما 66 سم في Easyjet أي أن طائرة Airbus A319 التي تمتلكها هذه الأخيرة تحتوي على عدد مقاعد يقدر ب 156 عوضا عن 142 الموجودة لدى الخطوط الجوية كاملة الخدمات أي بزيادة قدرها حوالي 10 بالمائة (Le groupe CSC, 2004, p11).

- الاستغلال المكثف للموارد البشرية: تستخدم الخطوط الجوية منخفضة التكاليف الحد الأدنى من الموارد البشرية خلال الرحلة و تطالبها بالقيام بعدة مهام خلال نفس الرحلة، فمثلا الطاقم التجاري هو نفسه الذي يسير عملية صعود و نزول الركاب في المطار و يسهر على سلامتهم، ثم يقدم الخدمات (غير المجانية) خلال الرحلة، و يقوم بتنظيف و تجهيز الطائرة للرحلة التالية، كما أنه من غير المقبول في غالب الأحيان توظيف عمال المنخرطين في نقابات العمال.

تُدفع الأجور على ساعات الطيران فقط، أي أنه لا توجد عطل مدفوعة الأجر، فمثلا الطيارين لدى Rayanair يحلقون 800 ساعة سنويا مقارنة ب 600 ساعة لدى Air France (Groupe) CSC, 2004, p12، أما بالنسبة للطاقم التجاري فجزء كبير من راتبه (قد يصل الى 50 بالمائة) خاضع لأهداف الانتاجية، أي العلاوات على المبيعات المحققة من الخدمات أثناء الرحلة، هذا ما يؤدي الى رفع انتاجية العامل، حيث أن هذا الأخير لدى Rayanair تكون انتاجيته أعلى بثمانى مرات مقارنة بنظيره لدى Air France و تكلفة الموارد البشرية تمثل 14 بالمائة و 31 بالمائة لنفس الخطوط الجوية على التوالي (J.Bojin, J-M.Schoettl, 2013, p95).

- استخدام الشراكة الاستراتيجية كوسيلة لخفض التكاليف: حيث تستعمل أيضا هذه الاستراتيجية من طرف الخطوط الجوية كاملة التكاليف، و تنقسم الى 3 أنواع: شركات عمودية أي مع الموردين أو الموزعين، شركات مع مؤسسات تقدم خدمات مكتملة لخدمات النقل الجوي مثل الشراكة القائمة على مستوى 57 مطار أوروبي تنشط فيه Rayanair مع مؤسسة Herz لكراء السيارات، حيث يشمل سعر التذكرة على الرحلة الجوية زائد سيارة مستأجرة، و ثالثا الشركات القائمة بين مع المنافسين أي التحالفات الاستراتيجية، حيث تعتمد بدرجة كبيرة على استخدام رمز رحلة

موحد (code sharing)، وهو المبدأ الذي تقوم عليه أهم تحالفات النقل الجوي مثل (bing-sehng teng, p16,2003)Skyteam, One world, Star alliance.

نلاحظ من هيكل التكاليف هذا أنّ التكلفة هي المحرك الأساسي لكافة أنشطة هذا النوع من الخطوط الجوية، عكس الخطوط الجوية كاملة الخدمات التي تحاول ارضاء العملاء في معظم الأحيان، حتى ولو أدى ذلك الى تكاليف اضافية.

2- الدراسة التطبيقية

من أجل اختبار صحة الفرضية-هناك درجة قبول مرتفعة من طرف عملاء الخطوط الجوية الجزائرية لمعظم الخصائص التي تتميز بها الخطوط الجوية منخفضة التكاليف- قمنا بإعداد استبيان وعرضه على عملاء الخطوط الجوية الجزائرية، و كانت نتائج الدراسة كما يلي:

1- وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة وتحليلها
تم استخدام الإحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات والنسب المئوية لأسئلة القسم الأول من الاستبيان والمتعلقة بالخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، و مدى معرفتها بالخطوط الجوية منخفضة التكاليف.

الجدول (1): وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	64
	أنثى	36
المجموع	100	%100
عدد المرات التي سافرت فيها مع الخطوط الجوية الجزائرية	5-1	62
	أكثر من 5	38
المجموع	100	%100

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS/22

متوسط العمر: 30 سنة

يتضح من الجدول أعلاه أن توزيع الذكور في العينة بلغ 64 ذكر، ونسبة 64% من مجموع المبحوثين، في حين بلغ عدد الإناث 36 أي ما نسبته 36% من مجموع العينة المدروسة، كما أنّ 62 من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 62% من إجمالي أفراد عينة الدراسة سافروا فيها مع الخطوط الجوية الجزائرية من مرة إلى 5 مرات، وهم الفئة الأكبر من أفراد عينة الدراسة، في حين أن 38 من أفراد عينة الدراسة يمثلون نسبة 38% سافروا فيها مع الخطوط الجوية الجزائرية أكثر من 5 مرات.

الجدول (2): مدى معرفة العملاء بالخطوط الجوية منخفضة التكاليف

النسبة المئوية%	التكرارات	التغير	ماذا تعني الخطوط الجوية منخفضة التكاليف بالنسبة لك
17	17	لم تسمع (ي) بها من قبل	
54	54	خطوط جوية ذات تذاكر منخفضة السعر	
29	29	خطوط جوية محدودة الخدمات	
100%	100	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS/22

يتضح من النسب الموضحة في الجدول أعلاه أنّ غالبية العملاء الذين يمثلون 54% لديهم فكرة خاطئة على الخطوط الجوية منخفضة التكاليف، لأنّ سعر التذكرة يمكن أن يكون مماثلاً للسعر الذي تقدمه الخطوط الجوية كاملة الخدمات أو أعلى في بعض الأحيان اذا ما حجزنا بفترة وجيزة قبل الرحلة، و دفعنا مقابل كافة الخدمات التي تقدمها الخطوط الجوية كاملة الخدمات، بالإضافة الى ثمن التنقل اذا ما كان المطار "ثانوي" الى المدينة المستهدفة.

بينما تمثل نسبة 29% العملاء الذين لديهم فكرة أكثر وضوحاً على الخطوط الجوية منخفضة التكاليف، وهي نسبة منخفضة مقارنة بالنسبة السالفة الذكر، أما

بالنسبة للعملاء الذين لم يسمعوا بهذا النوع من الخطوط الجوية من قبل فيمثلون
17%.

2- نتائج التحليل الإحصائي واختبار صحة الفرضية المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

قمنا بالاعتماد على مقياس ليكرت لقياس درجة موافقة المستجوبين على كل
عبارة من عبارات الاستبيان، ويتكون هذا المقياس من 5 درجات و ذلك على النحو
التالي: الدرجة 1: غير موافق بشدة؛ الدرجة 2: غير موافق؛ الدرجة 3: محايد؛ الدرجة
4: موافق؛ الدرجة 5: موافق بشدة.

تم تقييم المتوسطات الحسابية لإجابات الأفراد عن طريق تقسيم المقياس إلى
ثلاث مجالات لتحديد درجة الموافقة وذلك وفق المعادلة التالية: القيمة العليا -
القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات. أي: $3/(1-5) = 1.33$.
وبذلك تكون: درجة الموافقة المنخفضة من 1 إلى 2.33؛ درجة الموافقة المتوسطة من
2.34 إلى 3.67؛ ودرجة الموافقة العالية من 3.68 إلى 5.

للإجابة على الفرضية التي طرحناها "هناك درجة قبول مرتفعة من طرف عملاء
الخطوط الجوية الجزائرية لمعظم الخصائص التي تتميز بها الخطوط الجوية منخفضة
التكاليف"، قمنا بتحليل أجوبة الاستجواب كما يلي:

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات تحديد مدى تقبل العملاء لخطوط جوية منخفضة التكاليف

رقم السؤال	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	كلما كان العجز مبكرا كان سعر التذكرة أرخص والعكس صحيح	4.20	0.929	1	عالية
2	شراء تذكرة السفر يكون أرخص عبر الانترنت	4.09	1.052	3	عالية
3	استخراج بطاقة الصعود للطائرة (carte d'embarquement) يكون مجاني فقط عبر الانترنت	3.56	1.158	9	متوسطة
4	تتيح لك تذكرة الطائرة أمتعة مقصورة محددة بحقيبة واحدة لا يتعدى وزنها 10 كغ وبأبعاد محددة + حقيبة يد صغيرة فقط	4.19	1.529	2	عالية
5	أي أمتعة اضافية تكون غير مجانية، ويُحتسب ثمنها حسب الوزن والوجهة، كما أنّ طريقة السداد تكون أرخص عبر الانترنت	3.74	1.002	6	عالية
6	اختيار مكان الجلوس في الطائرة غير مجاني	3.01	1.747	10	متوسطة
7	كل التذاكر توفر لك درجة واحدة فقط وهي الدرجة الاقتصادية	3.78	1.143	5	عالية
8	لا توجد وجبات أو مشروبات أو خدمات مجانية خلال الرحلة	2.83	1.880	11	متوسطة
9	عادة ما يكون مقعد الطائرة أصغر قليلا وبالتالي راحة أقل	3.71	1.234	7	عالية
10	توفر الرحلات المباشرة فقط، لا توجد رحلات يتخللها توقف (vols en correspondance)	3.88	0.955	4	عالية
11	استخدام مطارات ثانوية في الكثير من الأحيان، حيث تكون بعيدة نسبيا عن وسط المدن الكبرى	3.69	1.122	8	عالية
12	في حالة تفويت الرحلة، لا يمكن تعويض التذكرة أو تغييرها أو تحويلها لشخص آخر	2.35	1.876	12	متوسطة
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3.39	1.14	/	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS/22

$$\text{المتوسط الحسابي} = 1+2+3+4+5/5 = 3$$

يشير الجدول أعلاه الى أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام هو (3.39) في حين بلغ الانحراف المعياري العام (1.14)، وهو ما يدل على الموافقة العالية لعينة الدراسة على الخصائص التي تتميز بها الخطوط الجوية منخفضة التكاليف. كما نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت بين (2.26) و (4.20) حيث كانت أعلاها العبارة رقم (1) بمتوسط حسابي قدره (4.20) أي أنّ هذه القيمة تفوق قيمة المتوسط الحسابي (3)،

وهي تدل على أن معظم المستجوبين يوافقون بدرجة عالية على أنه "كلما كان الحجز مبكرا كان سعر التذكرة أرخص والعكس صحيح" أي أنهم موافقون على دفع مبلغ اضافي في حالة شراء تذكرة قبل فترة قصيرة من موعد الرحلة ؛

ثم تلها في المركز الثاني عبارة "تتيح لك تذكرة الطائرة أمتعة مقصورة محددة بحقيبة واحدة لا يتعدى وزنها 10 كغ و بأبعاد محددة زائد حقيبة يد صغيرة فقط" بمتوسط حسابي قدره (4.19)، وهذا يدل على أن معظم المستجوبين موافقون بدرجة عالية و مستعدون للسفر بأمتعة محددة الوزن و الأبعاد ؛

ثم تأتي في المركز الثالث العبارة "شراء تذكرة السفر يكون أرخص عبر الانترنت" بمتوسط حسابي قدره (4.09)، وهذا يدل على أن معظم المستجوبين موافقون بدرجة عالية و مستعدون لدفع مبلغ اضافي في حالة عدم شراء تذكرة السفر عن طريق الانترنت، مثل شراءها من وكالة سفر أو من المطار؛

ثم تأتي في المركز الرابع عبارة "توفر الرحلات المباشرة فقط، لا توجد رحلات يتخللها توقف" بمتوسط حسابي قدره (3.88)، وهذا يدل على أن معظم المستجوبين موافقون بدرجة عالية وأنّ معظم الرحلات التي يقوم بها عملاء الخطوط الجوية الجزائرية هي رحلات مباشرة؛

ثم تأتي في المركز الخامس عبارة "كل التذاكر توفر لك درجة واحدة فقط و هي الدرجة الاقتصادية" بمتوسط حسابي قدره (3.78)، وهذا يدل على أن معظم المستجوبين موافقون بدرجة عالية على السفر مع الدرجة الاقتصادية فقط و أنهم غير مهتمون بدفع مبالغ اضافية لقاء درجات أكثر رفاهية مثل الدرجة الأولى، ويمكن أن يكون السبب في ذلك هو مدة الرحلات التي قام بها معظم المستجوبين، والتي لا تتجاوز بضع ساعات و هو ما يلائم طبيعة الخطوط الجوية منخفضة التكاليف ؛

ثم تأتي في المركز السادس عبارة "أيّ أمتعة إضافية تكون غير مجانية، ويُحتسب ثمنها حسب الوزن والوُجْهة، كما أنّ طريقة السداد تكون أرخص عبر الانترنت" بمتوسط حسابي قدره(3.74)، وهذا يدل على أنّ معظم المستجوبين موافقون بدرجة عالية و مستعدون لدفع مبلغ اضافي لقاء نقل أمتعة إضافية أكثر مما تتيحه تذكرة السفر، كما أن طريقة السداد يكون أعلى في حالة دفع ثمن الأمتعة الاضافية في المطار:

ثم تأتي في المركز السابع عبارة "عادة ما يكون مقعد الطائرة أصغر قليلا و بالتالي راحة أقل" بمتوسط حسابي قدره (3.71)، وهذا يدل على أنّ معظم المستجوبين موافقون بدرجة عالية و مستعدون خلال السفر للحصول على درجة أقل من الراحة مقارنة بمقاعد الخطوط الجوية كاملة الخدمات خلال السفر، و يمكن أن يكون السبب في ذلك (بالإضافة الى دافع سعر التذكرة المنخفض) هو نفسه السبب المتعلق بالعبارة السابعة، و هو مدة الرحلات التي قام بها معظم المستجوبين، والتي لا تتجاوز بضع ساعات، و بالتالي لا داعي لتوفير درجات راحة كبيرة خلال رحلة قصيرة؛

ثم تأتي في المركز الثامن عبارة "استخدام مطارات ثانوية في الكثير من الأحيان، حيث تكون بعيدة نسبيا عن وسط المدن الكبرى" بمتوسط حسابي قدره(3.69)، هذا يدل على أنّ معظم المستجوبين موافقون بدرجة عالية و مستعدون للسفر الى مطارات بعيدة نسبيا عن وسط المدن التي يقصدونها؛

ثم تأتي في المركز التاسع عبارة "استخراج بطاقة الصعود للطائرة (broading card) يكون مجاني فقط عبر الانترنت" بمتوسط حسابي قدره(3.56)، أي درجة قبول متوسطة لدى المستجوبين، وهذا يدل على أنّ فئة معتبرة من العملاء المستجوبين غير موافقة على دفع مبلغ اضافي لاستخراج بطاقة الصعود من المطار؛

ثم تأتي في المركز العاشر عبارة "اختيار مكان الجلوس في الطائرة غير مجاني" بمتوسط حسابي قدره (0.13)، وهذا يدل على أنّ فئة معتبرة من العملاء المستجوبين غير موافقة على دفع مبلغ اضافي لقاء اختيار مكان الجلوس في و الطائرة، وأن لا يكون هذا الاختيار بطريقة عشوائية ؛

ثم تأتي في المركز الحادي عشر عبارة "لا توجد وجبات أو مشروبات أو خدمات مجانية خلال الرحلة" بمتوسط حسابي قدره (2.83)، وهذا يدل على أنّ فئة معتبرة من العملاء المستجوبين يعتبرون أنّ الوجبة و المشروبات التي تقدم أثناء الرحلة خدمة أساسية تدخل ضمن سعر تذكرة السفر، و هم غير مستعدون لدفع مبلغ اضافي إزاء ذلك ؛

و تأتي في المركز الأخير الثاني عشر و الأخير عبارة "في حالة تفويت الرحلة، لا يمكن تعويض التذكرة أو تغييرها أو تحويلها لشخص آخر" بمتوسط حسابي قدره (2.26)، وهذا يدل على أنّ فئة معتبرة من العملاء المستجوبين يريدون الحصول و لو على تعويض جزئي لتذكرة السفر في حالة تفويت الرحلة.

نلاحظ أنّ درجة القبول كانت عالية في 8 عبارات من أصل 12، و متوسطة في 4 عبارات، كما نلاحظ عدم وجود عبارات بدرجة قبول منخفضة، أي أنّ معظم عملاء الخطوط الجوية الجزائرية المستجوبين يوافقون على أغلبية الخصائص المتعلقة بالخطوط الجوية منخفضة التكلفة و هم على استعداد للسفر مع خطوط جوية تتميز بهذه الخصائص، و هو ما يؤكد الفرضية التي تبينناها "هناك درجة قبول مرتفعة من طرف عملاء الخطوط الجوية الجزائرية لمعظم الخصائص التي تتميز بها الخطوط الجوية منخفضة التكاليف".

النتائج:

- من خلال هذه الدراسة الاستقصائية لنموذج الخطوط الجوية منخفضة التكاليف، يمكن ايراد النتائج التالية:
- 1- معظم عملاء الخطوط الجوية الجزائرية المستجوبين لديهم فكرة خاطئة عن الخطوط الجوية منخفضة التكاليف، أو لم يسمعوا بها من قبل؛
 - 2- غالبية العملاء المستجوبين يوافقون على السفر مع خطوط تتميز بما يلي:
 - دفع مبلغ اضافي في حالة شراء تذكرة قبل فترة قصيرة من موعد الرحلة ؛
 - السفر بأمتعة محددة الوزن و الأبعاد؛
 - دفع مبلغ اضافي في حالة عدم شراء تذكرة السفر عن طريق الإنترنت مثل شرائها من وكالة سفر أو من المطار؛
 - السفر عن طريق رحلات مباشرة فقط؛
 - تذكرة السفر توفر درجة اقتصادية فقط ؛
 - دفع مبلغ اضافي لقاء نقل أمتعة إضافية أكثر مما يتيح تذكرة السفر، كما أنّ طريقة السداد تكون أعلى في حالة دفع ثمن الأمتعة الاضافية في المطار؛
 - مقاعد توفر راحة أقل نسبيا؛
 - السفر عبر مطارات بعيدة نسبيا عن وسط المدن التي يقصدونها.
 - 3- فئة معتبرة من عملاء الخطوط الجوية الجزائرية غير موافقون على السفر مع خطوط جوية تتميز بما يلي و يعتبرون هذه الخدمات أساسية و تشملها تذكرة السفر:
 - دفع مبلغ اضافي لاستخراج بطاقة الصعود من المطار؛

- دفع مبلغ اضافي لقاء اختيار مكان الجلوس في الطائرة، و أن لا يكون هذا الاختيار بطريقة عشوائية؛
- دفع مبلغ اضافي لقاء الوجبة والمشروبات التي تقدم أثناء الرحلة ؛
- لا يوجد تعويض ولو جزئي لتذكرة السفر في حالة تفويت الرحلة.

التوصيات:

- في ختام هذه الدراسة، يمكن ايراد مجموعة من التوصيات و التي من شأنها العمل على اعتماد نموذج الخطوط الجوية منخفضة التكاليف :
- 1- في حالة انشاء فرع لخطوط جوية منخفضة التكاليف، يجب القيام بحملات ترويجية كافية من أجل تصحيح المفاهيم المتعلقة بها، ووضع شعار جديد يعبر عن رسالة المؤسسة(الفرع) وطبيعة الخدمات المقدمة ؛
 - 2- تكييف عرض خاص بسعر مناسب يحتوي على الخدمات التي رفض العملاء التخلي عنها، وبالتالي يشمل سعر تذكرة السفر الخدمات المجانية التالية: استخراج بطاقة الصعود للطائرة (broading card) من المطار، اختيار مكان الجلوس في الطائرة، الوجبة والمشروبات أو بعض الخدمات أثناء الرحلة، التعويض ولو جزئي في حالة تفويت الرحلة أو امكانية تحويلها لشخص آخر، بالتالي تكون الخدمات المتبقية وهي في حدود 8 خدمات غير مجانية، أي للعميل حرية الدفع للحصول عليها.

المراجع :

- 1- Andrija Vidović, Igor Štimac, Damir Vince "DEVELOPMENT OF BUSINESS MODELS OF LOW-COST AIRLINES", *International Journal for Traffic and Transport Engineering, Zagreb, Croatia 2013.*

- 2- bing-sehng teng, "collaborative advantage of strategic alliances: value creation in the value net", journal of general management, vol29, n 02, UK, winter 2003.
- 3- Charles beigbeder " Le low cost: un levier pour le pouvoir d'achat", un rapport pour le secrétariat d'état chargé de la consommation et du tourisme, France, 2007.
- 4- Gerry Johnson, Kevan Scholes, Richard Whittington:"fundamentals of strategy", pearson education, England, 2009.
- 5- J.Bojin,J-M.Schoettl: "l'essentiel de la stratégie, Eyrolles, France, 2013.
- 6- Jeans-yves le louarn" Gestion stratégique des ressources humaines", éditions liaisons, paris, France, 2010.
- 7- Myriam Decker: "structures et stratégies des compagnies aériennes à bas coûts, les turbulences du-low cost- dans le ciel européen"l'Harmattan, paris, France, 2004.
- 8- Niels Trubabch , CH-Aviation, "ANALYSIS: Ryanair and other low-cost carriers eliminate rivals with unique fleet strategy", Switzerland,10 july 2013.
- 9- Siobhan Creaton " Rayanair the full story of the controversial low-cost Airline", Aurum press Ltd, London, UK, 2007.
- 10- Strategor 6^{ème} édition, toute la stratégie d'entreprise, coordonné par Lehmann-Ortega, Leroy, Garrette, Dussauge, Durand; Dunod, Paris, France, 2013.
- 11- Un dossier réalisé par Le groupe Transport Tourisme CSC: 'la revolution "low cost", une menace pour les companies traditionnelles européenne?', France, 2004.
- 12- www.airbelin.com. www.vueling.com . www.transavia.com.
- 13- <http://bfmbusiness.bfmtv.com/entreprise/3-innovations-qui-vont-revolutionner-l-aviation-selon-easyjet-893121.html> ,Erwan.M.
- 14- <http://www.theguardian.com/business/2013/jul/04/indian-airline-goair-female-only-crew-fuel>, Angela.M.
- 15- <http://www.theguardian.com/world/2013/apr/02/samoa-air-pay-what-you-weigh>, Haroon.S.
- 16- <http://www.worldairlineawards.com/>

مصادر حوادث العمل لدى أعوان التدخل من رجال الحماية المدنية بالجزائر

د. بحري صابر، أ. خرموش منى

جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02

bahri.saber43@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2016/03/05 تاريخ القبول: 2016/09/21

ملخص:

تعتبر مهنة الحماية المدنية من بين المهن التي يتعرض شاغلها إلى حوادث العمل بالنظر لخصوصياتها وطبيعتها المنفردة، لذا فقد جاءت دراستنا بهدف معرفة مصادر حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبيان خاص بمصادر حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية الذي تم تقسيمه إلى أربعة محاور الأول يتعلق بالمصادر النفسية والثاني بالمصادر المهنية والثالث بالمصادر الأمنية والرابع بالمصادر الاورغنومية، وقد تم تطبيق استبيان الدراسة على عينة مكونة من 105 عون تم اختيارهم قصديا، وقد دلت نتائج الدراسة إلى أن هناك العديد من المصادر التي تساهم في حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية تأتي المصادر النفسية على رأسها لتلها المصادر المهنية فالمصادر الأمنية وأخيرا المصادر الاورغنومية مع أن هناك تباين في العوامل المشكلة للمصادر نفسها.

Abstract:

Civil protections amongst the jobs in which its occupants are exposed to several work accidents taking into account its particularity and distinguished nature. For this reason, the present study aims at figuring out sources of work accidents among civil protection workers. In order to achieve the objectives of the present study, the researchers conducted a survey about the reasons of occupational accidents among civil protection workers. The survey focused on four aspects:(1) psychological reasons, (2) occupational reasons, (2) safety reasons, and (4) ergonomic cones. The survey has been carried out on one hundred- and- five of civil defense agents who were chosen for the aforementioned purpose. The results showed that there are many reasons behind

work-related-accidents among civil defense workers: the psychological reasons are firstly stated, and, then, followed by professional and safety. The ergonomics reasons come at last although there was divergence about the factors behind the same reasons.

مقدمة:

من بين المهن الإنسانية في المجتمع مهنة الحماية المدنية التي يحاول أفرادها تقديم يد المساعدة لمختلف أطياف المجتمع وفئاته في سبيل تحقيق السلامة والأمن للجميع، ونتيجة هذا الدور المنوط برجال الحماية المدنية فإنهم يكونون دائما عرضة لحوادث العمل التي يسعى الكثير منهم إلى تجنبها بأخذ احتياطات عملية وبيئية في سبيل المحافظة على سلامتهم من أي خطر محتمل، فمهنة الحماية المدنية كغيرها من المهن يتعرض صاحبها لمجموعة من حوادث العمل التي تعددت أسبابها والعوامل المساهمة في وقوعها، خاصة وأن هذه المهنة في حد ذاتها تكتسبها عدة مخاطر تتعلق بطبيعة العمل الذي يقوم به رجل الحماية المدنية ما يجعله أكثر عرضة للوقوع في حوادث العمل من غيره بالنظر للخصوصيات التي تميزها وكذا الظروف المحيطة التي يعمل في إطارها صاحبها.

ورجل الحماية المدنية كأحد الفواعل المدنيين يسهر بالإضافة إلى التدخل لتقديم يد المساعدة والإسعاف للأشخاص في حال وقوع حوادث وكوارث، على حماية ممتلكات المواطنين من الأخطار المحتملة من حرائق وزلازل وفيضانات وغيرها من الأخطار المحدقة بالمواطن وممتلكاته، لذا فإن رجل الحماية المدنية وهو يؤدي عمله قد يتعرض لجملة من حوادث العمل بسبب طبيعة المهنة والمهام والمسؤوليات التي يقوم بها والواجبات المكلف بها، وقد تعددت الأسباب والعوامل المؤدية لحوادث العمل والتي سنحاول أن نبرزها من خلال الدراسة الحالية التي نحن بصدد إجرائها.

أولا . الإطار المنهجي: مشكلة الدراسة:

1. الإشكالية: نتعرض في مختلف جوانب حياتنا إلى مجموعة لا متناهية من حوادث العمل التي تصادفنا، وتحاول التأثير فينا و في أداثنا، ومهنة الحماية المدنية كغيرها من المهن يتعرض صاحبها لحوادث العمل، التي فرضتها خصوصيات هذه المهنة و طبيعتها التي تتعلق بالنشاط الممارس، وكذا المواقف الصعبة والعلاقات المتشابكة والظروف المهنية غير المثالية، فلا تكاد تخلوا حياة رجال الحماية المدنية من حوادث العمل، وباعتبار رجال الحماية المدنية أعضاء فاعلين في المجتمع من جهة وكذا قيامهم بأعمال جد صعبة ومعقدة من جهة أخرى، الأمر الذي جعلهم يتعرضون إلى جملة من حوادث مهنية وعملية بحكم المهمة النبيلة التي يسعون إليها.

وأمام الأخطار المحدقة برجال الحماية المدنية جراء طبيعة العمل الذي فرضه مناخ المؤسسة والمسؤولية الملقاة على كاهلهم بالدرجة الأولى، وكذا شعورهم بالقلق والتوتر نتيجة الخوف من المستقبل والتعرض الدائم لخطر الحوادث وخطر الموت، وهو ما حمل رجال الحماية المدنية على بذل المزيد من الطاقات والمجهودات لمواجهة تلك العوامل التي تقف حائلا دون أداءهم لعمليهم على أكمل وجه، ما يؤدي إلى زيادة حجم حوادث العمل، هذه الحوادث التي تنعكس على أداءهم لعمليهم من خلال الرضا المهني ودوران العمل وتؤثر على العلاقات داخل العمل بين رجال الحماية المدنية، ولتحديد مصادر هذه الحوادث لدى رجال الحماية المدنية ارتأينا القيام بهذه الدراسة انطلاقا من الإشكالية التالية: ما هي مصادر حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية؟.

2.فرضيات الدراسة:

1.2 الفرضية العامة: هناك عدة مصادر لحوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية.

2.2 الفرضيات الإجرائية:

✓ هناك مصادر نفسية لحوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية.

✓ هناك مصادر مهنية لحوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية.

✓ هناك مصادر أمنية لحوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية.

✓ هناك مصادر أورغنومية لحوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية.

3. أهداف الدراسة: يمكن إجمال أهداف الدراسة فيما يلي:

- معرفة أهم المصادر النفسية والمهنية والأمنية الاورغنومية المؤدية لحوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية.

- تحديد الأسباب التي تؤدي لحوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية من أجل معالجتها.

4. حدود الدراسة: إن القطاع المعني بالدراسة هو بالضبط الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بقسنطينة، و قد امتدت الدراسة حوالي 2 أشهر من السنة الجامعية 2016/2015، و شملت العينة مجال الدراسة فئة أعوان التدخل حيث تم الاعتماد على استمارة خاصة بحوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية، و قد تم تطبيق الاستمارة بصورة فردية.

5. تحديد مصطلحات الدراسة:

حوادث العمل: هو أي إصابة يتعرض لها العامل مما يؤدي لتعطيل النشاط المبذول و ما يترتب على ذلك من خسائر مادية ومعنوية للعامل والمؤسسة على حد سواء(حمدي ياسين وآخرون، 1999، 195).

المصادر: هي تلك الأسباب والعوامل التي تساهم في وقوع حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية.

رجال الحماية المدنية: هم الأفراد الذين يعملون في قطاع الحماية المدنية حيث يقومون بمهام التدخل من أجل إنقاذ الآخرين ومد يد المساعدة لهم. المصادر النفسية: هي تلك العوامل والأسباب النفسية التي تؤدي إلى حوادث العمل، والتي تتعلق بالحالة النفسية التي يشعر بها الفرد والتي تدفعه إلى الوقوع في حوادث العمل.

المصادر المهنية: هي مختلف المصادر التي تتعلق بالمنظمة وبيئتها والتي تساهم في حوادث العمل كظروف العمل والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة، وكذا متطلبات الوظيفة والمهام الملقاة على عاتق الفرد في المنظمة إضافة للبيئة الخارجية التي تؤثر في المنظمة باعتبارها كائن اجتماعي يؤثر ويتأثر بالبيئة الخارجية.

المصادر الأمنية: هي تلك المصادر التي تتعلق بالبيئة الأمنية للمنظمة، وهي ترتبط خصوصا بإجراءات السلامة المهنية، وبرامج الوقاية والأمن، وكل الوسائل والمعدات التي تهدف إلى المحافظة على أمن وسلامة العامل في إطار المناخ التنظيمي الذي يعمل به.

المصادر الاورغنومية: وهي مختلف العوامل المرتبطة بأدوات ووسائل العمل ومدى تكيفها لتلائم وطبيعة الفرد العامل بمختلف أبعاده الجسمية من حيث الطول والوزن والحجم وكذا من حيث ملائمة الشكل والمادة المصنوعة منها هذه الوسائل. الحالة المدنية: هي الوضعية الاجتماعية التي تميز الفرد العامل في المنظمة والتي ترتبط بعائلته سواء أكانت حالته الاجتماعية متزوج بأولاد أو بدون أولاد أو أعزب والتي تؤثر على مستوى تعرضه لحوادث العمل.

6. عينة الدراسة: لقد كانت عينة الدراسة قصصية، من الوحدة الرئيسية للحماية المدنية وقد تم تطبيق أدوات الدراسة على أعوان التدخل والجدول التالي يبرز وصف العينة و حجمها بصورة أوضح.

جدول رقم(1) يبين وصف العينة

الحالة المدنية		التكرار	السن
متزوج	عازب		
10	19	29	30-26
20	17	37	34-30
14	9	23	38-34
11	5	16	42-38
55	50	105	مج

7. المنهج المستخدم: بالنظر لطبيعة الموضوع المراد دراسته فإن المنهج الوصفي هو المنهج المطبق في دراستنا والذي يعرف بأنه "استقصاء ينصب على ظاهرة نفسية اجتماعية كما هي موجودة في الواقع بعد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها" (تركي رايح، 1984، 129)، ولقد تم استخدام هذا النوع من المناهج لملاءمته دراسته من حيث تعديده حدود جمع البيانات لظاهر ما إلى تحليل هذه الظاهرة وعلاقتها بالظواهر الأخرى وكذا رصد مختلف الظواهر المحيطة بها.

8. وسائل الدراسة: لقد تم الاعتماد على استبيان من إعداد الباحثين خاص بمصادر حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية الذي احتوى 42 بند، حيث شمل أربعة محاور هي المصادر النفسية ب 10 بنود، والمصادر المهنية احتوت على 12 بند، والمصادر الأمنية احتوت على 10 بنود، و المصادر الارغنونمية احتوت على 10 بنود، وقد أعطيت تعليمات للمستجوب وحددت له خيارات الإجابة بخيارين هما نعم أو لا، وقد تم عرض الاستبيان على أربع أساتذة محكمين من قسم علم النفس بجامعة سطيف

02، حيث بلغ الصدق 0.68 ، كما تم حساب معامل ألفا كرونباخ أين بلغ ثبات الإستبيان 0.82.

9. الأدوات الإحصائية المستعملة في الدراسة: نظرا لطبيعة الموضوع الذي درسناه فإننا قد استخدمنا النسب المئوية وهو أكثر الوسائل الإحصائية ملائمة حيث يعبر عن موضوع الدراسة ومعادلته كالتالي: $n = \text{عدد التكرارات} \times 100 / \text{مجموع التكرارات}$.
ثانيا: الإطار النظري للدراسة.

1. مفهوم حوادث العمل:

يعرف حادث العمل بأنه أي "حادثة يحصل أثناء سير العمل والتي تؤدي إلى ضرر جسدي أو عقلي ويشتمل على حالات إصابات شديدة أو حالات أذى متعمد من قبل أشخاص آخرين والحوادث بهذه الطريقة هي التي يمكن الاعتراف بها طبيا وبأنها حالة صحية ناتجة عن العمل المهني أو ظروفه المحيطة التي يمارس الفرد عمله ضمنها" (محمد سهيلة ، 2010)، كما يعرف بأنه "كل ما يحدث دون أن يكون متوقعا دون حدوثه مما ينجم عنه ضرر للأفراد والوسائل" (Melennec I & juttard 1981, p27)، أما في القانون الجزائري فيقصد به " كل حادث انجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي وطراً في إطار علاقة العمل (المادة 6 من القانون رقم 13/83، 1983 ، 1810) كما يعتبر حادثا كل حادث يطرأ أثناء القيام خارج المؤسسة بمهمة ذات طابع استثنائي أو دائم طبقا لتعليمات صاحب العمل، أو بمناسبة ممارسة انتداب سياسي انتخابي أو في إطار منظمة جماهيرية ما، مزاولة دراسة بانتظام خارج ساعات العمل" (المادة 7 من القانون رقم 13/83، 1983، 1810)، ويعرف حادث العمل بأنه "واقعة أو حدث ينشأ مباشرة من مركز العمل دون وعي أو توقع وينتج عنه نوع من الأذى للعامل أو تلف المعدات والممتلكات، أي ينشأ عن

الآلات والأجهزة أو عن العامل نفسه" (سليمان خليل الفارس وآخرون، دس، ص 319).

ويطلق البعض على الحوادث التي تمس العاملين إصابات والتي تكون نتائجها عادة جروح، إعاقات أو حالات وفاة، في حين يتم إطلاق حوادث على المخاطر المهنية التي تمس موجودات المؤسسة، إلا أن الرأي الأصح على الأغلب ينطلق من كون الإصابة التي تلحق العامل ما هي إلا نتيجة للحوادث الأكثر شمولية، فقد يقع الحادث وقد ترافقه إصابات أو العكس، ومع ذلك فهو يترك في الحالتين أثارا ونتائج تخص المؤسسة (أبو شيخة نادر أحمد، 2000، 332).

من خلال التعارف التي تم عرضها سابقا نلاحظ أن هناك اختلاف واضح في تحديد مفهوم الحادثة أو حوادث العمل، وذلك لعدة اعتبارات تتعلق بالمقاربات المعرفية التي تم الانطلاق منها من جهة، ومن جهة ثانية إلى التخصص الذي تم فيه تناول مفهوم حوادث العمل سواء أكان مجال علم النفس أو إدارة وتسيير الموارد البشرية أو من خلال الجانب التشريعي والقانوني، ويمكننا تأكيد من خلال التعارف المتناولة أن حوادث العمل هي عبارة عن أي حادثة تحدث في مجال العمل أين يتعرض الفرد داخل المنظمة إلى إلحاق الضرر الجسدي أو العقلي والذي تتسبب فيه أسباب تتعلق بالمنظمة أو الفرد، وتؤدي إلى انعكاسات واضحة على الفرد من خلال المساس بجسده أو التسبب له بتوقف جزئي أو كلي عن العمل أين لا يستطيع إنجاز عمله أو تأديته بسبب ذلك الحادث الذي تعرض له.

2. مصادر حوادث العمل:

1.2 المصادر المتعلقة بالبيئة: الإضاءة: ليست الإضاءة الجيدة هي تركيز أكبر كمية من الضوء على مساحة معينة وإنما هي تزويد مساحة معينة بكمية من الضوء المناسبة

وبالتوزيع المطلوب، ونعني بالتوزيع المطلوب مراعاة انتشار الضوء بحيث لا تكون هناك مساحات قائمة أو في ظلال وأخرى شديدة الإضاءة لأن ذلك يترتب عليه إجهاد العين نتيجة ضرورة تكييفها تبعاً للدرجات المختلفة من الضوء.

الحرارة: إذا تطلبت العملية الإنتاجية استخدام حرارة عالية فإنه يمكن الحصول على جزء منها لتدفئة بقية أجزاء المصنع أما إذا تطلبت العملية الإنتاجية استخدام الماء البارد لتبريد الآلات أثناء دورانها فإنه يمكن استخدام هذا الماء بعد اكتسابه الحرارة الكافية لتدفئة المصنع.

الضوضاء: تظهر آثارها في سرعة تعب الأفراد وفي أعصابهم المتوترة وفي عدم الرغبة في العمل فاهتزاز الآلات المستمر مثلاً يؤدي إلى تقلص الشرايين وضمور في العضلات اليدين وقد ينشأ في حالات شلل مهني، كما دلت أبحاث كثيرة أن الضوضاء تنشط الجهاز العصبي وتثيرة وتزيد من سرعة النبض وإفراز مادة الأدرينالين التي ترفع من نسبة السكر في الدم مع ارتفاع الضغط لذا فمن الضروري أخذ هذا العنصر بعين الاعتبار لتدخله الكبير في وقوع حوادث العمل (مجاهدي فاتح، 2012).

السرعة في القيام بالعمل: تؤدي السرعة في إنجاز العمل في كثير من الأحوال إلى زيادة معدل الحوادث ويرجع ذلك لسببين أساسيين أولهما أنه عندما يعمل الفرد بسرعة تزيد فرص واحتمالات تعرضه للحوادث، وثانيهما أنه عندما يعمل بسرعة لا يستطيع تخصيص العناية والحذر الكافيين مثل الفرد الذي يعمل ببطء (عموم رمضان، حمزة معمري، 2012).

الاتصال التنظيمي: إن الكثير من الحوادث يعزى لنقص المعلومات وسط عملية الاتصال، إضافة إلى أن شعور العامل بنقص الاتصال وضعف المشاركة في قرارات تخص العمل قد يضعف من دافعية العامل ويسبب له الملل، ومن ثمة يضعف تركيزه

ويتشنت انتباهه مما يوقعه في حوادث العمل (حمدي ياسين وآخرون، 1999، 206-208).

2.2 مصادر متعلقة بالفرد:

القابلية للحوادث: تعني أن هناك استعدادا نفسيا وفسولوجيا للفرد لأن تحدث له حوادث أو إصابات وهذا الاستعداد ثابت إلى حد ما، أين يحافظ الفرد على معدل حوادثه تقريبا ومن وقت لآخر إذا قورن مع زملائه (طه فرج عبد القادر، 1989، 25).

سمات شخصية أو اتجاهات غير ملائمة للعمل: مثل حب المغامرة، الكسل، عدم الصبر، الخوف الزائد، عدم الولاء، الإهمال وكره العمل.

عدم تلاءم الفرد جسديا مع عمله: وهذا السبب يرتبط بالحواس والجنس والعمر، الوضع الصحي، حساسية الجسم لبعض المواد، مستوى الحركة والنشاط، القوة البدنية، الطول والوزن وغيرها (سليمان خليل الفارس وآخرون، دس، 321).

دافعية العامل: إن نقص الدافعية لدى العامل أثناء قيامه بعمله يمكن أن تورطه في حوادث العمل، فقد كشفت بعض الدراسات عن زيادة الحوادث في الأقسام ذات المرتبات وفرص الترقى الأقل، فنتيجة توتر الفرد بسبب انخفاض دافعيته وفشل الإدارة في استثارتها يؤدي به للوقوع في حوادث العمل (حمدي ياسين وآخرون، 1999، 202).

الملاحظ أن هناك عدة مصادر تؤدي إلى حوادث العمل والتي لا يمكن إجمالها بالنظر لكثرتها، وذلك باعتبار أن لكل مهنة من المهن حوادث العمل التي تؤدي إليها وتساهم فيها مساهمة مختلفة تتعلق بالفروق الفردية وكذا بطبيعة المهنة والعمل المؤدي من طرف العامل، بالإضافة إلى مدى إتقان العامل لعمله واطلاعه على محتوى وظيفته، وهو ما جعل الكثير من المنظمات اليوم تلجأ إلى عدة استراتيجيات في محاولة

منها للتقليل من حوادث العمل، إما عن طريق الاستقطاب الجيد للكفاءات أو الاختيار المبني الدقيق بوضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وإما عن طريق مختلف البرامج التدريبية في محاولة لتطوير الفرد العامل وهو ما من شأنه التقليل من مختلف حوادث العمل في المنظمة.

ثالثا: الدراسات السابقة: دراسة مورج وبينامي Mury & Benami ألمانيا: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العوامل الأساسية التي تقف وراء تعرض عامل السكك الحديدية، وقد تم استخدام الاستبيان الذي طبق على عينة مكونة من العاملين الذين تعرضوا لأكثر من حادث عمل خلال حياتهم المهنية، أين توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: تركزت الحوادث مع مدة الخدمة القصيرة كما أن الحوادث تركزت مع الأعمال الصغيرة (محمد سهيلة، 2010).

دراسة حديبي سمير بعنوان حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية، حيث أجريت الدراسة بمركب المجارف والرافعات بقسنطينة على 130 عامل، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها وجود علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية (حديبي سمير، 2009).

دراسة دوباخ قويدر بعنوان دراسة مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية: لقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية، وتمت الدراسة بمؤسسة الكوابل بولاية بسكرة، وقد تم تطبيق إستبيان الدراسة على 38 عاملا خضعوا للتدريب في مجال الأمن الصناعي، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها أن العمال يستفيدون من خلال مشاركتهم في التدريب الخاص بمجال الأمن

الصناعي لوقايتهم من إصابات حوادث العمل، كما يستفيد العمال من محتويات أساليب التوعية الوقائية التي توفرها المؤسسة لوقايتهم من إصابات حوادث العمل(دوباخ قويدر، 2009).

دراسة سهيلة محمد بعنوان حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية: سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين حوادث العمل ومستويات العجز وبعض المتغيرات الشخصية والمهنية لدى العاملين في شركة مصفاة بانياس وفقا لبعض المتغيرات وهي:(الفروق العمرية، العمر المهني، الفروق التعليمية، مستوى خطورة العنل، أسباب الحادث)، وقد تكونت عينة الدراسة من 200 عامل، منهم 120 عاملا تعرضوا لإصابات العمل، و80 عاملا لم يتعرضوا لإصابات العمل، تم اختيارهم من عمال شركة مصفاة بانياس التابعة لوزارة النفط محافظة طرطوس، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين الذين تعرضوا لإصابات العمل تعزى لكل من متغير المستوى العمري، مدة الخدمة، خطورة العمل، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين الذين تعرضوا لإصابات العمل فيما يتعلق بالمستوى التعليمي، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين الذين تعرضوا لإصابات العمل فيما يتعلق مستوى العجز تبعا للفروق العمرية والعمر المهني والفروق التعليمية(محمد سهيلة، 2010).

ما يمكن تأكيده من خلال الدراسات السابقة أنه بالرغم من تركيزها على موضوع دراستنا وهو حوادث العمل، إلا أنها جاءت مختلفة ومتباينة مع دراستنا من حيث العديد من المتغيرات أبرزها ذلك الاختلاف الواضح في عينة الدراسة أين ستكون دراستنا خاصة بأعوان التدخل لدى رجال الحماية المدنية، في حين أن باقي الدراسات تناولت مهن وأعمال أخرى على غرار العاملين في المؤسسات الصناعية، وعمال السكك

الحديدية، وهو ما يجعل من دراسة ذات طابع خاص بالنظر للخصوصيات التي تميز الدراسة الحالية لأنها تهتم بفئة ينطوي على مهامها الطابع الإنساني قبل أي شيء آخر، لكن وعلى الرغم من ذلك الاختلاف إلا أن هذه الدراسات تشترك مع دراستنا من حيث طبيعة أدوات جميع البيانات والمعلومات وكذا المنهج المستخدم، بالإضافة لكونها أفادتنا من حيث مهدت لنا بناء الاستبيان الخاصة بالدراسة رغم أننا تناولنا حوادث العمل من حيث أسبابها الخاصة بتخصص علم النفس العمل والتنظيم والتي لم يتم تناولها من قبل الدراسات السابقة بنفس الصورة المتناولة هنا.

رابعاً: الإطار الميداني للدراسة.

1. عرض النتائج و التعليق عليها:

1.1. عرض نتائج الفرضيات الإجرائية و التعليق عليها:

1.1.1 عرض نتائج الفرضية الإجرائية الأولى و مناقشتها:

النسب المئوية	التكرارات	المصادر النفسية	الرقم
%81.90	86	الشعور بالإجهاد	1
%25.71	27	القلق أثناء تأدية العمل	2
%55.23	58	الحالة الانفعالية في العمل	3
%68.57	72	كثرة ضغوط العمل	4
%61.90	65	نقص الدافعية العمل	5
%44.76	47	الحالة الوجدانية في العمل	6
%38.09	40	التوتر بسبب أهمية العمل	7
%59.04	62	الإحساس بالخطر في العمل	8
%39.04	41	الخوف من المستقبل بسبب طبيعة العمل	9
%65.71	69	تذكر حالات الضحايا	10
%53.09	576	المجموع	

العرض والمناقشة: من خلال حساب النسب المئوية لعينة الدراسة في الفرضية الإجرائية الخاصة بالمصادر النفسية وجدنا أن هناك اختلاف في درجة تأثير مختلف المصادر النفسية في حوادث العمل لدى عينة الدراسة حيث نلاحظ أن الشعور

بالإجهاد في العمل يمثل أحد أبرز مصادر حوادث العمل النفسية بنسبة بلغت 81.90%، كما أن كثرة ضغوط العمل حسب 68.57% من عينة الدراسة هي السبب الثاني من مصادر حوادث العمل النفسية، إضافة إلى كل من تذكر حالات الضحايا ونقص الدافعية في العمل والإحساس بالخطر في العمل والحالة الانفعالية في العمل والتي تجاوزت نسبة 50% حسب عينة الدراسة والتي مثلت كل من 65.71% و61.90% و59.04% و55.23% على التوالي، في حين أن عينة الدراسة رأت أن بعض المصادر النفسية لا تشكل عاملاً مؤدياً لحوادث العمل حيث جاءت نسبها أقل من 50%، وتمثلت في عدة أسباب نذكر منها: القلق أثناء تأدية العمل (25.71%)، التوتر بسبب أهمية العمل (38.09%)، الخوف من المستقبل بسبب طبيعة العمل (39.04%)، ومن خلال المجموع العام نلاحظ أن مختلف المصادر النفسية المؤدية لحوادث العمل رأت ما يقارب 53.09% من عينة الدراسة أنها تشكل سبباً لحوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية.

و يظهر لنا خلال النتائج المتوصل إليها في الفرضية الجزئية الأولى للدراسة الميدانية أن هناك مصادر نفسية تساهم في حوادث العمل بلغت نسبة 25.52% وهو ما يعني أن للمجال النفسي تأثير في رجل الحماية المدنية حيث تدفعه حالته النفسية التي يعيشها في العمل إلى الوقوع في حوادث العمل، وتتجلى أهم هذه المصادر النفسية في الإجهاد وكثرة ضغوط العمل والدافعية في العمل وتذكر حالات الضحايا، فشعور رجل الحماية المدنية بالإجهاد النفسي والقلق في العمل والتعب جراء قيامه بعمله يؤدي به إلى عدم التركيز على المهام التي يقوم بها مما قد يوقعه في خطأ يؤدي لوقوع حادث عمل له وهذا ما يؤكد المولي محمد حين يشير إلى أن " الإجهاد يجعل العامل يشعر بالآلام تضعف قدرته على العمل وتفقدته التركيز المطلوب وبالتالي يكون عرضة

لحوادث العمل" (المولي محمد، 1984، 206)، إضافة إلى ذلك فإن كثرة ضغوط العمل التي يتعرض لها رجل الحماية المدنية نظير المهام التي يقوم بها وطبيعة المهنة النبيلة التي يؤديها تجعله يعيش "تحت ضغوط وتوترات أثناء العمل غالبا ما يكون عرضة لحوادث العمل مقارنة بالتححرر منها" (العيصوي عبد الرحمن، 1982، 277)، وتلعب الدافعية هي الأخرى دورا مهما في حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية، " فنقص الدافعية لدى العامل أثناء قيامه بالعمل يمكن أن يورطه في حوادث العمل، كما أن انخفاض دافعية الفرد وفشل الإدارة في استثارتها يمكن أن يزيد من توتر الفرد ويوقعه في الحوادث" (حمدي ياسين وآخرون ، 1999، 202)، وتعد الحالة الانفعالية مصدرا من المصادر النفسية التي تساهم في إصابة رجل الحماية المدنية بحوادث العمل فلو كان مثلا رجل الحماية المدنية يشعر بالحزن جراء حدث عائلي معين فإن هذا الشعور يجعله شارد الذهن غير مدرك لما يقوم به ما يوقعه بسهولة في حوادث العمل " فالحالة الانفعالية الشديدة للعمال من شأنها أن تزيد التورط في حوادث العمل، فالحزن و الغضب و ما إلى ذلك من حالات انفعالية تقلل من وظائف العمليات المعرفية و تباعد بينهما و بين المعالجات الناجحة للمواقف الضاغطة، كما أن الابتهاج الزائد يؤدي إلى التورط في حوادث العمل" (حمدي ياسين وآخرون، 1999، 202)، كما أن تذكر حالات الضحايا التي يمر بها رجل الحماية المدنية قد تؤدي في بعض الأحيان إلى وقوعه في حوادث العمل و هو ما يعبر عنه في شرود الذهن لدى بعضهم ، بالرغم من أن مهنتهم تتطلب الدقة في التركيز ، حيث أن أي خطأ قد يكلف رجل الحماية المدنية حياته، ومن خلال ما سبق يتبين لنا أن هناك مصادر نفسية تساهم في حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية .

2.1.1 عرض نتائج الفرضية الإجرائية الثانية و مناقشتها:

الرقم	المصادر المهنية	التكرارات	النسب المئوية
11	نقص فترات الراحة	58	55.23%
12	تغير نوبات العمل	47	44.76%
13	التجانس مع فريق العمل	35	33.33%
14	قلة الاتصال داخل الوحدة	24	22.58%
15	الجو العام السائد في الوحدة	41	39.04%
16	الاستعداد الدائم للعمل	74	70.47%
17	نشاطات العمل صعبة ومعقدة	55	52.38%
18	عدم الرضا عن العمل	82	78.09%
19	الصراع مع باقي فريق العمل	43	40.95%
20	قلة الخبرة في التعامل مع حوادث العمل	41	39.04%
21	وقت العمل غير مناسب	32	30.47%
22	حجم العمل لا يتناسب وقدراتي	63	60%
	المجموع	595	47.19%

العرض والمناقشة: من خلال حساب النسب المئوية لعينة الدراسة في الفرضية الإجرائية الخاصة بالمصادر المهنية وجدنا هناك اختلاف في درجة تأثير مختلف المصادر المهنية لدى عينة الدراسة حيث كان كل من عدم الرضا عن العمل (78.09%) والاستعداد الدائم للعمل (70.47%) وأعباء العمل متمثلة في حجم العمل الذي لا يتناسب وقدرات العامل (60%) ونقص فترات الراحة (55.23%) واعتبار نشاطات العمل صعبة و معقدة (52.38%) من بين أهم الأسباب المهنية التي تؤدي لحوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية بنسب فاقت 50% حسب عينة الدراسة، في حين أن هناك عدة مصادر مهنية اعتبرتها عينة الدراسة غير مهمة في إحداث حوادث العمل والتي من بينها: التجانس مع فريق العمل وقلة الاتصال داخل الوحدة والجو العام السائد في الوحدة وقلة الخبرة في التعامل مع حوادث العمل ووقت العمل والتي كانت نسبها أقل من 40% حسب عينة الدراسة، ومن خلال المجموع العام لمختلف مصادر حوادث العمل المهنية حسب عينة الدراسة فإنها تؤدي لحوادث العمل حسب

47.19% من رجال الحماية المدنية وهو ما يؤكد اختلاف أسباب حوادث العمل المهنية حسب كل حادث وحسب كل حالة.

و يتبين لنا أيضا من خلال نتائج الفرضية الجزئية الثانية للدراسة الميدانية أن هناك مصادر مهنية لحوادث العمل بلغت نسبة 28.38 %، حيث تتجلى هذه المصادر المهنية في تغير نوبات العمل ونقص فترات الراحة والاستعداد الدائم للعمل، فطبيعة عمل رجال الحماية المدنية تتميز بالعمل بالمناوبة الغير ثابت حيث يعملون بنوبات مختلفة تجعلهم يحسون بنوع من عدم الاستقرار في العمل، وذلك راجع بالأساس لكون "تغير نوبات العمل من الليل إلى النهار أو بالعكس، ينعكس على حرارة الجسم التي تصبح متطلبا حيويًا لأداء العمل فهي تحفز الفرد لإنجاز أعماله، كما أن أفضل ساعات العمل وأكثرها ارتباطا بانعدام حوادث العمل هي نوبة النهار، فوظائف الجسم تخضع لهذه الإيقاعات اليومية أو ما يسميها البعض بالساعة البيولوجية" (ناتش فريد، 2011) ، كما أن نقص فترات الراحة نتيجة لطبيعة العمل أين يعمل رجال الحماية المدنية لمدة 48 ساعة مما يجعلهم لا يتلقون الراحة اللازمة في هذا اليوم مما قد يوقعهم في حوادث عمل غير متوقعة نتيجة الإرهاق الذي يشعرون به والتعب الذي يملكون به في العمل وما يتطلبه من طاقة وراحة لتنشيط الجسم، كما أن الاستعداد الدائم الذي يميز مهنة رجال الحماية المدنية من أجل ضمان التدخل في الوقت المناسب لإنقاذ الآخرين يجعلهم محل حوادث عمل، كون توقيت التدخل غير محدد و هو فجائي غير متوقع وهذا ما تفرضه هذه الوظيفة التي تستدعي الجاهزية الكاملة لرجال الحماية المدنية فما أن يدق جرس التدخل حتى يتعين على رجال الحماية المدنية أن يكونوا قد انطلقوا لمكان الحادث لتقديم المساعدات اللازمة، ومن

خلال ما سبق يتبين لنا أن هناك مصادر مهنية تساهم في حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية.

3.1.1 عرض نتائج الفرضية الإجرائية الثالثة و مناقشتها:

الرقم	المصادر الأمنية	التكرارات	النسب المئوية
23	جهل عوامل الخطر في العمل	27	25.71%
24	عدم اتخاذ إجراءات وقائية	68	64.76%
25	إهمال قواعد الوقاية	33	31.42%
26	نقص التدريب و التكوين لاستخدام أجهزة الوقاية	37	35.23%
27	عدم استخدام أجهزة الوقاية	14	13.33%
28	عدم مراعاة ترتيب الأدوات	72	68.57%
29	إهمال قواعد الأمن الضرورية	27	25.71%
30	السرعة في ارتداء وسائل الوقاية	79	75.23%
31	دقة بعض وسائل العمل	87	82.85%
32	الرقابة للالتزام بإجراءات الوقاية و الأمن	24	22.85%
المجموع		465	44.56%

العرض والمناقشة: من خلال حساب النسب المئوية لعينة الدراسة في الفرضية الإجرائية الخاصة بالمصادر الأمنية وجدنا هناك اختلاف في درجة تأثير مختلف المصادر الأمنية لدى عينة الدراسة حيث كان كل من دقة بعض وسائل العمل(82.85%) والسرعة في ارتداء وسائل الوقاية(75.23%) وعدم اتخاذ إجراءات وقائية(64.76%) وعدم ترتيب أدوات العمل(68.57%) من أهم الأسباب الأمنية التي تؤدي لحوادث العمل بنسب فاقت 60 %، في حين أن هناك عدة مصادر رأت عينة الدراسة أنها لا تشكل سببا هاما لحوادث العمل التي تقع لرجال الحماية المدنية والتي من أهمها: عدم استخدام أجهزة الوقاية(13.33%)، الرقابة للالتزام بإجراءات الوقاية والأمن(22.85%)، إهمال قواعد الأمن الضرورية، جهل عوامل الخطر في العمل(25.71%)، إهمال قواعد الأمن الضرورية، نقص التدريب والتكوين لاستخدام أجهزة الوقاية(35.23%)، ومن خلال المجموع العام لمختلف المصادر الأمنية

المساهمة في وقوع حوادث العمل نلاحظ أن 44.56% من عينة الدراسة رأّت في أنها سبب من أسباب حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية.

وإذ يتبين لنا من خلال نتائج الفرضية الإجرائية الثالثة للدراسة الميدانية أن هناك مصادر أمنية لحوادث العمل لرجال الحماية المدنية بلغت نسبة 22.4%، و تتمثل أهم هذه المصادر حسب الدراسة الميدانية التي قمنا بها في دقة بعض الوسائل المستعملة من طرف رجال الحماية المدنية والتي تستخدم في الأخطار وحالات التدخل المختلفة وكذا السرعة في ارتداء وسائل الوقاية لأن عمل رجال الحماية المدنية يتطلب التدخل السريع مما يفرض عليه الإسراع في ارتدائها لأداء عمله على أكمل وجه، إضافة إلى أن بعض رجال الحماية المدنية يقومون بإهمال ترتيب الأدوات والوسائل المستعملة مما يجعلهم عرضة لحوادث العمل، بالإضافة إلى أن طبيعة العمل تستدعي أن يكون العامل متحكما في طريقة عمل الآلة الآمنة متدربا على الكيفية المناسبة لتشغيل الآلات و الأجهزة ذلك أن أي جهل لهذه الأسباب أو نقص في التكوين حول الأخطار وطرق تجنبها من المحتمل أن يؤدي إلى بروز مواقف وسلوكيات تكون سببا في وقوع الحوادث" (Alain p, 1979, 44)، وهو ما يجعل من إهمال قواعد الوقاية العامل عرضة لحوادث العمل ذلك أن مهنة رجال الحماية المدنية تتطلب بعض الخصوصيات التي تميزها عن غيرها من ناحية الوقت و طبيعة الوسائل المستخدمة في العمل، وكذا حالات التدخل التي تجعل العامل بها يكون مستهدفا لحوادث العمل، ولهذا نجد أن الفرضية الإجرائية الثالثة قد تحققت حيث أن هناك مصادر أمنية تساهم في حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية.

4.1.1 عرض نتائج الفرضية الإجرائية الرابعة و مناقشتها:

الرقم	المصادر الاورغنومية:	التكرارات	النسب المئوية
33	تصميم مكان العمل	22	20.95%
34	تصميم أدوات العمل	25	23.80%
35	تكييف وتصميم آلات العمل	17	16.19%
36	سوء التصميم الداخلي للبناء	15	14.28%
37	نزع وسائل الوقاية بسبب الحرارة	64	60.95%
38	تصميم ألبسة العمل	77	73.33%
39	طبيعة الآلات	36	34.28%
40	حجم وسائل العمل لا يتناسب مع جسمي	72	68.57%
41	نوع صوت الإنذار	28	26.66%
42	عدم التكوين في استخدام بعض الأجهزة	12	11.42%
43	نوعية وسائل العمل	27	25.71%
	المجموع	395	34.19%

العرض والمناقشة: من خلال حساب النسب المئوية لعينة الدراسة في الفرضية الإجرائية الخاصة بالمصادر الاورغنومية وجدنا هناك اختلاف في درجة تأثير مختلف المصادر الاورغنومية لدى عينة الدراسة، حيث كان كل من تصميم ألبسة العمل وعدم تناسب وسائل العمل مع الجسم ونزع وسائل الوقاية بسبب الحرارة بنسب تراوحت على التوالي 73.33%، 68.57%، 60.95%، كما اعتبرت عينة الدراسة أن هناك عدة أسباب أورغنومية لا تشكل سببا مهما في وقوع حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية كنوعية وسائل العمل ونوع صوت الإنذار وعدم التكوين في استخدام بعض الأجهزة وطبيعة الآلات وسوء التصميم الداخلي للبناء وتكييف وتصميم آلات العمل وتصميم أدوات العمل وتصميم مكان العمل، ومن خلال المجموع العام للأسباب الاورغنومية المؤدية لحوادث العمل فإنها تعتبر لدى 34.19% من عينة الدراسة سببا في وقوع حوادث العمل أي أن ما يقارب النصف من عينة الدراسة اعتبر المصادر الاورغنومية لا تشكل سببا في حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية.

ويتبين لنا من خلال نتائج الفرضية الإجرائية الرابعة للدراسة الميدانية أن هناك مصادر أورغنومية تساهم في حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية بلغت نسبة 19.44%، و تتمثل أهم هذه المصادر في نوعية وسائل الوقاية و طبيعة الآلات والوسائل المستعملة في العمل، فاستخدام الآلات والمعدات الإنتاجية تكون سببا مباشرا للحوادث في الحالات الآتية: التصميم غير المأمون للآلات والأجهزة، عدم تصوير الأجزاء الآلية الخطيرة، عدم وجود أجهزة للوقاية بها، استخدام أجهزة سريعة التآكل والتصدع(حنفي عبد الغفار، 1991، 521)، كما أن التصميم الداخلي للبناء الخاص برجال الحماية المدنية خاصة تلك المباني القديمة التي لم تعد خصيصا لهذه المهنة يجعلها تكون في بعض الأحيان سببا لحدوث العمل ، فالتصميم " السيئ للبناء أخطار متنوعة على العمال في أماكن العمل و من مؤشرات هذا التصميم السيئ ضيق المساحات والممرات و أرضية البناء الغير مدروسة"(عقيلي عمر وصفي، 2005، 581)، كما أن التصميم "الجيد للآلة و الذي يوفر للعامل راحته ووقته و جهده يقلل من توتره و ضيقه ويمكن أن يقلل من الحوادث لأن الكثير من الحوادث كانت ناتجة عن التصميم المعقد للآلة وعدم مناسبتها لإمكانات وقدرات العامل وعدم إلمامه بكيفية التشغيل"(حمدي ياسين وآخرون، 1999، 206-208)، فرجال الحماية المدنية وهم يؤدون واجهم المهني يكونون عرضة لحوادث العمل بسبب مصادر تتعلق بتصميم الآلة لأنها في غالب الأحيان تكون مستوردة و هي بذلك لا تتناسب مع أبعاد جسم الإنسان كالطول وهو ما تتطلبه الأنتروبومترية وتعالجه الأورغنوميا التصميمية، و لهذا نجد أن هناك مصادر أورغنومية تساهم في حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية.

2.1 عرض نتائج الفرضية العامة و مناقشتها:

النسب المئوية	التكرارات	المصادر	الرقم
28.36%	576	المصادر النفسية	1
29.29%	595	المصادر المهنية	2
22.89%	465	المصادر الأمنية	3
19.44%	395	المصادر الأروغنومية	4
100%	2031	المجموع	

العرض و المناقشة: نلاحظ من خلال نتائج الفرضية العامة لعينة الدراسة وجدنا أن هناك اختلاف في درجة تأثير مختلف المصادر في حوادث العمل لدى عينة الدراسة حيث أن المصادر المهنية تأتي في مقدمة العوامل التي تؤدي لحوادث العمل بنسبة بلغت 29.29% لتلها مباشرة المصادر النفسية بنسبة بلغت 28.36% ثم تلها المصادر الأمنية بنسبة بلغت 22.89% لتكون بذلك المصادر الأمنية في مؤخرة الأسباب التي تؤدي لحوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية بنسبة بلغت 19.44%.

ويتبين لنا من خلال نتائج الفرضية العامة للدراسة الميدانية أن هناك عدة مصادر لحوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية لكن بدرجة مختلفة من مصدر لآخر حيث يختلف تأثير هذه المصادر على حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية، كما تختلف الأسباب في المصدر ذاته و قد يعود ذلك لطبيعة المهنة والفروق الفردية والخبرة التي تميز كل عامل عن الآخر، و من خلال النتائج المتوصل إليها نلاحظ أن المصادر البشرية من مصادر مهنية و نفسية و أمنية تلعب دورا مهما وبارزا مقارنة بالمصادر المتعلقة بالآلة والتي أشرنا إليها في المصادر الأورغنومية، وهو ما يؤكد أن العنصر البشري لازال يساهم و بدرجة كبيرة في حوادث العمل، ولقد تمثلت أهم هذه المصادر فيما يلي:

مصادر نفسية و من بينها: الشعور بالإجهاد، كثرة ضغوط العمل، نقص دافعية العمل، تذكر حالات الضحايا، التوتر بسبب أهمية العمل، الحالة الوجدانية في

العمل، الخوف من المستقبل بسبب طبيعة العمل، عدم الإحساس بالخطر في العمل، القلق أثناء تأدية العمل.

مصادر مهنية التي من بينها: نوبات العمل، فترات الراحة، الاستعداد الدائم للعمل، الخبرة، حجم العمل، المناخ التنظيمي، الوقت، الصراع داخل العمل، الرضا الوظيفي، الاتصال.

مصادر أمنية وهي: دقة وسائل العمل، سرعة في ارتداء وسائل الوقاية، عدم مراعاة ترتيب الأدوات، عدم اتخاذ إجراءات وقائية، إهمال قواعد الوقاية، نقص التدريب والتكوين لاستخدام أجهزة الوقاية.

مصادر أورغنومية وأهمها: تصميم أدوات العمل، تصميم مكان العمل، سوء التصميم الداخلي للبناء، تصميم ألبسة العمل، الحرارة، طبيعة الآلات، حجم وسائل العمل نوعية وسائل العمل.

خاتمة:

تعتبر الحماية المدنية من بين المؤسسات التي تلعب دورا في هاما في حماية المواطن والسهر على راحته ولا غنى عنها في أي مجتمع أين تمثل إحدى الهياكل التي تعبر عن مدى رقي وتحضر المجتمع ووعيه بالأخطار الملمة به وبالكوارث التي تترتب به، لذا فإن دراسة هذه المهنة ومحاولة اكتشاف حوادث العمل التي تعترض رجال الحماية المدنية أصبح اليوم ضرورة حتمية لما تقتضيه متطلبات هذه المهنة لتوفير الجو المناسب لعمل هذه الفئة بتوفير الإمكانيات و تسخير جميع المستلزمات لأداء مهامهم على أكمل وجه و منه ضمان تقديم المساعدة و النجدة للمواطن في أي وقت، وإن كانت هناك عدة مصادر تساهم في حوادث العمل لدى رجل الحماية المدنية فذلك يرجع بالأساس لطبيعة المهنة التي يقوم بها ومختلف الواجبات والمسؤوليات الملقاة على عاتقه إذ

توصف مهنته بمهنة أصحاب المخاطر، لكن ما يمكن تأكيده أنه بالرغم من أن رجل الحماية المدنية معرض أكثر من أي عامل آخر للحوادث إلا أنه يؤدي عمله بتفان وإخلاص باعتبار عمله إنساني بالدرجة الأولى.

قائمة المراجع:

1. أبو الشيخة، نادر أحمد. (2000). إدارة الموارد البشرية. ط1. عمان: دار الصفاء.
2. تركي، رابع. (1984). مناهج البحث في علم التربية وعلم النفس. بن عكنون: المؤسسة الوطنية للكتاب.
3. حديبي، سمير. (2009). حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
4. حمدي، ياسين، وعسكر، علي، والموسوي، حسن. (1999). علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق. ط1. المملكة العربية السعودية: دار الكتاب الحديث.
5. حنفي، عبد الغفار. (1991). السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد. بيروت: الدار الجامعية للطباعة والنشر.
6. دوباخ، قويدر. (2009). دراسة مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية، رسالة ماجستير غير منشورة، العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
7. سليمان، خليل الفارس، وشحادة، عيسى، ومباركة، يسرى. إدارة الموارد البشرية. منشورات جامعة دمشق. الجامعة الهولندية قسم المناهج والمقررات. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. سوريا: منشورات جامعة دمشق.
8. طه، فرج عبد القادر. (1989). سيكولوجية الحوادث وإصابات العمل. القاهرة: مكتبة الخانجي.
9. عقيلي، عمر وصفي. (2005). الموارد البشرية المعاصرة. ط1. القاهرة: دار وائل للنشر.
10. عمومن، رمضان ومعمري، حمزة. (2012). حوادث العمل أسبابها وأساليب خفضها. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (3)، 554.

11. العيسوي، عبد الرحمن. (1982). علم النفس والإنتاج . بيروت: دار النهضة العربية للطباعة و النشر.
12. القانون رقم 13/83. (1983). حوادث العمل والأمراض المهنية. المطبعة الرسمية: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية .
13. مجاهدي، فاتح. (2012). استخدام سياسة HSE كمدخل للتقليل من الحوادث المهنية في المؤسسات الصناعية. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، (8). 25.
14. محمد، سهيلة. (2010). حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية. مجلة جامعة دمشق، 26(4). 736-722
15. المولي، محمد. (1984). علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي. بيروت: الدار العربية.
16. ناتش، فريد. (2011). نظام العمل بالدوريات وتأثيره على حوادث العمل. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 02، الجزائر. 71-72.
17. Alain , P.(1979) . Développement de l'Enterprise et formation. Paris : costard et associes éditeurs.
18. Melennc, L. & juttard, J. (1981). la réparation des accidents du travail. paris :libraire General.

معوقات التنمية الاجتماعية بالمجتمع المحلي ورهانات الفعل التنموي

د. عيسات العمري

جامعة محمد لمين دباغين – سطيف-2

aissat.lamri@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2016/09/18 تاريخ القبول: 2016/12/12

ملخص:

يهدف هذا المقال أساسا لإبراز أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق التنمية الاجتماعية المرغوبة في المجتمع المحلي؛ وذلك من خلال اعتماد مقارنة سوسيولوجية تحليلية للفعل التنموي المحلي في بعده الاجتماعي بالأساس، وأبعاده السياسية، الإدارية الثقافية والاقتصادية. وفق سياسة إستراتيجية في التخطيط، وفلسفة تشاركية في التنفيذ والإسهام، ورهان استشرافي لتحقيق التطور والتنمية بالمجتمع المحلي.

Abstract:

The main purpose of this article is to identify the main obstacles to achieving the desired social development at the level of a local society. The analysis is basically through adopting an analytical sociological approach to the local developmental act essentially in its social dimension. Also, it takes into account its political, administrative, cultural, and economic dimensions according to a strategic planning policy and a participatory philosophy of achievement, contribution, and a future prospective developmental achievement within the local society.

مقدمة:

تعد مسألة التنمية من القضايا الاستراتيجية التي حظيت باهتمام الساسة والباحثين في حقول معرفية مختلفة؛ في مجالات الاقتصاد والإدارة، وعلم الاجتماع، و المناجمنت..الخ، هذا إلى جانب جعلها أولوية في برامج وسياسات المنظمات العالمية والإقليمية، وجدير بالإشارة إلى أن التنمية أضحت-أكثر من أي وقت مضى-مطلبا أساسيا لتحقيق وتلبية احتياجات الأفراد وتحسين مستوياتهم المعيشية؛ خاصة إذا تعلق الأمر بمن يعانون من الفقر والهشاشة والهامشية الاجتماعية بالمجتمعات المحلية، وهذا ما جعل معظم المجتمعات والهيئات الدولية والإقليمية توجه جهودها التنموية إلى هذه المجتمعات بخلق فرص استثمار حقيقية تأخذ في الحسبان أهمية التنمية البشرية الاجتماعية في المقام الأول، بمراعاة الخصوصيات الثقافية والإمكانات الاقتصادية المتاحة بالمجتمع المحلي، وفق سياسة واستراتيجية تنموية تشاركية، بمرافقة مختلف أجهزة ومؤسسات الدولة وإسهام مختلف الفواعل المحلية أفراد ومؤسسات وهيئات المجتمع المدني، وذلك بغية الإسهام في التنمية المحلية والوطنية المجتمعية الشاملة.

غير أن تحقيق الأهداف التنموية بالمجتمع المحلي عادة ما يصطدم بعدد المعوقات على مستويات متعددة : اقتصادية إدارية، سياسية، ثقافية واجتماعية، مما يستدعي إيجاد آليات وسبل تجاوز هذه المعضلات بخلق بيئة مناسبة سيما على المستوى الاجتماعي؛ أين ينصب الاهتمام على تنمية الروابط والعلاقات الاجتماعية القائمة بين أفراد المجتمع المحلي، والعمل على ترقية مستوى الخدمات وتلبية حاجاتهم المختلفة وغرس روح الانتماء لديهم بوعي ايجابي للإسهام والمشاركة في الفعل التنموي المحلي والوطني.

وهذا ما سنحاول الوقوف عنده في هذا المقال الموسوم ب: معوقات التنمية الاجتماعية بالمجتمع المحلي ورهانات الفعل التنموي، وذلك بإبراز أهم المعوقات التي تقف في وجه تنفيذ السياسات التنموية المحلية، وكذا اقتراح بعض الحلول التي نعتقد أنها كفيلة بتجاوز هذا الواقع، وهو الرهان الحقيقي لتحقيق التنمية المرغوبة.

أولاً: قراءة في دلالات المفاهيم:

من البديهي قبل أن يغوص الباحث في موضوع بحثه أن يقوم بضبط أهم المفاهيم التي لها علاقة بمفاصل الموضوع الجاري البحث فيه؛ فهي إذن خطوة محورية حاسمة ومرتكزا أساسيا في مسار البحث العلمي، حيث كلما كانت هذه المفاهيم مضبوطة بدقة وواضحة كلما كان البحث منسجما ومتناغما مع أهدافه وتصويراته المحددة سلفا، وتوخيا للدقة فإن الباحث عمد إلى إعطاء هذه الخطوة أهمية بالغة تنسجم مع ما يصبو إليه هذا المقال الموسوم ب: معوقات التنمية الاجتماعية بالمجتمع المحلي ورهانات الفعل التنموي، وعليه: "فالمفاهيم والمصطلحات العلمية من أكثر العناصر أهمية في موضوع البحث لذلك كانت المفاهيم أكبر معبر في وضع منهاج البحث ورسم خطته" (الساعاتي، 1982، ص. 119)، ومن بين المفاهيم الأساسية التي علاقة وظيفية بموضوع هذا المقال، والتي سنحاول تحديد دلالاتها ما يلي:

1- مفهوم التنمية:

يعد مفهوم التنمية من المفاهيم المحورية التي حظيت باهتمام العديد من الدارسين والمهتمين بحقول معرفية عديدة من قبيل الاقتصاد والسياسة والاجتماع، ولا أدل على ذلك تباين التعريفات لهذا المفهوم واختلافها، الشيء الذي يجعلنا في هذه

الورقة البحثية نحاول أن نتعرض إلى البعض منها بشيء من التحليل ، وذلك قصد تبيان مضامينها التي تتماشى وفحوى هذا المقال.

وقبل التعرض لمختلف التعاريف الاصطلاحية التي جادت بها أقرحة مختلف الدارسين والمهتمين بهذه الأخيرة، حري بنا تحديد الدلالة اللغوية لهذا المفهوم. تعرف التنمية لغة بأنها: "النماء"; أي الازدياد التدريجي من الأجسام الحية، ويقال نما المال نمواً، ويقال نما الشيء نماء، و أنعى الشيء أي جعله نامياً(العبادي، 2008.ص.9). أما اصطلاحاً فان التراث السوسيو- اقتصادي ثري بالعديد من التعريفات التي ساهمت في تحديد مدلول التنمية، وهذا راجع إلى التباين الملحوظ لدى الدارسين لهذا الموضوع، والمرتبط باختلافاتهم كما أسلفنا القول آنفاً، لذلك فقد أخذ مفهوم التنمية دلالات ومعاني عدة تأتي على ذكرها في ما يلي:

- هي جملة العمليات التي تتصافر وتتوحد فيها جهود المواطنين والحكومة لتحسين الأحوال الاجتماعية و الاقتصادية والثقافية للمجتمعات(حفظي، 2011، ص.32). هي هدف عام وشامل لعملية ديناميكية تحدث في المجتمع وتتجلى مظاهرها في تلك السلسلة من التغيرات البنائية والوظيفية التي تصيب مكونات المجتمع، وتعتمد هذه العملية على التحكم في حجم ونوعية الموارد المادية والبشرية المتاحة للوصول بها إلى أعلى استغلال وفي أقصر فترة ممكنة، وذلك بهدف تحقيق الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية المنشودة للغالبية العظمى لأفراد المجتمع(غربي، 2003، ص.33).

و يعتقد عبد الباسط محمد حسن" أن التنمية عبارة عن عمليات التغيير الاجتماعي التي تلحق بالبناء الاجتماعي ووظائفه، بهدف إشباع الحاجيات الأساسية لأفراد المجتمع.. والاهتمام بمشكلاتهم المختلفة الجوانب الحياتية، اقتصادية كانت أو

اجتماعية وغيرها، فتحدث فيها بذلك تغيرات جذرية شاملة بفعل المجهودات المخططة والمنظمة للأفراد والجماعات بغية تحقيق هدف معين." (حسن، 1970، ص.100).

و من خلال استعراضنا لمضامين هذه التعريفات نجد أنها تركز على جوانب هامة في عملية التنمية وأهمها:

أن التنمية فعل تشاركي وأنها عملية مرنة تركز أساسا على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية لجميع الشرائح الاجتماعية. وعليه فالفعل التنموي يتسم بالهادفية والشمولية المرتبطة م بالموارد والخصوصيات البيئية، الثقافية والاجتماعية والاقتصادية للمجتمع المراد تنميته.

2- التنمية الاجتماعية :

إن مفهوم التنمية الاجتماعية مثل غيره من المفاهيم الأخرى في علم الاجتماع لا يوجد اتفاق على تعريفه، وعليه فمن الصعوبة بمكان التوصل إلى تعريف جامع مانع له، وذلك لاعتبارات تتعلق أساسا بالتباين الإيديولوجي والمعرفي لمختلف الباحثين في هذا المجال، ومن أهم التعريفات لهذا المفهوم نذكر على سبيل المثال-لا الحصر- ما يلي:

- تعرف بأنها: "مجموعة من العمليات التي تستهدف إحداث التغيير الاجتماعي المقصود عن طريق تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وتوفير المزيد من برامج الرعاية من خلال الجهود البناءة مع نسق التنمية الاقتصادية في المجتمع فهي تركز على مقومات مفصلية محددة وفق جهد مدروس ومخطط له هادف لإحداث التغيير الاجتماعي الايجابي في المجتمع المبني وفق علاقة نسقية بالمكون الاقتصادي. وكل هذه المقومات تشكل ما ينبعث بالتنمية الاجتماعية(خاطر، 2002، ص.14).

- وتعرف التنمية الاجتماعية أيضا بأنها: " تنمية للعلاقات والروابط القائمة في المجتمع ورفع مستوى الخدمات التي تحقق تأمين الفرد على يومه وغده، ورفع مستواه المعيشي والثقافي والصحي، وزيادة قدراته على تفهم مشاكله وتعاونه مع أفراد المجتمع للوصول إلى حياة أفضل ". (محمد، 2005، ص.50).

- يتبين من خلال هذا التعريف تركيزه أكثر على الجوانب الاجتماعية للتنمية وأهمها: رفع المستوى الصحي والثقافي لأفراد المجتمع، وتحسينا للمستوى المعيشي بتأمين حياة أفضل لأفراد المجتمع من خلال تشخيص المشكلات الاجتماعية التي تواجه الأفراد وتحول دون الحياة الكريمة لهم والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها.

ومن كل ما سبق نستنتج أن للتنمية عدة أبعاد منها ما هو اقتصادي يعمل على تحسين دخل الفرد وتحسين معيشته، ومنه ما هو اجتماعي يعمل على توفير الضروريات الأساسية لحياة الفرد من أجل حياة كريمة كالسكن والصحة والتعليم، ومنه ما هو نفسي كالشعور بالأمان وتحقيق الذات من خلال توفر فرص العمل وتحقيق الطموحات والتطلعات؛ فهي في الأساس عملية تكاملية في الأبعاد إنسانية في الأهداف.

3- التنمية المحلية:

يؤكد الكثير من المفكرين والباحثين في حقل التنمية المحلية بأنها المرتكز المفصلي في أي تنمية شاملة. ولعل من أبرز هذه التعاريف التي تؤكد هذا التوجه نجد:

- تعريف محي الدين صابر، حيث يؤكد على حداثة المفهوم بقوله: " إنها مفهوم حديث لأسلوب العمل الاجتماعي والاقتصادي في مناطق محددة، يقوم على أسس من القواعد والمناهج الاجتماعية والاقتصادية، وهذا الأسلوب يهدف إلى إحداث تغيير حضاري في طريقة التفكير والعمل والحياة عن طريق إثارة وعي البيئة

المحلية(الأفراد)، وأن يكون ذلك الوعي قائماً على أساس المشاركة في التفكير والإعداد والتنفيذ من طرف أعضاء البيئة المحلية جميعاً في كل المستويات عملياً وإدارياً" (التابعي، 1993، ص. 23).

- كما تعرف أيضاً بأنها: "حركة تهدف إلى تحسين الأحوال المعيشية للمجتمع تنبني على الفعل التشاركي الإيجابي(السبتي، 2009، ص 47).

- وتعرف من منظور شمولي" بأنها مجموع العمليات الهادفة لإحداث تحولات هيكلية في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية، الثقافية والبيئية، على مستوى المجتمع المحلي"(ابراهيم، 2000، ص.109).

وانطلاقاً من هذه التعاريف نستنتج أنها تتفق جميعاً على أن التنمية المحلية هي حجر الزاوية في التنمية الشاملة، وعلى كونها تستهدف الارتقاء المستمر بمستوى معيشة المواطن المحلي، لأجل أن ينخرط في التنمية المجتمعية، ويسهم بذلك في بناء المجتمع الذي هو جزء منه له حقوق تؤخذ وواجبات تؤدى. فهي بذلك تنبني على المقاربة التشاركية أخذة في عين الاعتبار استثمار الموارد المحلية المتاحة وتطويرها لخدمة الصالح العام المحلي، والإسهام الفعلي والفعال في التنمية المجتمعية الشاملة.

4- المجتمع المحلي:

جدير بالإشارة إلى أن مفهوم المجتمع المحلي ارتبط شأنه في ذلك شأن معظم المفاهيم السوسيوولوجية بدلالات شتى ، ويمكن التعرض لأهم تعريفاته كما يلي:

- عرف المجتمع المحلي بأنه: "الوحدة الاجتماعية التي يشترك أعضاؤها في مجموعة من المصالح المشتركة، تجمعهم قيم عامة وشعور بالانتماء بالدرجة التي تمكنهم من المشاركة في الظروف الأساسية لحياة مشتركة، وفي هذا المجتمع يقضي الفرد حياته كلها. ويقوم هذا المجتمع على أساسين: الأساس الإقليمي و الشعور المشترك

المنبثق عن المصالح ووحدة المصير بالإضافة إلى التفاعل" (مصطفى، 2011، ص.160).

- ويشير كنجزي دافيد للمجتمع المحلي: "بأنه ليس من قبيل الصدفة أن يتجمع الأفراد مع بعضهم البعض ليطوروا مجتمعات محلية لهم، إن اقتراهم من بعضهم البعض مكانيا، يمكنهم من الاحتكاك والاتصال، ويضمن لهم الحماية و الأمن، كما يسهل عملية تنظيم الجموع البشرية وتكاملها" (السيد، د.س، ص.47).
- ويعرفه روبرت بارك: "إن المجتمع المحلي في أوسع معاني المفهوم يشير إلى دلالات وارتباطات مكانية جغرافية، وأن المدن الصغرى والكبرى والقرى، بل والعالم بأسره تعتبر كلها رغم ما بينها من الاختلافات في الثقافة والتنظيم والمصالح.. الخ، مجتمعات محلية في المقام الأول. كما يعرف المجتمع المحلي أيضا: بأنه مجموعة من الناس تعيش في منطقة صغيرة نسبيا، ويتقاسمون نمطا مشتركا في الحياة" (مصطفى، 2011، ص.160). كما يشير أيضا إلى أنه عبارة عن "تجمع بشري يضم أفرادا يشتركون في نفس الممارسات والتاريخ واللغة المشتركة وتنظمهم قوانين وضوابط واضحة" (Gresle.F et Panoff. M ,1994, p12-18)
- ومن هذه التعريفات يجدر بنا القول أن مفهوم المجتمع المحلي مرتبط بزاويتي نظر الأولى تعكس تصور مرتبط بالتواجد الجغرافي لعدد من الأفراد، هذا التواجد تتمظهر فيه عديد التفاعلات البيئية المولدة لأحاسيس ومشاعر مشتركة هادفة لتحقيق الأمن والحماية ، أما وجهة النظر الثانية فتؤكد على الحتمية التشاركية صمام الأمان لاستمرارية الحياة بما يخدم ويحقق مصالح وأهداف جميع أفراد المجتمع المحلي بكل خصوصياته الثقافية الاجتماعية والاقتصادية.

15-المعوقات:

يشير مصطلح المعوقات في اللغة إلى معاني: عوق، عاق، إعاقة أي صرفه وثبطه وأخره عنه. كذلك فهي مأخوذة من أعاق، عوق، نقول أعاقه عن الشيء، أي صرفه وأخره عنه، والإعاقة هي التأخر والمنع(المنجد، 1967، ص. 119). فالعائق هو المانع من الشيء، نقول عاقني عن الوجه الذي أردت، عائق وعاقتي العوائق، وعاقه عن الشيء أي منعه وشغله عنه فهو عائق، والعوق من يعوق الناس عن الخير، وعاقني عائق حبسني، ومنه قوله تعالى: "قَدْ يَعْلَمُ اللَّهُ الْمُعَوِّقِينَ مِنْكُمْ" الأحزاب، الآية 18؛ أي من يعوق عن نصره رسول الله صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ والمقصود هنا فئة المنافقون، أين كانوا يقومون بمنع الناس عن مؤازرة ونصرة الرسول صل الله عليه وسلم(أحمد، 2005، ص. 02). وجدير بالذكر أن أول من استخدم هذا المفهوم هو روبرت ميرتون؛ حيث نعتة بالخلل الوظيفي، وعليه فهو "نتيجة تترتب على وجود أحد جوانب النسق الاجتماعي، وينظر إليها باعتبارها مهددة أو معوقة لتكامله، أو توافقه أو استقراره، ويلاحظ أنّ ما قد يحكم عليه بأنه معوق وظيفي لجزء معين من أجزاء النسق، قد ينظر إليه على أنّه وظيفي بالنسبة لجزء آخر، مثال ذلك أنّه قد ينظر إلى وجود بعض المعتقدات في أحد الأنساق الطبقيّة الاجتماعيّة، على أنّها وظيفية بالنسبة للطبقة العليا، ولكنها تكون معوقة وظيفيا بالنسبة للطبقة الدنيا(غيث، 1997، ص. 142).

وما يمكن أن نستشفه من تعريف ميرتون لهذا المفهوم أنه يحمل في نظره مدلولين؛ فقد يكون ايجابيا بالنسبة لنسق معين، في حين أنه يصنف على أنه محمول سلبي عكسي للنسق الآخر، هذه الثنائية في المدلول تحيلنا إلى جانب غاية في الأهمية تتعلق بالرؤية الإدراكية على المستوى التصوري للفعل من جهة، ومن جهة ثانية على القدرة العملية المتجاوزة لحدود ومثبطات ما يعتقد أنه حاجزا أو معوقا. وعليه يمكن

تعريف المعوقات إجرائيا بأنها: "جملة الحواجز التي تحول دون إنجاز المراد من الأهداف(التنمية الاجتماعية المحلية)التي يسعى إليها النسق(المجتمع المحلي)،تأخذ بعدين بنائي ووظيفي، تشمل الجوانب المادية، والتشريعية، وحتى الثقافية والمعنوية، والتي يجب تذليلها لتحقيق التنمية الاجتماعية المحلية المرغوبة".

ثانيا: التنمية الاجتماعية من منظور سوسيو- اقتصادي:

1-أهمية وأهداف التنمية الاجتماعية:

جدير بالإشارة إلى أن الاهتمام بالتنمية الاجتماعية يعود أساسا إلى حقيقة مؤداها أنه بالرغم من الجهود المتزايدة بالتنمية الاقتصادية منذ أكثر من نصف قرن، إلا أن الظروف الاجتماعية الأساسية ظلت على ما هي عليه لدى كل من الفرد، الأسرة، المجتمع المحلي، بل ظل الأفراد يعانون من حالة الفقر، ظروف السكن السيئة، سوء التغذية...، حيث وقفت تلك الملامح التي يتصف بها المجتمع عائقا أمامهم لتحقيق الاستقلال الاقتصادي والاجتماعي، كما يعزى هذا الاهتمام إلى عدم الرضا على الجهود الحديثة للتنمية، وأملا في الحصول على بدائل أفضل، كأن تصبح التنمية الاقتصادية عاملا مساعدا للتنمية الاجتماعية مع توجيه مزيد من الاهتمام للقيم الإنسانية في المجتمع(الجوهري، 1988، ص. 25).

بالإضافة إلى أن الأفراد في ظل التنمية والإنعاش الاجتماعي يشعرون شعورا حقيقيا بوجود الدولة؛ حيث أن الرعاية تساهم في تحقيق معنى المجتمع والدولة، وهي تؤكد في نفوس الأفراد الشعور بالوجدان الجمعي أو المشاركة الوجدانية الجمعية و الموطنة، لأن الدولة لا تكتسب كيانها الحقيقي ولا وجودا شعوريا إلا إذا ارتبط مواطنوها بوعي جمعي مشترك يوحد روح انتمائهم ويعززها.

وتتجلى أهمية التنمية الاجتماعية في تحقيق وتأمين المجتمع وضمان استقراره وعدم جنوح أفرادها إلى الانحراف أو الاتجاه إلى المبادئ الهدامة التي من شأنها أن تشيع الفرقة بين أفرادها، وتحقق في النهاية وحدة المجتمع المادية والمعنوية، لأن سلامة الدولة واستقرارها يقوم على قوة الروابط والعلاقات التي تربط بين الأفراد وتوحد أفكارهم ومشاعرهم وتعمل على تكامل وظائفهم.

وتعتبر التنمية الاجتماعية عاملاً من عوامل تحقيق الارتقاء بالإنسانية ومعاييرها وتقريب وجهات النظر بين مختلف دول العالم، كذلك فكرة التنمية والإنعاش الاجتماعي من الناحية الأخلاقية والمثالية والمعاني الإنسانية الرفيعة تغرس في أفراد المجتمع الفضائل الروحية التي من شأنها الرقي بوعي المجتمع وأذواق أفرادها، لأن الاشتراك في برامج الإنعاش والمساهمة في ميدان الخدمات والإصلاح الاجتماعي، يخرج الفرد من حدوده الضيقة وحياته الخاصة إلى نطاق أوسع في فضاء مجتمعي متماسك ومتكامل (محمد، 2005، ص. 64، 65).

كما أن أهداف التنمية الاجتماعية تتنوع حسب تنوع مجالاتها في كل من التربية والتعليم والصحة والسكن والتكوين والنقل والاتصال، وأيضاً مساعدة الأفراد على تلبية حاجاتهم المتغيرة حتى يمكنهم القيام بالأدوار المتوقعة منهم في المجتمع (محمد، 2005، ص. 74-75)..

و إذا ما ارتبطت هذه الأهداف بالمجتمع المحلي، فإنها ستزيد في توثيق عرى التعااضد الاجتماعي بين أفراد هذا المجتمع، مما سيساعدهم على تحقيق متطلبات الحياة الكريمة في جو من التكافل والتساند الإنساني.

2-مركزات التخطيط للتنمية المحلية: إن وضع أي إستراتيجية لتنمية المجتمع المحلي تفترض تصوراً واضحاً لطبيعة الأهداف المطلوبة، كمرتكز محوري لرسم

ووضع السياسات التي تتلاءم معها، وهذا لا يتأت إلا إذا كان لدينا تصورا واضحا لطبيعة النظام الاقتصادي والاجتماعي ككل ونوع العلاقات وأنماط الاستهلاك، ونماذج السلوك والاتجاهات وطبيعة المؤسسات الاجتماعية، ذلك لأن تنمية المجتمع المحلي هي جزء متكامل مع التنمية الاجتماعية الشاملة، لأن أي انفصال عن المبادئ والأهداف يمكن أن يؤدي إلى تنمية غير متوازنة تخلق مشاكل ومعوقات تحول دون تنفيذ وتحقيق النهضة التنموية المنشودة على المدى الطويل، ولعل هذا هو الذي يفرق بين التصور المنهجي المتكامل (السياق الماكروسوسولوجي) لعلم الاجتماع والتصور الجزئي (الميكروسوسولوجي) المنعزل الذي يفتقد النظرية والمنهج في مواجهة قضايا المجتمع. و لتفادي وتجنب الوقوع في هذه الإشكاليات لا بد من مراعاة المحاذير الآتية(مصطفى، 2011، ص. 177-180):

- يمكن أن يترتب على أي غموض للتصور تخبط في رسموتوجيه كثير من سياسات التنمية ، وهو الأمر الذي ينعكس على رسم سياسات التنمية فلا تتناسب وحاجات المجتمع المحلي، والمحصلة النهائية لذلك فشل في عمليات التعبئة الجماهيرية والمشاركة في إحداث التغيير المرغوب؛ ومعنى ذلك أن أي إستراتيجية لتنمية المجتمع المحلي، ينبغي أن تراعى التكامل بين جوانب التنمية المختلفة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية في المجتمع ككل وهذا يعنى تدخل الدولة وتوجيهها المستمر.
- إن أي إستراتيجية للتنمية المحلية لابد وأن تضع في اعتبارها مسألة الخصوصية الاجتماعية والثقافية لكل مجتمع محلي والأبعاد الوظيفية التي تربطه بالمجتمع الكبير، فضلا عن وضوح دور الحكومة وسلطات المجتمع المحلي في عملية التنمية المحلية.

- قد يترتب على غياب إستراتيجية واضحة للتنمية الاجتماعية والاقتصادية نتيجتان أساسيتان، الأولى: تناقض سياسات التنمية، والثانية: أن تظل عمليات التنمية بعيدة عن الاقتناع الجماهيري، أو متخلفة عن المطالب الحيوية الأساسية لإحداث التغيير والتجديد في المجتمع ككل، مع احتمال وقوع مشروعات التنمية في (شراك) المظهيرية التنموية، دون مواجهة المشاكل ذات الطابع الجماهيري، ولهذا لا بد أن تكون للتنمية المحلية رؤية علمية تبدأ من العموميات أولاً، وتنتهي إلى الجزئيات؛ ومن الملائم أن يعلم مخططو التنمية أن إنهاء المشاكل الكبرى سيؤدى آلياً في كثير من الأحيان إلى إنهاء كثير من المشاكل الصغرى التي كانت نتاجاً هامشياً لها.

3- عناصر التخطيط للتنمية الاجتماعية المحلية:

أصبح النظر للتنمية يجب أن يتم في إطار من الشمول والتكامل بين كافة الأبعاد سواء على المستوى القومي أو الإقليمي أو المحلي مما يجعل المهمة أمام المخططين أصعب حيث أنهم يجب أن يعرفوا الأبعاد والمكونات الأساسية للتنمية ويدرسونها دراسة وافية ويلمونها بها إلماماً جيداً قبل البدء في التخطيط لمشروع أو برنامج على المستوى المحلي، ومن أهم هذه العناصر (ناجي، 2011، ص ص 163-170):

أ- التخطيط للتنمية المحلية المتكاملة:

أصبح من الضروري عند التخطيط لإحداث التنمية أن يتم النظر إليها من أبعادها المختلفة، دون التركيز على بعد أو اثنين وترك الأبعاد الأخرى مما يجعل التنمية المحققة مشوهة وغير مكتملة الحدوث. و لتحقيق ذلك يجب النظر إلى العنصر الأساسية لأي خطة تنموية متكاملة والتي تمثل في أربع عناصر أساسية وهي: المجتمع المراد تنميته، البيئة الطبيعية، خدمات البنى التحتية والخطط القابلة للتنفيذ.

ب-البيئة الطبيعية:

فهي من المبادئ الهامة للتخطيط للتنمية لذا يجب أن يتم الإبقاء على الأراضي والموارد كما هي وفي حالتها الطبيعية، كما يجب الحفاظ على الموارد الطبيعية في المناطق الريفية، مثل المزارع والميادين العامة، فهي التي تغير المجال أو الطابع الريفي ولها أهميتها وفائدتها في تشكيل عملية التنمية داخل المجتمع الريفي(المحلي). بالإضافة إلى تخطيط وتصميم المواقع أو الأماكن والوحدات السكنية على مناظر جميلة ومسطحات مائية وأراضي مزروعة.

- الحفاظ على الموارد الطبيعية وهي في حد ذاتها موارد محددة حتى تتناسب مع عمليات التنمية المختلفة دون التعرض لها بالضرر والإهدار، لذا يجب أن تتم عملية التنمية في أسلوب أو شكل متزن يحافظ على الموارد الطبيعية الموجودة في البيئة المحلية.

- التخطيط للمجتمع المحلي ينبغي أن يضع في الاعتبار أن الموارد الطبيعية هي أنساق متصلة ببعضها في كل عمليات ومشروعات التنمية وغير متصلة فقط بحدود السلطة المحلية عليها، وإنما هي متصلة بكل فرد من أفراد المجتمع، فالحفاظ عليها واستخدام أساليب ترشيد ، كل ذلك يساعد أفراد المجتمع على تحقيق التقدم والرفق.

ج-البنى التحتية:

- التخطيط والتهيئة للمناطق التي ليس بها خدمات مثل: شبكات الطرق والمياه والمرافق والصرف الصحي.

- عمليات التنمية الساعية إلى التوسع والرفق بالطرق العامة وشبكات المياه والصرف.. هي عمليات يجب التخطيط لها لتحقيق النمو على المدى الطويل.

- التخطيط لوسائل النقل والمواصلات، بحيث تربط بين المنازل و أماكن العمل ومراكز المدينة والمراكز الثقافية والترفيهية والتعليمية والمؤسسية.
 - وضع خطط كيفية الانتفاع بالأرض واستخدامها الاستخدام الأمثل.
- د- مرونة الخطط وقابليتها للتنفيذ:

لكي تكون الخطط التي يتم وضعها قابلة للتنفيذ يجب أن يشرك المواطنون فيها وعلى نطاق واسع، وأن تضع في اعتبارها آثار استخدام الأراضي في المجتمعات المجاورة وأهدافها وغاياتها، وأن تتماشى مع الخطط الاستراتيجية الرئيسية العامة للمجتمع، دون المساس بالمصلحة العامة بالمجتمع المحلي. ولا بد أن يكون للمجتمعات المحلية بناء إداري يقدم التوجيه الواضح خلال القيام بعملية التنمية، وأن يشمل هذا البناء معلومات عن طبيعة المشروعات وأهدافها، وأن يكون متاحا لكل المواطنين على التساوي وأيضا للقائمين بعملية التنمية والموظفين المحليين حق المشاركة في وضع خطط التنمية وتنفيذها ومتابعتها.

4- أهمية التخطيط للتنمية المحلية:

رغم وجود ضرورة للتخطيط على مختلف المستويات إلا أنه أكثر أهمية على المستوى المحلي ويرجع ذلك ل(ناجي، 2011، ص ص. 167-168):

- نظرا لاختلاف الخصائص الاجتماعية من منطقة لأخرى، ومن مجتمع لآخر لذلك نحتاج في التخطيط الاجتماعي لمعلومات ومعرفة تفصيلية عن تلك المناطق والتي تتأثر بهذه الخطط الموضوعية لأنه من الصعوبة بمكان الحصول على معلومات من المستويات العليا، لذلك يستعاض عنها بمعلومات على مستوى المنطقة، لإمام كوادر عملية التخطيط بكل ما يتصل بالمنطقة المحلية المراد إجراء تخطيط اجتماعي لها.

- و في هذا المستوى يمكن تطبيق أو تنفيذ تلك المشروعات، وتحديد المشكلات المصاحبة لها وتتضمن كذلك تضافر جهود كل الأطراف لنجاح المشروعات.
- عملية التخطيط الاجتماعي تشتمل في مضمونها على عنصر المشاركة المجتمعية
- و تتجلى المشاركة المحلية في عملية الحصول على المعلومات عن المنطقة المراد تنميتها.
- في ظل هذا العالم سريع التغير لا يمكن أن نترك عملية التنمية للارتجال وللظروف المتغيرة فلا بد من وضع أهداف محددة وتحديد فترات زمنية للوصول إلى هذه الأهداف، فعامل الزمن يمثل أهمية قصوى في عملية التنمية فلا يمكن اللحاق بركب النمو والحضارة إلا باختصار الزمن والتحكم فيه طبقا لما تسمح به الموارد المالية والبشرية المتاحة لتحقيق الأهداف المرجوة في أقصر وقت ممكن والتخطيط للتنمية المحلية سيتيح لنا الاستثمار الأمثل لعامل الزمن.
- التخطيط المحلي يقدم لنا الوسائل العلمية لحل المشاكل وطرق صنع القرار فالتخطيط يكشف كل الوسائل والغايات المستهدفة، ويعطى لكل من المسؤولين والتنفيذيين فرصة المراقبة الجيدة على البرامج والمشروعات من خلال الأهداف الاجتماعية والأهداف المحددة التي تم التصديق عليها.
- ثالثا: معوقات التنمية بالمجتمع المحلي رؤية تحليلية:

إن المقصود بمعوقات التنمية؛ العوامل التي تؤدي إلى الانحراف عن النموذج المثالي للتنمية والحيلولة دون تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، فهي اتجاهها سلوكيا سلبيا، ومعوقات التنمية هي من الأسباب التي تقف حاجزا أمام تقدم الشعوب، وكذلك نوع من المناهضة الثقافية التي تواجه عملية التخطيط، فالمخطط الذي

يرسم خطط التغيير قد يصطدم بأفراد المجتمع وسلوكهم الذي قد يعوق عن تحقيق أنماط السلوك التي يريد المخطط أن يسير وفقها(خاطر، 2000، ص.58).

وبوجه عام تشكل المعوقات تحديات أمام محاولات التقدم للمجتمعات المتخلفة، وتتنوع هذه المعوقات بين المعوقات الاجتماعية المتمثلة في ارتفاع معدلات الزيادة السكانية بالنسبة للإنتاج مع عدم الاستغلال الأمثل لتلك القوى البشرية المتزايدة؛ وكذا سوء توزيع السكان جغرافيا والتفاوت في الازدهار والنمو وسوء توزيع الأفراد والمؤسسات مكانيا بين المناطق المختلفة للمجتمع، وانتشار ظواهر الأمية وانخفاض المستوى التعليمي والصحي وسوء التغذية وانتشار الأمراض، بالإضافة إلى النقص الملحوظ في الثقافة الاستهلاكية بخاصة فيما يتعلق باستهلاك الكهرباء والطاقة والمياه. مع ظواهر سلبية كانتشار السلوكيات الإدارية والفساد كالرشوة والبيروقراطية واللامبالاة؛ والمعوقات الاقتصادية كانتشار معدلات مرتفعة من البطالة، وقلة وهشاشة البنى الاقتصادية التحتية، والتبعية المالية للخارج فيما يخص تمويل المشاريع المحلية عن طريق القروض، والمعوقات الإدارية المتجسدة في أشكال متعددة من سوء إدارة المنشآت وتخلف في أساليب العمل الإداري والبعد عن الأساليب الإدارية الحديثة، وتضارب القرارات الإدارية في بعضها البعض وتناقضها في البعض الأحيان. هذا إضافة إلى المعوقات السياسية التي تغطي كامل المشهد المجتمعي كغياب مناخ الديمقراطية وسيطرة العلاقات التقليدية والقبلية والعشائرية على العلاقات الرسمية، و تمركز القرارات السياسية في أيدي بعض الجماعات (الجوهري، 1980، ص.32).

إن التنمية في مفهومها الواسع تعني بالدرجة الأولى تنمية الإنسان، وتعزيز فرص مشاركته في تنمية مجتمعه، بصرف النظر عن حالته الجسمانية أو مكانته

الاجتماعية، إن دوره هو الذي يحدد مكانته الاجتماعية ويعزز كرامته الإنسانية. فهو يمثل غاية أي برنامج للتنمية، وهو في نفس الوقت وسيلة من وسائل تحقيق أهدافها، انه عامل قوة لكثير من مشروعات وبرامج التنمية والتي يكون مصدرها الإنسان ذاته. وجدير بالذكر أن التقدم الاقتصادي لا يعني الزيادة في الإنتاج فحسب، بل يعني أيضا العدالة في توزيع الثروة و الدخل، ذلك أن عدالة التوزيع شرط أساسي وجوهري في تحفيز المواطنين على العمل التشاركي والإسهام الايجابي في فعل التنمية الشاملة، وهذا ما يفتقد في كثير الدول النامية ومنها الدول العربية بالخصوص. كما يعتبر النظام السياسي القائم في المجتمع من أبرز المعوقات التنموية، لاسيما إذا ما اقترن بالمجتمع المحلي؛ بالإضافة إلى ذلك نشير إلى مسألة في غاية الأهمية تعد عائقا محوريا ومؤثرا في تنمية المجتمع المحلي وتتعلق بالقيادة غير المؤهلة والتي تضطلع بمهمة رئاسة المجلس الشعبي البلدي أو العضوية فيه جراء فوزها بالانتخابات التي غالبا ما تحتكم لمنطق التحالفات العشائرية و العروشية و(حمارنا ولا عود الناس)، إذ نسجل في هذا الصدد أن أغلبية المترشحين للانتخابات المحلية على مستوى هذه المجالس من ذوي المستويات العلمية الدنيا، غير القادرة على التسيير العلمي والعملية لشؤون الإدارة المحلية، وهذا أمام عزوف العديد من الإطارات ذات الكفاءة عن الترشح.

ضف إلى ذلك الانسداد الواقع في بعض المجالس البلدية المحلية جراء عمليات سحب الثقة، والتحالف والصراع بين مختلف الأعضاء، والذين عادة ما ينتمون إلى تشكيلات سياسية وحزبية متباينة في الطروحات والبرامج؛ الشيء الذي سيعطل دون شك الكثير من المصالح الخاصة بالمواطنين ومن ثمة الجهود التنموية بالمجتمع المحلي؛

وما جملة الاحتجاجات المتكررة وغلق الطرقات ومقرات المجالس لا أكبر دليل على حالة اللا استقرار التي تعرفها هذه الأخيرة.

كما أن القبضة الحديدية التي تمارس مركزيا على هذه المجالس (لا سيما من طرف الولاية والدائرة) من شأنها القضاء على روح المبادرة لدى المجالس البلدية، وإحباط عزميتها في المشاركة الفعالة في الفعل التنموي المحلي؛ فالمركزية الإدارية لها تأثير سلبي على مشاركة هذه الأخيرة في إحداث التنمية المحلية المرغوبة، خاصة إذا صاحب هذا لامبالاة الإدارة المركزية وعدم تحمسها للمشروعات التنموية المقترحة من البلدية (خشمون، 2010/2011، ص.266).

كما ساهم ضعف التمويل المالي المحلي وهيمنة التمويل المركزي، في الحد من استقلالية المجالس البلدية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمشروعات والبرامج المقترحة من طرفها (خشمون، 2010/2011، ص.343).

كما أن تدني الوعي لدى غالبية الساكنة بالمجتمع المحلي وعدم تحمسهم للمشاركة في الجهود التنموية المحلية مرتبط بعدد العوامل الثقافية المنبثقة عن القيم والتقاليد السائدة في المجتمع، والتي كثيرا ما تقف في وجه تنفيذ مخططات التنمية، لتثبت أفراد المجتمع المحلي بعاداتهم وقيمهم التي يصعب عليهم التنازل عنها، لتكون معضلة حقيقية أما ما تقتضيه متطلبات التنمية ومضامينها و استراتيجياتها(خاطر، 2000، ص.167-177)؛ ففلسفة المطالبة بالحقوق والتغاضي عن أداء الواجبات هي السمة الغالبة لدى معظم أفراد المجتمع المحلي، وهذا ما يعكسه الواقع؛ لاسيما فيما يخص الاستفادة من البرامج السكنية(السكن الريفي كنموذج) أين نجد معظم السكان يسلكون كل الطرق للاستفادة من هذا الحق المشروع في اعتقادهم.

وأمام هذه المعضلات والعقبات التي حاولنا الوقوف عندها نعتقد أنها تستوجب إيجاد حلول عاجلة ترتقي بالفعل التنموي بالمجتمع المحلي، وذلك وفق رؤية جديدة تتجاوز النظرة التقليدية للتنمية الشاملة عموماً والتنمية المحلية على وجه الخصوص، هذه الأخيرة تقوم على نظرة شمولية واقعية وفق مقاربة تشاركية تنصهر فيها كل الجهود في بوتقة واحدة، فلم تعد التنمية إذن مسؤولية الدولة لوحدها فحسب، بل أضحت مسؤولية المجتمع بكل مكوناته وأجهزته، إن أفراداً أو جماعات، أو حكومات (نويصر، 2011)، وكل هذا يعد الرهان الحقيقي لتجاوز العقبات التنموية بالمجتمع المحلي، ومن ثمة تحقيق الوثبة المرغوبة لاستقرار هذه المجتمعات وتفعيل أدوار ساكنتها بتعزيز روح انتمائهم المحلي الوطني والقومي.

رابعاً: رهانات التنمية بالمجتمع المحلي:

إن الأوضاع الراهنة بالمجتمع المحلي، والعقبات التي تقف في وجه كل الجهود المبذولة على المستويين المركزي واللامركزي المحلي، تقتضي إعادة النظر في الاستراتيجيات التنموية المنتهجة وفق رؤية موضوعية منبثقة عن خصوصية المجتمع المحلي (تبيئة الفعل التنموي) ذاته وإمكاناته وموارده وبنياته المختلفة إن على المستوى الاقتصادي، أو الاجتماعي أو الثقافي.. الخ، فمن الجانب للصواب تحييد واستبعاد أي جانب من هذه الجوانب.

إن الرهان التنموي المرغوب يرتبط أساساً بالإنسان باعتباره الفاعل الأساسي في العملية والمستفيد من عائداتها؛ فهي إذن حق من حقوق الإنسان الأساسية، وهو ما أقرته الهيئات العالمية وموائيقها، ولعل ما جاء في مؤتمر فيينا 1993 لا أكبر دليل على هذا الارتباط الوثيق بين التنمية والإنسان: أن الحق في التنمية هو حق عالمي وجزء لا يتجزأ من حقوق الإنسان الأساسية (المؤتمر العالمي الثاني لحقوق الإنسان،

1993). من هذا المنطلق وقصد تفعيل العمل التنموي بالمجتمع المحلي، يجب أن تركز

السياسة التنموية على الرهانات التالية:

- وجوبية تفعيل المقاربة التشاركية وفق منطق: "التنمية بإسهام الجميع والعائد للجميع"، وذلك من خلال استنهاض حس المشاركة وتعزيز روح الانتماء لدى جميع الساكنة بالمجتمع المحلي بالأساس، وجميع الفواعل الأخرى المحسوبة على هذا المجتمع من قبيل: الحركة الجمعوية، النخب السياسية المحلية، والكوادر الثقافية صاحبة الرساميل الرمزية، وأصحاب رؤوس الأموال... الخ؛ فالتنمية إذن ليست مسؤولية الدولة بمفردها (الدولة الراعية والحاضنة)؛ إنما هي فعل تشاركي تكاملي.
- ضرورة الإعداد والتكوين المسبق للقيادات المحلية التي ستضطلع بمسؤولية التسيير وإدارة الشأن العام المحلي (أعضاء ورؤساء المجالس الشعبية المحلية المنتخبة البلدية والولائية)، وذلك بوضع استراتيجية للتكوين القبلي لجميع الراغبين في الترشح لمثل هذه المسؤوليات قبل سنتين من انقضاء العهدة للمجالس المنتخبة الحالية، وفق شروط ومعايير علمية وموضوعية مدروسة بعيدة عن الارتجالية أو أي نزعات حزبية أو انتماءات قبلية ضيقة، تشرف على إدارتها نخب مؤهلة في جميع المجالات المرتبطة بالمهام والوظائف التي ستوكل لمن سيمثل أفراد المجتمع المحلي بعد نتائج الانتخابات، وهو ما من شأنه أن يجنبنا هدر المال العام وتعطيل الخطط التنموية وإجهاد المشاريع الهادفة للنهوض بالتنمية بجميع أبعادها.
- ضمان الاستمرارية في المرافقة والمراقبة لهذه القيادات المنتخبة وفق تكوين ورسكلة دورية تأخذ في الحسبان المتغيرات والمستجدات العالمية الإقليمية والوطنية والمحلية: التكنولوجية منها والاقتصادية والاجتماعية والثقافية... بمراعاة خصوصية المجتمع

المحلي وإمكاناته وموارده المتاحة للاستثمار فيها وتطويرها بما يسهم في التنمية المحلية والوطنية.

- تهيئة المناخ التنموي وذلك من خلال تعزيز العلاقات الفاعلة في المشروع التنموي المحلي من قبيل منظمات المجتمع المدني، والهيئات الإدارية ومؤسسات القطاع الخاص، ومؤسسات وهيئات البحث العلمي، وكل الطاقات والكوادر المحلية وحتى الوطنية، وهذا بغية تشكيل ما يسمى برأس المال ألعائقي أو الاجتماعي(مرعب،2014)، والذي يضاف إلى جملة الرساميل الثقافية والمادية التي يحوزها المجتمع المحلي والتي ستشكل-دون شك- مجتمعة رأسمال استثماري حقيقي يمول مشروعات التنمية المحلية الهادفة للهبوض بالجوانب الاجتماعية الثقافية والاقتصادية... والتي سيكون عائدها إنساني بالأساس.

- تعزيز روح الانتماء المجتمعي لدى جميع أفراد المجتمع المحلي، من خلال تنمية الوعي بأداء الواجبات قبل المطالبة بالحقوق، وذلك وفق نموذج العدالة الاجتماعية الراعية للمصالح الجماعية المشتركة، والكافلة بالتوزيع العادل للعائد التنموي الذي هو في المحصلة ثمرة لفعل الإسهام التشاركي الجماعي.

خاتمة:

- تأسيسا على ما تقدم، تتضح لنا أهمية المسألة التنموية بالمجتمع المحلي، على اعتبار أن الدولة بالمفهوم الحديث قد تراجعت عن الكثير من الأدوار التقليدية الأحادية الجانب؛ إذ بفعل تأثير العديد من التحولات العالمية والوطنية في مختلف المجالات(السياسية، الثقافية الاجتماعية والاقتصادية...) برزت توجهات تؤكد على ضرورة إيجاد مقاربات تنموية جديدة تنبني على فعل المشاركة التكاملية بين الدولة وفواعل المجتمع المحلي بما يعزز روح الانتماء والمواطنة والعدالة الاجتماعية لجميع

الأفراد، ويؤسس بذلك لثقافة التعايش والإسهام المشترك لكل الطاقات والشرائح الاجتماعية، بما يضمن تحقيق تنمية رائدة غايتها السامية تعزيز إنسانية الإنسان .

الهوامش و المراجع:

1. إحسان حفظي.(2011). علم اجتماع التنمية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
2. أحمد عبد الفتاح ناجي.(2011). التخطيط للتنمية في البلدان النامية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
3. أحمد مصطفى خاطر.(2002). التنمية الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
4. أحمد مصطفى خاطر.(2000). تنمية المجتمع المحلي. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
5. السبتي وسيلة.(2009). تمويل التنمية المحلية. القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع.
6. السيد عبد العاطي السيد.(1996). علم الاجتماع الحضري. الجزء الأول. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
7. مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان: المؤتمر العالمي الثاني لحقوق الإنسان المنعقد بفينا سنة 1993. للمزيد يرجى الاطلاع على الموقع الإلكتروني www.InfoDesk@ohchr.org.
8. المنجد الأبجدي(1967). ط1. بيروت: دار المشرق.
9. بلقاسم نويسر(2011). التنمية المحلية التشاركية والدور الجديد للمجتمع المدني في الجزائر. مجلة العلوم الاجتماعية. العدد14. جامعة محمد مين دباغين سطيف2-الجزائر-<http://revues.univ-setif2.dz>
10. حسن الساعاتي(1982). تصميم البحوث الاجتماعية. بيروت: مكتبة النهضة العربية.
11. شحاتة عبد المطلب حسن أحمد.(2005). معوقات تنفيذ العقوبات البدنية في الفقه الإسلامي والقانون الوضعي. مصر: دار الجامعة الجديدة.
12. عبد الباسط محمد حسن.(1970)التنمية الاجتماعية. القاهرة: مهد الدراسات و البحوث العالمية. المطبعة العالمية.
13. عبد الله عبد الرحيم العبادي.(2008).التنمية بالمفهوم الشامل في الإسلام. بيروت: شركة أبناء شريف الأنصاري. ط1.

14. عبد الهادي الجوهري.(1980).المنظور التنموي في الخدمة الاجتماعية. القاهرة: مكتبة نهضة الشروق.
15. على غربي وآخرون.(2003).تنمية المجتمع من التحديث إلى العولمة. الجزائر:دار الفجر للنشر و التوزيع.
16. كمال التابعي.(1993). تغريب العالم الثالث دراسة نقدية في علم اجتماع التنمية. القاهرة: دار المعارف.
17. ماهر فرحان مرعب.(2014).تخطيط وتنمية المجتمعات المحلية في دول العالم الثالث-التنمية الماليزية نموذجا، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 18، جامعة سطيف2، الجزائر <http://revues.univ-setif2.dz>.
18. محمد خشمون.(2011). مشاركة المجالس البلدية في التنمية المحلية-دراسة ميدانية على بلديات ولاية قسنطينة. رسالة دكتوراه العلوم غير منشورة. قسم علم الاجتماع. جامعة منتوري قسنطينة. الجزائر.
19. محمد عباس ابراهيم.(2000). التنمية و العشوائيات الحضرية. الإسكندرية ،دار المعرفة الجامعية.
20. محمد عبد الفتاح محمد.(2005). الأسس النظرية للتنمية الاجتماعية في إطار الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، د ط.
21. مريم أحمد مصطفى.(2011). التغير والتنمية في الدول النامية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
22. محمد عاطف غيث.(1997).قاموس علم الاجتماع. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
23. François Gresle et Michel Panoff(1994) :Dictionnaire des sciences humaines, Paris : édition Nathan.

فلسفة الأمن والدفاع في سياسة الجوار الأوروبية

د.عبد الرفيق كشوط.

جامعة محمد الصديق بن يحيى – جيجل-

rafikkechout18@hotmail.com

تاريخ الاستلام: 2016/08/05 تاريخ القبول: 2016/12/12

الملخص

شكلت السياسة الأوروبية للجوار احد الابعاد السياسية و الاستراتيجية التي تقوم عليها فلسفة الامن و الدفاع في الاتحاد الاوروبي، ونظرا لأهمية الجوار لبناء هذه الفلسفة فقد عكفت دول الاتحاد الاوربي على اشراك جميع الفاعلين الجهويين في بناءها على الاقل في جانب التنفيذ؛ وتعد كل من روسيا وتركيا والصفة الجنوبية الغربية للمتوسط أحد اهم الفاعلين الجهويين في بناء اي سياسة امنية ودفاعية للاتحاد الاوربي غير أن تعامل هذا الاخير مع هذه الدول كان متباينا ومختلفا في كثير من الجوانب، وعلى هذا الاساس تهدف هذه الورقة البحثية الى محاولة تقصي وتتبع تفاعل الفلسفة الاوربية للامن و الدفاع مع دول التماس المباشر المذكورة سابقا، كما تحاول أيضا تبيان أوجه الاختلاف في تعاملها مع هذه الدول التي تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر في السياسة الاوربية للامن و الدفاع، ضف إلى ذلك محاولة فهم ردود الافعال الصادرة عن هذه الدول تجاه هذه الفلسفة إما في شقها الداعم أو في شقها الممانع والمعرقل وحتى الرافض.

Abstract:

The European policy of neighborhood has formulated one of the political and strategic dimensions underlying security and defense perspective in the European Union. Due to the importance of neighborhood in building this perspective, EU countries have dwelled to involve all regional actors in the implementation process. Although Russia, Turkey, and the South- western side of the Mediterranean are the most important actors in the construction of the EU security and defense policy, the way the EU dealt with these countries has been uneven and different in many aspects. On this basis, the present paper aims to investigate on how the European perspective of security and defense interacted directly or indirectly with the aforementioned countries. Also, it tries to illustrate the differences in EU dealings with these countries which, directly/ or indirectly,

affect the European security and defense policy. In addition, this paper seeks to understand the reactions of the said countries towards this perspective either as major supporters, or disrupters, or even rejecters.

المقدمة

إن الحديث عن الفلسفة الأمنية الأوروبية للأمن و الدفاع ببعدها الإقليمي تدفعنا للحديث عن سياسة الجوار الأوروبية التي تعد الإطار العام لبناء المساعي الأمنية والدفاعية الأوروبية على المستوى الخارجي الإقليمي، هذه السياسة هي في الحقيقة السياسة الرئيسة للاتحاد الأوروبي منذ إنشائه وحتى الآن خاصة وأنها تهدف إلى بناء وتعزيز الأمن والاستقرار في المناطق الجوارية للاتحاد الأوروبي التي ركزت عليها الاستراتيجية الأمنية الأوروبية لسنة 2003 والتي أكدت أيضا على ضرورة وجود جوار مستقر وأمن للاتحاد، وعلى الرغم من كونها غير مصممة لمنع النزاعات والحروب إلا أن آلياتها تقود نحو جعل المناطق المجاورة والمتاخمة لها على درجة عالية من الاستقرار والأمن، غير أن المتبع لمسار الاندماج والتكامل الأوروبي يرى بأن هذه الأخيرة كانت تتمتع بقبول واضح في الساحة الدولية والإقليمية خاصة منها الجوانب الاقتصادية، إلا أن تدعيم هذه الجوانب بألية أمنية وعسكرية قد أثار العديد من المواقف المتباينة والمتعارضة والمتوجسة من المساعي الأوروبية هذه خاصة منها الواقعة على التماس الجيواستراتيجي لأوروبا.

فمنذ تاريخ الإعلان عن "الاتحاد الأوروبي" أعيد على الساحة الأوروبية طرح مسألة الأمن والدفاع المشترك كاستراتيجية ترمي إلى الاستقلال التدريجي عن المظلة الأطلسية، ونظرا للموقع الجيوسياسي الهام لأوروبا، والذي رسم تاريخها الماضي وتاريخ الكثير من مناطق العالم، فإنه ممّا لا شكّ فيه أن سعيا كهذا متعلق بصياغة جديدة للأمن والدفاع على مستوى القارة، قد أحدث مواقف متباينة تحولت في بعض الأحيان إلى

ردود أفعال خاصة من تلك الدول التي هي على تماس جيوسياسي مباشر مع أوروبا كروسيا وتركيا والصفة الجنوبية الغربية للمتوسط.

من هذا المنطلق تهدف هذه الورقة البحثية إلى محاولة تتبع انعكاسات الفلسفة الأمنية والدفاعية الأوروبية على العلاقات الجوية الأوروبية، حيث قمنا بتقسيم الدراسة إلى العناصر التوجيهية على النحو التالي:

1- روسيا: عدو لا بد من التعاون الأمني معه:

لقد أحدث انهيار الاتحاد السوفيتي تحولات جد عميقة على الخريطة الجيوسياسية لأوروبا خاصة على مستوى شرقها، أين ظهرت روسيا كوريث للاتحاد المهار في العديد من المجالات الجيواستراتيجية والسياسية والعسكرية خاصة منها السلاح النووي.

وقد ألفت هذه التحولات بتأثيراتها على الساحة الأوروبية خاصة في تغير المدركات الأمنية في العلاقات الجوية مع روسيا خصوصا أنه ومع بداية التسعينيات قد تغيرت البنية الاستراتيجية الأوروبية: حيث تمحورت هذه التغيرات حول ثلاث مظاهر أساسية والتي كانت من جهة أخرى من الاهتمامات الأمنية الروسية أي أن ما حدث هو إعادة هيكلة الأمن والدفاع على المستوى الأوروبي والروسي معا، هذه المظاهر تمثلت بالأساس في:

- سحب روسيا لقواتها من وسط أوروبا مما غير بشكل نهائي التصور الكلاسيكي لطبيعة التهديد العسكري الذي كان سائدا أثناء الحرب الباردة. (Baranovsky, 1995, p. 33)

- كل المسائل المتعلقة بتوازن القوة في القارة (مراقبة التسليح ومحدودية القوات العسكرية والتسلح في أوروبا والحد من الانتشار النووي) بقيت مرهونة بالموازنة

التقريبية بين الجوانب السياسية والجوانب العسكرية، والتي كانت خاضعة للغياب النسبي لمخاطر الهجوم الفجائي.

- التراجع النسبي للقوة الروسية؛ حيث أصبحت غير قادرة على المواجهة مع الناتو أو حتى التدخل في مهام المحافظة على السلم نظرا لتراجع الاقتصاد الروسي الذي كان في أشد حالات الانهيار وبالتالي أشد اعتمادا على الدعم الخارجي، كما أن تداعيات انتقال السلطة من "غورباتشوف" إلى "يلتسين" وانهيار مكانة الحزب الشيوعي قد ألقى بتأثيراته على القوة العسكرية الروسية التي لم تعد الضامن الرئيس في تغليب موازين القوة داخليا نتيجة الضعف الذي كانت تعاني منه آنذاك (Baranovsky, 1995, p. 34)

زيادة على ذلك نجد أن دول أوروبا الشرقية التي تحررت من السلطة المركزية في موسكو-عبر حلف وارسو- كانت أقرب ما تكون إلى تقبل خارطة أمنية وسياسية جديدة وفق التصورات الغربية - توسيع "حلف شمال الأطلسي" مثلا- ممّا سهّل عملية التوسع شرقا لكلّ من "الحلف الأطلسي" و"الاتحاد الأوروبي".

ومع استمرار هذا التوسع جعل روسيا على تماس مع منطقة نفوذ الحلف الأطلسي، مما ولد لديها شعورا بالخطر على مصالحها، ومع ذلك فهي لم تعارض هذا التوسّع كما أنها لم ولن تسمح بتعرض مصالحها للتهديد، وعلى هذا الأساس تم فتح الحوار الروسي-الأطلسي بخصوص التعاون في المجال العسكري، والحد من انتشار أسلحة الدمار الشامل والحد من التسلح، وإعادة هيكلة الدفاع وكل هذا في إطار عملية الشراكة من أجل السلام.

إن عمليات التوسّع هذه سواء على المستوى الأطلسي أو المستوى الأوروبي لا يمكن بأي حال من الأحوال ألا تكون لها صلة أمريكية ممزوجة بالمصالح، فمن جهة نجد

الولايات المتحدة قد سارعت لعقد اتفاقية الحد من التسلح النووي البعيد المدى التي تضمن تحقيق المصالح الأمريكية أكثر من الروسية، ومن جهة أخرى نجدها تسعى إلى/وتدعم عودة القوة الروسية في المنطقة الأوروبية بما لا يستبعد استعادة دور موسكو في خارطة السياسة الأمنية الأوروبية، حيث لم يكن ذلك دعماً لموسكو نفسها وإنما دعماً لتجديد حالة "المواجهة" وبالتالي الإحساس الأوروبي الدائم بوجود خطر خارجي، يحدد بدوره الإحساس بالحاجة إلى الحليف الأمريكي. (Aggarwal, 2000, pp. 63-82)

ومن معالم هذه السياسة الأمريكية نجد:

- الدعم الأمريكي لاسترجاع الهيمنة الروسية في وسط "آسيا" مع فتح الباب أمام التحرك الأمريكي اقتصادياً ومالياً في المنطقة، مما أثار مخاوف الدول الأوروبية الشرقية كبولندا والمجر من عودة الهيمنة الروسية.
- دعم روسيا لمواصلة احتكاكها أسلحة الدمار الشامل وهذا لتشكيل خطراً دائماً وكامناً للاتحاد الأوروبي، الأمر الذي يجعل استغناء هذا الأخير عن الحليف الأمريكي أمراً غير وارد.

كما انطوت الجهود الأمريكية الرامية إلى زيادة الخطر الروسي في المنطقة على السعي إلى الإيقاع بين الألمان والأوروبيين و التلويح بخطر العدو البديل، ثم تجديد مفعول خطر نكسة روسية محتملة، بل إلى الدخول في اتفاقيات مع روسيا للحد من التسلح النووي بعيد المدى دون أن تشمل الأسلحة النووية المتوسطة المدى التي تمثل خطراً على أوروبا وليس على الولايات المتحدة. (Allison and Blackwill, 2011, p. 25)

وبعد اندلاع حرب البلقان (1992-1995) التي عكست عدم الثقة و القدرة بين الدول الأوروبية في التعامل معها اتضح جلياً الدعم الأمريكي لروسيا للعودة إلى

المساهمة في الخارطة الأمنية الأوروبية، وذلك بالنظر إلى مجموعة من المعطيات الثابتة آنذاك ومنها:

- علاقة روسيا بصربيا إيديولوجيا.
- عدم المخاطرة بالتدخل العسكري سواء أطلسيا أو دوليا دون توقع رد فعل روسي شديد القوة.

- أن قضية البلقان بقيت منذ انهيار الاتحاد السوفييتي خارج نطاق التأثير الروسي، إذ أن التعامل مع الأحداث يقتضي الدخول إلى الأراضي الأوروبية، ورغم أن التدخل العسكري كان ذو دواع مقنعة إلا أن واشنطن قد ساهمت بنقل هذه القضية من ساحتها الأوروبية إلى ساحة الأمم المتحدة، وذلك لتمكين موسكو تلقائيا من الدخول مباشرة في صناعة قرار الحرب والسلام في المنطقة، وهو ما يمكن أن نطلق عليه بالثغرة الرئيسية لعودة موسكو إلى المشاركة في رسم معالم الخارطة الأمنية في أوروبا. (Cross, 2001, pp. 20-3)

- والواقع أن من أهم ما يركز عليه الأوروبيون في مسار بحثهم عن هوية أمنية ودفاعية أوروبية مستقلة هو تأكيد رغبتهم في خارطة أمنية مستقلة لأوروبا بمشاركة روسيا وليس بتحييدها أو ضدها، خاصة مع قدرتها على اعتراض العديد من المواقف الأمريكية "الاستعراضية" التي قد تثير التوتر بين الأوروبيين و"المراد النووي المتاحم". (Allison & Blackwill. p.26)

- ونظرا لأن روسيا لا تبعد عن "الاتحاد الأوروبي" إلا بحوالي 1500 كلم، و التي ستتقلص بانضمام دول أخرى كانت تنتمي للمعسكر الشرقي السوفييتي، فإن هذا الأخير لن يهملها في حالة ما إذا توصل إلى إنشاء منظومة أمنية ودفاعية أوروبية مستقلة عن حلف الناتو، لأنه يعتبر روسيا في سياستها الخارجية وجها من أوجه

الأمن الأوروبي وذلك لما تشكله من ثقل استراتيجي، سواء فيما يتعلق بتهديدها للأمن الأوروبي أو على العكس من ذلك باعتبار إمكاناتها العسكرية الضخمة التي يمكن أن تساهم في الدفاع عن أوروبا، أو لما تشكله من تغير لموازن القوة في حالة حدوث صدام إذا ما ساندت طرفاً على حساب الآخر، وهذا ما عبّر عنه "جورج روبرت سون"

- الأمين العام لحلف الأطلسي- بقوله: "إننا نحتاج إلى تحريك العلاقات بين الحلف وروسيا والهندسة الأمنية الأوروبية الجديدة، فالهندسة الجديدة للأمن الأوروبي لا يمكن أن تبنى من دون روسيا، لذلك فإن الاستئناف الجديد والسريع لكل نشاطات البرنامج التوسعي للحلف سيجعل روسيا تخدم مصلحة العالم بأسره". 1995, (Baranovsky p.33)

وبعد مجيء الرئيس "بوتين" عرفت العلاقات الروسية - الأوروبية نقلة نوعية جديدة حيث تمت المصادقة على مسودة تقضي بإعادة التوازن بين روسيا والحلف الأطلسي و "الاتحاد الأوروبي"، وذلك راجع بالدرجة الأولى إلى أن روسيا ترمي إلى إعادة النفوذ الأوروبي في القارة مكان النفوذ الأمريكي. (Facon, 2002, p.03)

وبعد إعلان "الاتحاد الأوروبي" رغبته في إقامة منظومة أوروبية للأمن والدفاع عملت روسيا على تطوير هذه العلاقة بشكل يضمن نوعاً من توزيع الأدوار، (Facon, 2002, p. 3) والذي لا يمكن نفي الطابع المصلحي الروسي من ورائه والمتمثل في الأهداف الاستراتيجية الروسية التي تسعى إلى تحقيقها بتعميق الحوار مع الأوروبيين بما يشمل المسائل الأمنية والعسكرية، ولم لا الانضمام إليه مستقبلاً، حيث سيجعل لروسيا دوراً استراتيجياً في تواجد وانتشار قوات الناتو والقوات العسكرية الأوروبية في

بلدان أوروبا الشرقية المنضمة حديثا للاتحاد والتي كانت بمثابة عازل لكلا الطرفين - الروسي والأوروبي الغربي- عندما كانت تحت المظلة السوفياتية.

وعلى هذا الأساس سعت القيادة الروسية خلال زيارة الرئيس "فلاديمير بوتين" سنة 2000م لعدد من الدول الأوروبية إلى إقناعها بإقامة منظومة أمنية أوروبية مضادة للصواريخ تشارك فيها روسيا، وبناء مركز مراقبة إقليمي مضاد للصواريخ بموسكو وكيف سيتم إشراك روسيا في هذه المنظومة من خلال خلق علاقة أمنية جديدة معها تبتعد عن هاجس الخوف إلى دواعي المساهمة الفعالة المبنية على الشفافية والثقة والعمل على تجنب حرب تقليدية أو نووية في أوروبا. (Richard, 2009, p. 7)

إن النظرة الأوروبية لإشراك روسيا في معادلة الأمن والدفاع الأوروبي تهدف إلى الحد من النفوذ الأمريكي في أوروبا وهذا مسعى فرنسي ألماني بالأساس، من جهة أخرى نجد روسيا من جهتها تسعى إلى نفس الهدف الرامي للعمل على إنشاء دفاع أوروبي والتعجيل بقيامه حتى يتسنى لها الانضمام إليه كهدف بعيد في الإستراتيجية الروسية الهادفة إلى تقليص التواجد الأمريكي في أوروبا الموسعة. (Moshes, 2011, p. 97)

إن سياسة "الاتحاد الأوروبي" الرامية إلى التوسع شرقا ستجعله على مشارف روسيا و الحدود الجنوبية الغربية لروسيا، وهذا سيحتم على دوله إشراك روسيا في القضايا العسكرية، وهو عامل هام في خطط الاتحاد للتوسع شرقا وذلك خشية إحراج روسيا، فهو يحاول دائما حساب خطواته تجاه الشرق قصد إبقاء روسيا دولة لا تعارض "الاتحاد الأوروبي" سواء في مسائل السياسة الخارجية أو المسائل الأمنية والعسكرية. (Facon, 2002, p. 4)

كما كان لأحداث 11 سبتمبر 2001 تأكيدا واضحا لمصلحة روسيا بأن تطوّر تعاونها مع دول أوروبا الغربية في المجال العسكري و الأمني سواء في إدارة الأزمة مدنيا

وعسكريا، أو جعل هذا التعاون معلوماتيًا على مستوى المخابرات وتبادل المعلومات، أما على المستوى الأوروبي فالأمر لا يختلف كثيرا بالنظر من زاوية المصلحة؛ ذلك أن القدرات العسكرية الأوروبية حتما ستكون ضعيفة بتميش القوة الروسية وعلى هذا فإن التعاون بين الطرفين سيكون ذا فائدة أكبر إذا كان المدخل مدخلا أمنيا. (Facon, 2002, p. 4)

خلاصة القول أن التحولات السياسية و الجيوستراتيجية التي حصلت في القارة الأوروبية والتي رافقت انتهاء الحرب الباردة بدلت المدركات الأمنية الأوروبية في العلاقة الجوية مع روسيا، لذلك فالمعطيات التي برزت في هذه العلاقة كانت قائمة إما على التهديد أو على المصلحة بين الطرفين، كما لا يمكن إهمال بحث كلا الطرفين عن إحداث نوع من التوازن بين كل الفاعلين في المنطقة، خاصة وأن عملية التوسّع التي يقوم بها كل من الاتحاد الأوروبي والنااتو ومن وراءها الولايات المتحدة قد ساهمت في خلق نوع من اللاتوازن بين الأطراف وهو الأمر الذي جعل على الأقل روسيا في موقف المتحفظ على كل سياسات الاتحاد الأوروبي في هذه المنطقة التي تعتبر منطقة نفوذ تقليدية لروسيا.

2- مكانة تركيا في مقاربة الاتحاد الأوروبي الأمنية و الدفاعية: قبول في الحلف ورفض في الاتحاد: إن التساؤل حول دور تركيا في التوازنات الدولية والإقليمية خاصة الأوروبية أساسي جدا؛ كونها تكتسي أهمية بالغة فيها خاصة لذا تم فتح مفاوضات انضمام تركيا إلى "لإتحاد الأوروبي" بهدف كسب ورقة رابحة لضبط هذه التوازنات - مع أن "الاتحاد الأوروبي" طالما رفض الطلب التركي حول ذلك-، إلا أن هذا صاحبه نقاش واسع داخل "الاتحاد الأوروبي" على مختلف مستويات صنع القرار بين مدافعين ومعارضين؛ فإذا كان منطلق التيار المعارض قيما ثقافيا على اعتبار التخوف من أن هذا الانضمام يعني دخول تجمع سكاني كبير- بحجم الشعب التركي- مختلف في

عمومه من حيث قيمه وثقافته ودينه عن المجتمع الأوروبي ممّا قد يهدد بإمكانية تميع المنظومة القيمية الأوروبية، ولو على المدى البعيد إضافة إلى كونها غير مستقرة بحسب المعارضين، فإن تيار المدافعين قد انطلق من توجه اقتصادي بالأساس حيث اعتبر أن دخول تركيا سيوسّع الفضاء الاقتصادي الأوروبي ويساهم في تقويته لاعتبارات حجم السكان وسعة السوق. (Barysch, Everts, and Grabbe, 2005, p. 3)

وإذا كان البعد الاقتصادي قد تصدر المواقف والطروحات المدافعة عن انضمام تركيا، إلا أن البعد الجيوستراتيجي، لم يغب عن هذا؛ إذ يؤكد أصحاب هذا التيار على أهمية انضمام تركيا من منظور إشكالات عالم اليوم (التكتلات وتوسيعها)؛ فانضمام تركيا إلى "الاتحاد الأوروبي" يمكن لهذا الأخير أن يساهم أكثر في التصدي وكبح التوترات والمشاكل التي تهدد المنطقة وكذا ضبط الوضع الجيوستراتيجي إقليمياً، فانضمام تركيا للإتحاد الأوروبي يعني، أن يكون هذا الأخير على تماس مع الحدود العراقية وإيران و سوريا، و كذلك جورجيا و أرمينيا، ومع مثل هذه الحدود فإن الاتحاد الأوروبي يكون على تحكّم كبير فيما يجري على هذه المناطق. (Barysch, Everts & Grabbe, 2005, p. 5)

فمن وجهة النظر الإستراتيجية تعتبر تركيا عضواً مهماً في الحلف الأطلسي خارج "الاتحاد الأوروبي"، ممّا أهلها دائماً أن تكون في خط الدفاع الأول عن أوروبا، خاصة أثناء الحرب الباردة إذ أنها كانت بمثابة العازل بين دول أوروبا والاتحاد السوفييتي (Gönül, 2003)، وعلى هذا الأساس فقد تم التطرق إلى وضع تركيا وست دول أخرى أعضاء في الناتو في قمة "فييرال" التي انعقدت بتاريخ 18 جويلية 2000، على أنه من المنتظر أن تقدّم تركيا مساهمات عسكرية ايجابية للتوجهات الأوروبية ولكن في إطار اهتمامات ومصالح كلا الطرفين، حيث تحمل هذه المساهمات أهمية بالغة من حيث

تقديمها فوائد للأطراف من زاوية حماية المصالح المتبادلة. (Le soutien du service de l'éducation permanente de la communauté Française, 2009, p. 2)

بالنسبة إلى نظرة "الاتحاد الأوروبي" لتركيا كشريك عسكري فقد شهدت تطورا خاصة منذ قمة "نيس" عام 2001 التي حدّدت التصور الإدماجي الذي يبيّن العلاقة ذات الطابع العسكري مع "الاتحاد الأوروبي"، والذي تركّز في ثلاث نقاط أساسية تحدد بدورها مساهمة تركيا في السياسة الأوروبية للأمن والدفاع:

1- تنسيق التصورات العسكرية فيما يخص المسائل الأمنية ذات الاهتمام المشترك.
2- مشاركة الدول غير الأعضاء في "الاتحاد الأوروبي" بما فيها تركيا، بصفة مراقبين في الدورات العسكرية التي يقوم بها هذا الأخير.

3- قبول المقترحات الرامية إلى تطوير مساعي "الاتحاد الأوروبي" في الاستقلال العسكري عن الناتو، سواء كانت سياسية لإصلاح القدرات العسكرية أو ميدانية لتطوير المؤسسات العسكرية وعمل الفرق. (Gönül, 2003)

كما تعتبر تركيا مدخلا آخر لتحديد طبيعة العلاقات عبر الأطلسية التي باتت تكتسي أهمية بالغة بعد طرح فكرة توسيع الحلف الأطلسي أين تعارض الطرح الأمريكي مع الطرح الأوروبي حول المسألة، هذا الأخير الذي يركز على أن تتم عملية التوسيع هذه بالتوافق مع عملية توسيع "الاتحاد الأوروبي"، وهنا يطرح وضع تركيا تحديدا باعتبارها الدولة العضو في الحلف خارج الاتحاد، التي ستؤثر على المسائل الأمنية والدفاعية الأوروبية، فبدلا من أن تؤثر تركيا بشكل مباشر في الدفاع والأمن الأوروبي من خلال الناتو نجد أن "الاتحاد الأوروبي" قد عرقل هذا من خلال فتح المفاوضات مع تركيا للانضمام إليه الأمر الذي يحد من المعارضة التركية للتميز العسكري الأوروبي (Müftüler-Bac, 2000, p. 493)

ومع هذا فإن التأثير التركي غير المباشر على الدفاع الأوروبي واضح وذلك من خلال المعارضة الأمريكية للمساعي الأوروبية عبر "أنقرة" حيث عدّدت الولايات المتحدة الأمريكية ثلاث شروط أساسية لدعم المبادرة الأوروبية هي:

- 1- تحسين القدرات الدفاعية الأوروبية الذاتية برفع الإنفاق .
- 2- ربط الدول غير الأعضاء في "الاتحاد الأوروبي" والأعضاء في الحلف الأطلسي بشكل شامل في الصيغة الأمنية والدفاعية الأوروبية وخصت تركيا بالذكر.
- 3- عدم السماح بوقوع شرخ في العلاقة القائمة عبر ضفتي الأطلسي. (Gasparini, 2006, p. 57).

هذا الأمر أخذ جدياً بالنسبة للاتحاد الأوروبي – بغض النظر عن الضغوط- فاستبعاد تركيا من الأمن والدفاع الأوروبي سيكون غير منطقي لدولة لعبت دوراً حيوياً في الدفاع عن أوروبا خلال الحرب الباردة من خلال الناتو، كما أنه لا يمكن للطموحات الأمنية الأوروبية أن تمنع تركيا من لعب دورها الدفاعي الحيوي الذي أهلها له موقعها السياسي والجغرافي و الجيواستراتيجي، وهذا ما نلمسه من خلال استعمال "الاتحاد الأوروبي" لوسائل الحلف الأطلسي التي تتشكل أيضاً من القوات التركية، بمعنى آخر مشاركة تركيا في الدفاع عن الاتحاد الأوروبي وبمعنى أدق المشاركة التركية في الأمن والدفاع الأوروبي، (Müftüler-Bac, pp. 493-4) وهذا بعد أن تم تجاوز الخلافات المثارة حول هذه النقطة.

بالإضافة إلى ذلك فإن المساهمة التركية في الأمن والدفاع الأوروبي مرهونة أيضاً بحل الخلاف الدائم بين تركيا واليونان- العضو في "الاتحاد الأوروبي" - ، هذه القضية التي طالما أثرت على مساعي توطيد العلاقات بين تركيا و"الاتحاد الأوروبي" نظراً لمعارضة اليونان خاصة وأن القرارات الأوروبية تخضع لقاعدة الإجماع. (Müftüler-Bac, pp. 493-5)

إن الأهمية الجيوستراتيجية لتركيا في الدفاع الأوروبي فرضت على "الاتحاد الأوروبي" إشراك أنقرة في هذه المعادلة، ففي نهاية سنة 2001 قدّم "الاتحاد الأوروبي" دفعا هاما للعلاقات العسكرية مع تركيا، بإعطائه ضمانات سياسية بعدم تدخل القوات الأوروبية للتدخل السريع في المناطق الجيوستراتيجية لتركيا خاصة في بحر "إيجه"، أو في حالة اصطدام دولتين في الحلف الأطلسي، - تركيا واليونان- وإشراك تركيا في العمليات العسكرية التي يقوم بها "الاتحاد الأوروبي" في حالة وجود مصالح مشتركة، ومن جهتها قدّمت تركيا ضمانات بعدم معارضتها للتوجهات الأوروبية الدفاعية من خلال الناتو (Yilmaz, 2006, p. 60.)

هذا ما فسّر فيما بعد المشاركة التركية الفعلية في التعاون الأوروبي في مجال التسليح والبرامج الرامية لزيادة التسليح الأوروبي، خاصة مشاركتها في "مجموعة التسليح لأوروبا الغربية" (GAEO) نظرا لأن هذا التعاون يتم بين أعضاء "الاتحاد الأوروبي" والحلفاء الأوروبيين في الحلف الأطلسي غير الأعضاء في "الاتحاد الأوروبي"، والرامي إلى التعاون لخدمة الأهداف الجماعية في إطار السياسة الأوروبية للأمن والدفاع والتي ستطوّر بدورها كل من قدرات الحلف الأطلسي و"اتحاد أوروبا الغربية".

إن المتتبع لسير الوقائع المحدّدة للعلاقة بين تركيا و"الاتحاد الأوروبي" وفتح المفاوضات بهذا الصدد ثم وصولا إلى إمكانية المشاركة العسكرية التركية في المسائل لأمنية والدفاعية الأوروبية، يرى أن تركيا قد قدمت تنازلات ضخمة مقابل ذلك، وهذا نظرا لعدم تقبل الاتحاد الأوروبي لتركيا كعضو كامل الصلاحية ذلك أن الاتحاد الأوروبي ينظر لتركيا على أنها في كلا الحالتين - بانضمامها أو بعدمه- تشكل خطرا على الاتحاد الأوروبي لما تشكل تركيا من ثقل في هذا الأخير، ويمكننا أن نرصد أسباب الرفض الأوروبي لها فيما يلي:

- الثقل السكاني التركي: حيث تعد تركيا أسرع بلد في النمو السكاني وانضمامها للاتحاد سيجعلها أكبر من كل الأعضاء من حيث التعداد السكاني ولأن قاعدة التصويت في الاتحاد الأوروبي تعتمد على عدد السكان فإن تركيا سيكون لها الثقل الأوفر في عملية صنع القرار في الاتحاد الأوروبي وهو ما يخيف الدول الأقل سكانا في الاتحاد، ضف إلى ذلك أن معظم سكان تركيا هم شباب و بالتالي سيقبلصون من حجم القوى العاملة للإتحاد الأوروبي خاصة مع تركيزه على تشييب القطاعات الإنتاجية فيه.

- أن تركيا تمتد بين أوروبا و آسيا وأن انضمامها يعني تميع الحيز الجغرافي للنادي الأوروبي خاصة مع وجود بند في معاهدة الاتحاد الأوروبي ينص على أن يبقى الاتحاد في حدوده الجغرافية الأوروبية.(Barysch, Everts & Grabbe, 2005, p. 13)

- أن انضمام تركيا للاتحاد سيجعل من هذا الأخير على تماس مع المناطق غير المستقرة في الشرق الأوسط وهو ما يزيد من أعباء الاتحاد الأوروبي الخارجية.
(Barysch, Everts & Grabbe, 2005, p. 13)

- أن تركيا تعتبر لدى الاتحاد الأوروبي أكبر معبر لتهريب المخدرات والبشر وبالتالي وجب الإبقاء على الحدود المغلقة معها لمحاربة الظاهرة بدلا من فتحها. (Barysch, Everts & Grabbe, 2005, p. 13)

رغم هذا يمكن القول أن تركيا تشكل وجها مهما من أوجه الأمن الأوروبي، وأنها دولة لا بد منها بالنسبة للأمن والدفاع الأوروبي، غير أن التساؤل المطروح حول ما إذا كانت تركيا يمكن أن تكون – رغم التنازلات - قوة ردع أطلسية ودولة من دول المحور الأمريكي من جهة وعضوا في "الاتحاد الأوروبي" وقوة عسكرية فيه وأحد صانعي التوجهات الأوروبية الأمنية من جهة أخرى؟، نقول أن الإجابة المنطقية لهذا التساؤل هي "لا يمكن" لأن "الاتحاد الأوروبي" ومن بين الأسباب التي ينطلق منها المعارضون

للمساهمة التركية في الاتحاد الأوروبي هي أن تركيا مجرد مُعبّر عن السياسة الأمريكية التي تحاول التأثير دائما على "الاتحاد الأوروبي" بأطراف ثالثة تكون تركيا في هذه الحالة واحدة منها، الأمر الذي يصعب من موقف تركيا في التوفيق بين لعب هذه الأدوار كلها في وقت واحد مما يعرقل بدوره مستقبلا إعادة مراجعة الدور الذي يمكن أن تلعبه في معادلة الأمن والدفاع الأوروبي، حتى مراجعته أمنيا أيضا بما يسمح للتأثير الأوروبي أكثر على تركيا وعدم الإذعان لأمريكا عن طريقها.

3- الاتحاد الأوروبي والصفة الجنوبية الغربية للبحر الأبيض المتوسط: مفارقة الإدراكات الأمنية المتباينة: انطوت مباحثات "مسار برشلونة" التي جمعت "الاتحاد الأوروبي" مع شركائه من الضفة الجنوبية للبحر الأبيض المتوسط على دراسة العديد من المسائل السياسية والأمنية التي كانت تهدف إلى حماية العديد من المبادئ أهمها:

- احترام حقوق الإنسان ومبادئ الديمقراطية والحق في ممارسة الحريات الأساسية.
- احترام حق وسلامة أراضي الدول وإقامة علاقات حسن الجوار فيما بينها.
- عدم استخدام القوة في النزاعات بين الدول و الأطراف وحثها على حل خلافاتها بالطرق السلمية.

- تقوية التعاون بين الدول لمحاربة الإرهاب وكل أشكال العنف.

- عدم التدخل في الشؤون الداخلية للدول الأطراف.

بالإضافة إلى المشاركة الاقتصادية والمالية والمشاركة الاجتماعية والثقافية و

الإنسانية (Barcelona declaration, 27-28/11/1995)

لكن موازاة مع بداية هذا المسار الذي جمعه بالشركاء الجنوب-متوسطيين، أعلن الاتحاد الأوروبي عن تشكيل قوة تدخل سريع سميت بالـ "أوروفور" أي بصيغة التدخل كما رأينا سابقا، الأمر الذي أثار حفيظة الدول العربية في الجهة المحاذية

(المغرب والجزائر وتونس وليبيا) اتجاه هذه القوة وعن نشاطاتها المحتملة في المتوسط، كما اعتبرتها عملية إجهاضية لمشروع التقارب و الشراكة الأورو- متوسطي، وعلى الرغم من أن التحفظات الموجهة تجاه هذه القوة منطقية إلى حد ما، إلا أنها أيضا تعكس مدى عدم فهم الدول العربية للتغيرات الحاصلة على المستوى السياسي والأمني والاستراتيجي والعسكري في الحوض المتوسط بعد انهيار المعسكر الشيوعي. (عبد النور بن عنتر، 1999، ص.29).

لقد كان موقف دول الضفة الجنوبية الغربية للمتوسط حيال هذه الرؤى مبنيا على اعتبار أن المساعي الأوروبية الأمنية والدفاعية هي مساع أحادية الجانب، وبالتالي فالتدخل الأوروبي يكون أحاديا أيضا في الفضاء المتوسطي، الأمر الذي يعني إمكانية التدخل في الشؤون الداخلية للدول العربية المغاربية وغيرها.

كما أن هذا الموقف استند كذلك على أن منطقة حوض المتوسط أو الفضاء المتوسطي تحتوي على مصالح مشتركة أمنية وسياسية، مما يستدعي تعميق الحوار المتوسطي بخصوص هذه المصالح، وبموجب أيضا أن هذه المصالح تهددها مخاطر لا نظامية تقتضي إشراك جميع الفاعلين الجهويين المعنيين في الدفاع عن هذه المصالح، بشكل يضمن نوعا من الانسجام بين جميع الفواعل في المسائل المتعلقة بالأمن والدفاع في إطار مركب الأمن الإقليمي الذي يمثل الوعاء الأنسب للتعبير عن مجريات العلاقات الأمنية في المنطقة. (Boening , 2009, p. 5)

وبالنسبة للمواقف العملية تجاه الإعلان عن تشكيل "أوروفور" ، كانت ليبيا هي السبّاقة إلى التنديد بها حيث بدأت باتصالات بهذا الشأن مع الدول العربية المتوسطية؛ محذرة من انعكاسات هذا المشروع على الأمن العربي في المنطقة، إلا أن الأوروبيين لم يبدوا أي اهتمامات برد الفعل الليبي؛ بل اعتبروه سلوكا طبيعيا بسبب

الخلافات الليبية - الغربية، واتخذت تونس نفس الموقف من المشروع؛ حيث اعتبرت أن قرار إنشاء "أوروفور" كان أحادي الجانب أي دون استشارة دول جنوب المتوسط، وهذا ما يناقض الحوار الذي تمت مباشرته من خلال مسار برشلونة في نوفمبر 1995، أما الموقف الجزائري فكان أقل انتقاداً؛ حيث رأت بأن المبادرة بإنشاء القوة الأوروبية ليست جديدة، وأن الجزائر ستطلب توضيحات حول هذه القوة؛ وبما أنها تتولى التنسيق بين الدول العربية في إطار الشراكة الأورو-متوسطية فإنها ستدرس المسألة مع الجانب الأوروبي. (عبد النور بن عنتر، 1996، ص. 38)

لكن لماذا انتقدت دول الضفة الجنوبية الغربية المشروع الأوروبي هكذا؟ السبب يعود إلى أن الطرف لم يكن موافقاً للإعلان عن تشكيل "أوروفور" خصوصاً أنه جاء في الوقت الذي شهدت فيه منطقة الشرق الأوسط توتراً، لاسيما بين إسرائيل و سوريا، كما تزامن مع ربط إسرائيل بشبكة أقمار صناعية أمريكية للمراقبة العسكرية، وبالتالي بات في مقدور الجيش الإسرائيلي اكتشاف الأخطار المكانية والمهددة له، فضلاً عن أن الشبكة الأمريكية هذه مزودة بقمر اصطناعي موضوع على ارتفاع 36 ألف كيلو متر فوق العراق مجهز بنظام رؤية يعمل بالأشعة تحت الحمراء، إضافة إلى تزويد سلاح الجو الإسرائيلي بالمعدات لربطه مباشرة بمركز المراقبة الأمريكية الموجود في "كولو رادو" الأمريكية، وإذا أضيف إلى كل هذا إنشاء قوة أوروبية كـ"أوروفور" فإن العالم العربي يصير محاصراً من كل جهة. (عبد النور بن عنتر، 1996، ص. 38).

وبعيداً عن هذا، فإن أهم سبب لرد الفعل العربي كان مبنياً على أساس التأثير والتأثير بهذا المشروع، وليس على أساس منظور تغيير موازين القوة في المنطقة التي تبعت نهاية الحرب الباردة، بمعنى أن الرد العربي لم يع بعد معنى التغيرات الحاصلة في الساحة الجيوسياسية والعسكرية في المنطقة وأن رد الفعل هذا لم يكن منسجماً مع

التغيرات التي لحقت ببيئته الأمنية وجواره الأوروبي بل كانت مجرد رد فعل غير واعي بكل هذه التغيرات.

زيادة على عدم قدرة الطرف العربي المغربي في المساهمة في بلورة هذه التغيرات فإلى حدّ الآن لا تملك الدول المغربية - الجزائر وتونس والمغرب - سياسة عسكرية تحدّد طبيعة العلاقات في المنطقة خاصة مع الاتحاد الأوروبي، ولكي يتحقق ذلك يجب على الأقل الحديث عن نوع من توازن القدرات العسكرية في المنطقة واشتراك موحد في تقييم البيئة الأمنية في المتوسط سواء على مستوى التهديدات و المخاطر أو على مستوى المصالح و الاهتمامات الاستراتيجية. (Fereiqvnes, 2001, pp. 35-6)

هذا الأمر جسّد كثيرا من الجانب الأوروبي وذلك بفتحه لحوارات أمنية مع دول جنوب المتوسط بصفة عامة. هذه الحوارات التي شرع فيها "اتحاد أوروبا الغربية" والمبنية على أساس مهمّات "بترسبرغ" كانت بمثابة اجتماعات ثنائية لتبادل وجهات النظر حول المسائل الأمنية والعسكرية ذات الاهتمام المشترك مثل الأمن في المتوسط، والمساهمة الميدانية من أجل الاستقرار في المنطقة وكذا شفافية النشاطات العسكرية، وهذا تفاديا للإدراكات الخاطئة للتهديد كما حدث لرد الفعل العربي. (عبد النور بن عنتر، ، ص.39).

ومن الواجهة الأوروبية أيضا، فإن انتهاء الحرب الباردة يجعل الفصل بين ضفتي المتوسط غير وارد، ذلك أن القضايا الأمنية والعسكرية المتوسطة غير قابلة للفصل ويجب النظر إلى المتوسط كمنطقة واحدة. (Ounais, 2001, p. 76)

ونظرا لكلّ ذلك و قصد شرح نشاطاته العسكرية التي رأت فيها الدول العربية المغربية تهديدا لأمنها، قام "اتحاد أوروبا الغربية" بدعوة بعض الدول العربية لإرسال ممثلين عنها لحضور مناورات عسكرية في المتوسط تقوم بها قوات هذه المنظمة حيث

حضر ممثلون عن الجزائر والمغرب وتونس مناورات "ترامونتا 94" (الإسبانية-الفرنسية-الإيطالية) والتي تمحورت حول عمليات لإجلاء الرعايا، كما واصل "إتحاد أوروبا الغربية" مشاورته مع الدول العربية وقدم توضيحات عن نشاطاته العسكرية في المتوسط؛ ففي الوقت الذي يتزايد حضور رعايا "الإتحاد الأوروبي" في الخارج نتيجة نمو النشاط التجاري والمبادلات الثقافية والسياحية يطرح انهيار النظم السياسية - الذي قد يحدث في مناطق عدة من العالم- مشاكل حماية رعايا "الإتحاد الأوروبي"، وفي كل الحالات ستكون مهمات الإنقاذ ضرورية ويكون استخدام القوات العسكرية لإجلاء الرعايا وحده هو القادر على ضمان حمايتهم في الوقت المناسب. (عبد النور بن عنتر، 1996، ص. 41).

هذه القراءة لمفهوم الأمن الأوروبي تعكس التطور الحاصل في إدراكات التهديد لدى الأوروبيين، والاتجاه أكثر فأكثر نحو توسيع مفهوم الأمن بإحداث قطيعة مع المقاربات التقليدية للأمن.

لذلك يمكن القول أنه رغم ضعف الإدراكات العربية لمفهوم الأمن إقليمياً، فإن عسكرة المتوسط لا تعني تهميش الأطراف الفاعلة فيه، كما أنها لا تعني العمل على تحقيق الأمن بحرمان الآخرين منه.

المستخلص من هذا الورقة البحثية أنه منذ فترة تسعينيات القرن الماضي وإلى يومنا هذا شهد الاتحاد الأوروبي تطوراً تكاملياً مستمراً حتى وصل إلى حدود التكامل والاندماج السياسي مروراً بتوحيد الرؤى الأمنية والعسكرية بين أعضائه غير أن هذه الجهود لم تكن بمعزل عن المحيط الخارجي له سواء المحيط القريب الإقليمي منه والجواري أو البعيد، الذي أثر بشكل مباشر وغير مباشرة في صياغة الرؤى الأمنية الأوروبية التي كانت تبحث عن إيجاد التوافق بين الاتحاد الأوروبي وجيرانه غير أنها لم تكن كذلك إلا للبحث عن مصالح الدول الأعضاء فيه وهو ما فسّر في كثير من الأحيان

على أنه إقصائي خاصة في تعاملاته مع تركيا والصفة الجنوبية الغربية للمتوسط، وفي إطار هذا ينبغي على الاتحاد الأوروبي أن يراعي مصالح واهتمامات الدول المجاورة، وعدم البحث عن الأمن يستجيب لتطلعات وطموحات كل الشركاء الجاهيين.

قائمة المراجع

1- باللغة العربية:

1- عبد النور بن عنتر «الدفاع الأوروبي والأمن العربي»، شؤون الأوسط، العدد 65، (سبتمبر 1996).

2- باللغة الإنجليزية:

2- Moshes, Arkady. (2011). " Russia in European Security Architecture: Contributor or Contender? ", in Riccardo Alcaro and Erik Jones," *European Security and the Future of Transatlantic Relations*. Roma, Edizioni Nuova Cultura-.

3- . Boening, Astrid B. (February, 2009). " The Mediterranean - Security Turnstile: An overview From the Barcelona Process to the Union for the Mediterranean. *Jean Monnet/Robert Schuman Paper Series*. 9, (3). Published with the support of the EU Commission, p. 5.

4- Allison, Graham & Robert D. Blackwill. (October 2011). " Russia and U.S. National Interests: Why Should Americans Care? A Report of the Task Force on Russia and U.S. National Interests", *Belfer Center for Science and International Affairs*. Harvard University.

5- Fereiqvnes, Isabel. (Juin, 2001). " The transatlantic link and European defense and security identity in the Mediterranean context", final rapport .NATO. EAPC Individual Fellowship. Ref .JP/ D16/2000/006.

6- Katinka Barysch, Steven Everts and Heather Grabbe, " Why Europe should embrace Turkey", London, Centre for European Reform, SEPTEMBER 2005.

7- Meltem Müftülier-Bac , "Turkey's Role in the EU's Security and Foreign Policies", *Security Dialogue* vol. 31, no. 4, December 2000.

8- Richard J .Krickus, " Medvedev's plan: give Russia a voice but not a veto in a new European security system", *Strategic Studies Institute*, December 2009 , in

9-Sharyl Cross. " Russia and NATO Toward the 21st Century: Conflicts and Peacekeeping in Bosnia-Herzegovina and Kosovo", NATO-EAPC Research Fellowship Award Final Report NATO/Academic Affairs 1999-2001, Submitted in August 2001.

10-"Barcelona declaration ",Adopted at the Euro-Mediterranean Conference - 27-28/11/95

11-Giovanni Gasparini," Turkey and European security",in conference on" Turkey and European Security." Istituto Affari Internazionali (IAI), Rome and the Turkish Economic and Social Studies Foundation (TESEV), Istanbul, 2006,

<http://www.strategicstudiesinstitute.army.mil/pdffiles/pub958.pdf>

12-Suhnaz Yilmaz," Turkey and the European Union ; security perspective" in", conference on "Turkey and European Security." Istituto Affari Internazionali (IAI), Rome and the Turkish Economic and Social Studies Foundation (TESEV), Istanbul, 2006.

13-Vinod K. Aggarwal, "Analyzing NATO Expansion: An Institutional Bargaining Approach",Contemporary Security Policy .Vol. 21, No. 2, August 2000.

3- باللغة الفرنسية:

14- Baranovsky Vladimir,"La Russie Et La Défense Européenne ", Politique Etrangère ,N1:/ 95, Printemps 1995.

15-Facon Isabelle, " La Russie Vis-A-Vis De La PESD Et De L'IESD Et La Place De La Russie Dans L'Architecture De Sécurité Européenne Après Le 11septembre2001".

16-Fondation Pour La Recherche Stratégique, Décombre2002, P. 03. Sit Web : Www.Defense.Gouv.Fr

17-Gönül Vecdi," L'intégration De La Turquie A La Politique Européenne De Défense

18-La Turquie Dans Le Contexte Géopolitique Du 21e Siècle", Publié Avec Le Soutien Du Service De L'Education Permanente De La Communauté Française ,2009.

19-Ounais Abderraouf, " Sécurité Et Partenariat En Méditerrané", Défense Nationale, N : 1, Janvier 2001.

20-Texte Est Adapté D'une Intervention Prononcée Devant l'Assemblée Parlementaire De L'ueo, Le
1er Décembre 2003. Sur Sit :

[Http://Www.Voltairenet.Org/Article11382.Html](http://www.voltairenet.org/article11382.html)

تحليل أثر معيار الرفع المالي لبازل III على التحكم في المخاطر المالية بين المصارف التقليدية والمصارف الإسلامية

أ. حططاش عبد السلام، أ. شودار حمزة

جامعة فرحات عباس سطيف I

hetalem@yahoo.com; as.helatache@eco.univ-setif.dz

chouderhamza@yahoo.fr; h.chouder@eco.univ-setif.dz

تاريخ الاستلام: 2016/09/29 تاريخ القبول: 2016/12/12

ملخص:

يعتبر الرفع المالي وسيلة لزيادة العائد على حقوق الملكية، لكنه يؤدي في المقابل إلى زيادة في المخاطر التي تتحملها المنشآت الاقتصادية بصفة عامة والمصارف على وجه الخصوص باعتبار أن نشاطها قائم أساسا على الاستدانة التي تمثل أعباؤها المالية مصدر ظاهرة الرفع المالي. يؤدي عدم التحكم في المخاطر المالية للمصارف إلى نتائج وخيمة تجلت تداعياتها في الأزمة المالية لسنة 2007، مما دفع لجنة بازل 3 إلى تدعيم آليات الرقابة على المخاطر المالية باعتماد معيار الرفع المالي إلى جانب معيار كفاية رأس المال. يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء حول تأثير العمل بمعيار الرفع المالي على التحكم في مخاطر المصارف الإسلامية؛ باعتباره أهم معايير الرقابة المصرفية المستحدثة في اتفاقية بازل الثالثة، والذي تم بناؤه ليقوم بدور مكمل للمعيار التقليدي المتمثل في كفاية رأس المال. الكلمات المفتاحية: الرفع المالي، بازل III، المخاطر المالية، المصارف التقليدية، المصارف الإسلامية.

Abstract:

Financial leverage is a way to increase Return on equity, but it leads in turn to a levering in the risk borne by economic entities in general and banks in particular, because of the bigger weight of financial costs as a source of leverage phenomenon.

Failure to control the financial risks for banks leads to disastrous results demonstrated in the aftermath of the financial crisis of 2007, pushing the Basel III Committee to strengthen the control

mechanisms on the financial risks by the adoption of leverage standard along with the capital adequacy standard.

This research aims to shed light on the effect of adopting the financial leverage standard on controlling the risks of Islamic banks; as the most important banking supervision standard adopted in the Basel III committee, to serve as a complement to the traditional standard of capital adequacy.

Keywords: Financial leverage, Basel III Committee, financial risks, Islamic banks.

مقدمة

تمثل المخاطرة عنصرا ملازما لأي نشاط اقتصادي واجتماعي؛ وهي في نظر علماء الاجتماع والاقتصاد المحرك الأساسي لعملية التطور والتنمية؛ وعلى أساس القدرة على تحملها وفعالية إدارتها تتحقق الأهداف وتتعاظم العوائد في المؤسسة الاقتصادية. وتبرز المؤسسات المصرفية كأهم المؤسسات تعرضا للمخاطر؛ كونها المؤسسة الوحيدة التي تستثمر في أموال غيرها وأغلبية مصادر التمويل لديها من ودائع الجمهور، وهو الأمر الذي يفاقم من مستويات المخاطر ويضاعف من حجم الخسائر التي إن تحققت أفلس المصرف وتآكلت مدخرات المجتمع، في ظل التشابك الكبير الذي أصبح يميز عالم المال والأعمال في عصر العولمة والتحرير المالي.

وهي الأسباب التي دفعت السلطات الرقابية في العالم ممثلة في المصارف المركزية إلى اعتماد أنظمة موحدة للرقابة المصرفية تعتمد نظام كفاية رأس المال كآلية للتحكم في المخاطر المصرفية في إطار ما يعرف باتفاقيات بازل؛ حيث تشهد الفترة الحالية تطبيق مقررات الاتفاقية الثالثة لها، التي أعقبت حالات الإفلاس والانهيار التي شهدتها العديد من المصارف في العالم كنتيجة للأزمة المالية لسنة 2007.

غير أن أهم مخرجات الأزمة المالية لسنة 2007 هو الاهتمام الذي حظيت به المصرفية الإسلامية بما تمتعت به من حالة استقرار ونمو مستمر مقارنة بالتدهور الكبير الذي شهدته المصارف التقليدية. وفي هذا الإطار تطور فكر أكاديمي ومؤسسي

يدعو إلى ضرورة إخضاع المصارف الإسلامية لتطبيق أنظمة رقابية تلائم قواعد العمل المصرفي التشاركي وتراعي القواعد الشرعية التي يقوم عليها.

ويأتي هذا البحث من أجل تسليط الضوء حول تأثير العمل بمعيار الرفع المالي على التحكم في مخاطر المصارف الإسلامية؛ باعتباره أهم معايير الرقابة المصرفية المستحدثة في اتفاقية بازل الثالثة، والذي تم بناؤه ليقوم بدور مكمل للمعيار التقليدي المتمثل في كفاية رأس المال.

وفي هذا الإطار تتركز إشكالية هذا البحث في الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي:

إلى أي مدى يمكن اعتبار معدل الرفع المالي معيارا ملائما للرقابة على المخاطر في

المصارف الإسلامية؟

أولاً: مفهوم الرفع المالي بين المؤسسات الاقتصادية و المصرفية:

I. تعريف الرفع المالي: يشكل وجود التكلفة الثابتة الأساس لوجود فكرة الرفع، حيث لا وجود لمثل هذه الظاهرة في المنشآت دون أن تتضمن تكاليف ثابتة سواء تشغيلية (ينتج عنها رفع تشغيلي) أو مالية ينتج عنها رفع مالي. وتؤدي هذه التكاليف الثابتة إلى زيادة حساسية النتيجة لحدوث تغيرات طفيفة في مستويات النشاط.

يعتبر الرفع المالي سلاحاً ذو حدين، فمجرد وجود تلك التكاليف يعني حدوث تغيرات في ربح السهم بنسبة أكبر من تلك التي تحدث في مستويات النشاط إيجابياً أو سلباً، وزيادة هذا التذبذب من بين المؤشرات على زيادة درجة المخاطر المالية (financial risk) التي تعني مقدار التذبذب في صافي الأرباح، أي التذبذب في العائد المتاح للملاك بسبب استخدام مصادر التمويل ذات التكلفة الثابتة المتمثلة في فوائد القروض وتوزيعات الأسهم الممتازة (هندي، 1998، ص 129). حيث نجد أن المنشأة التي تتحمل قدراً كبيراً من التكاليف المالية الثابتة، تتعرض لتغير أكبر في معدل العائد المتاح للملاك نتيجة

التغير بمعدل أقل في صافي ربح العمليات، وذلك مع بقاء العوامل الأخرى على حالها
(Damodaran, 2011, p. 46).

ولما كان جانب من المخاطر المالية يرتبط بالظروف العامة، ومن ثم لا يمكن
للمنشأة التخلص منها تماما، فإنه يمكن القول أن تضمين هيكل رأس المال قروضا
وأسهما ممتازة من شأنه أن يضيف مزيدا من المخاطر (تقلب العائد) التي يتعرض لها
حملة الأسهم العادية.

مما سبق يمكن اعتبار الرفع المالي عبارة عن وسيلة لزيادة العائد على حقوق
الملكية مقابل زيادة في المخاطر التي يتحملها المشروع.

2. أهمية الرفع المالي: تشكل المبالغة في الاستدانة خطرا على المؤسسة
والمستثمرين، إذ قد تؤدي إلى حالات عسر مالي أو حتى الإفلاس، ولكن في المقابل، فإن
عدم الاعتماد على الديون قد يطرح استفسارات، إذ تقرأ على أنها إشارة على قلة
الهوامش المحققة لأن المنشأة التي تحقق معدلات عائد على الأموال المستثمرة أعلى من
معدلات الفائدة، ستؤدي قروضها إلى تعظيم معدل نمو أرباحها.

ولتوضيح أهمية الرفع المالي وتأثيره على الأرباح، سيتم التركيز على تأثير هذا الأخير
على العائد على حقوق الملكية (Return On Equity ROE) والذي يشجع استخدامه لقياس
الأداء المالي باعتباره الربح بعد الضريبة مقسوما على الأموال المملوكة* .

* كما يستخدم كذلك لنفس الغرض العائد للسهم والمعروف كذلك بـ Earnings Per Share (EPS) بقسمة
الأرباح بعد الفائدة والضريبة والتي تمثل الدخل الصافي (NI) Net Income على عدد الأسهم العادية
المصدرة والمباعة ويتم الحصول على الربح الصافي من خلال طرح كل من الفوائد والضريبة من الربح
التشغيلي (EBIT)

إذا رمزنا للربح بعد الفوائد والضرائب بـ $(EBIT-iD)(1-t)$ حيث يمثل EBIT الربح قبل الفائدة والضريبة و iD مبلغ الفوائد المسددة، بينما i و t يمثلان على التوالي معدل الفوائد والضرائب، و E القيمة الدفترية للأموال المملوكة، فيمكن كتابة عبارة العائد على حقوق الملكية كما تبينه العلاقات التالية (Vernimmen et al., 2014, p. 221):

$$ROE = \frac{(EBIT-iD)(1-t)}{E} = \frac{EBIT(1-t)}{E} - \frac{iD(1-t)}{E} = \frac{EBIT(1-t)}{D+E} \times \frac{D+E}{E} - \frac{i(1-t)D}{E}$$

$$\frac{i(1-t)D}{E} = ROIC \times \frac{D+E}{E} - i' \frac{D}{E} \Rightarrow$$

$$ROE = ROIC + (ROIC - i') D / E$$

حيث يمثل المقدار ROIC العائد على الأموال المستثمرة (Return On Invested Capital) والذي يمثل حاصل قسمة الربح EBIT بعد الضريبة على إجمالي مصادر الأموال المستخدمة لتحقيقه (الربح) ويشير بذلك إلى العائد المحقق من المنشأة والخالي من تأثير الرفع المالي، أما i' فيمثل معدل الفائدة بعد الضريبة $i' = i(1-t)$ (Nicolas, 2012, p133).

تعد الصياغة الجديدة لـ ROE في المعادلة الأخيرة معبرة، بحيث تبين بصورة واضحة أن تأثير الرفع المالي يعتمد أساساً على مقارنة العائد على الأموال المستثمرة ROIC مع i' ؛ فإن كان ROIC $< i'$ ، فإن الرفع المالي مقاساً بالمقدار $\frac{D}{E}$ يزيد من ROE، ولكن العكس صحيح أيضاً، فإن قل ROIC عن i' فإن الرفع سيقلل من قيمة ROE بمعنى أن المعادلة تبين أنه إذا كانت المؤسسة تحقق عوائد أعلى من تكلفة اقتراضها بعد الضريبة، فالعائد على الأموال المملوكة سيزيد بزيادة الرفع والعكس (العامري، 2010، ص 177)، وهذا ما يبين أهمية الرفع المالي كألية لتعظيم

الأرباح للملاك لكن بشرط تحقيق عائد على الأصول المستثمرة أكبر من تكلفة الاستدانة بعد الضريبة (Damodaran, 2012, , pp. 25-26)
كما تبرز نسبة الرفع المالي كعنصر من العناصر المكونة للعائد على حقوق الملكية في تحليل ديون (DuPont analysis)*، بحيث يصاغ العائد من خلال العلاقة: (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2013)

العائد على حقوق الملكية = هامش الربح الصافي × معدل دوران الأصول × معدل الرفع المالي

مما سبق، نستنتج أن الرفع سلاح ذو حدين إذ يترتب عليه زيادة أكبر في العائد كما قد يترتب عليه انخفاض أكبر في العائد مقارنة بمقدار التغير في مستوى النشاط، ولما كان العائد يرتبط بقدرة المنشأة على الوفاء بالتزاماتها تجاه مصادر التمويل، فإن زيادة درجة الرفع تحمل في طياتها زيادة في المخاطر التي تتعرض لها تلك المصادر. في ظل عائد على الأصول أعلى من كلفة الاقتراض فإن الرفع المالي حسب عقل (2008، ص 400) تكون له المزايا التالية:

- تحسين العائد على الحقوق نتيجة الفرق بين تكلفة الاقتراض ومردود الاستثمار.
- المحافظة على السيطرة في المؤسسة لأن الدائنين لا صوت لهم في الإدارة.
- عدم مشاركة الآخرين في الأرباح المحققة (عدا ما يدفع على شكل فوائد للمقرضين).
- الاستفادة من ميزة كون الفوائد قابلة للتنازل (الخصم) من الضريبة.
- في فترات التضخم، يتم اقتراض أموال ذات قوة شرائية عالية، وإعادتها بأموال ذات قوة شرائية أقل.

* نموذج أو تحليل Dupont هي طريقة لقياس الأداء عن طريق تحليل قدرة المؤسسة على تعظيم العائد على حقوق الملكية من خلال تقسيمه إلى مجموعة من النسب أو مؤشرات الأداء. استحدثت من قبل شركة دويونت في عشرينيات القرن الماضي.

- الاقتراض بحكمة يمكن المؤسسة من بناء سمعة في الأسواق المالية، وهذا أمر هي بحاجة إليه خاصة عندما تحتاج إلى مزيد من الاقتراض.
 - وفي مقابل مجموعة المزايا هذه، هناك مجموعة أخرى من السلبيات للرفع المالي، إذا ما تم في ظل عائد على الأصول أو مردودية اقتصادية أقل من كلفة الاقتراض بعد الضريبة:
 - انخفاض العائد على حقوق المساهمين نتيجة لكون مردود الاستثمار أقل من كلفة الاقتراض.
 - احتمال تدخل الدائنين وسيطرتهم على المؤسسة.
 - في فترات تراجع نسبة التضخم وانخفاضها، يتم الوفاء بأموال قوتها الشرائية أفضل من القوة الشرائية للأموال المقترضة.
 - قد يؤدي التأخر في الوفاء إلى إيذاء سمعة المؤسسة الائتمانية والحد من قدرتها على الاقتراض.
3. قياس درجة الرفع المالي: يقاس الرفع المالي من خلال العديد من النسب أشهرها نسبة الديون إلى الأموال المملوكة (Debt-to-Equity Ratio) التي يتم حسابها بقسمة إجمالي الديون على إجمالي الأموال المملوكة ($Total\ debt / Total\ Equity$) ، أو يتم التركيز فقط على الديون طويلة الأجل فقط خصوصا عند دراسة الهيكل المالي للمؤسسات، كما يفضل البعض قسمة الديون على مجموع التمويل (ملكية وديون) بدلا من الأموال المملوكة فقط (Siciliano, 2003, pp. 108-109).

أما درجة الرفع المالي في المؤسسة فتعرف على أنها النسبة المئوية للتغير في الإيرادات المتوافرة لحملة الأسهم العادية والمرتبطة بنسبة مئوية معينة نتيجة للتغير في الإيرادات قبل الفائدة والضريبة (حنفي، 2002، ص 147):

$$DFL = \frac{\Delta EPS \%}{\Delta EBIT \%} = \frac{\text{التغير في العائد للسهم}}{\text{التغير في الربح قبل الفائدة والضريبة}}$$

كما يمكن صياغة علاقة درجة الرفع المالي بعد إجراء التبسيطات لتفادي احتساب التغير النسبي في العائد على السهم والدخل كما يلي (Horne & Wachowicz, 2008):

$$DFL = \frac{EBIT}{EBIT - I} = \frac{\text{الربح قبل الفائدة والضريبة}}{\text{الربح قبل الفائدة والضريبة - فوائد الديون}}$$

حيث:

DFL : درجة الرفع المالي

EPS: العائد للسهم الواحد

EBIT: الربح التشغيلي قبل الفوائد والضريبة I : فوائد الديون.

4. الرفع المالي في المصارف: يتشابه مفهوم الرفع المالي بين المؤسسات الاقتصادية والمصرفية من حيث الدلالة، إلا أن أهميته بالنسبة للمصارف تتعاضم أكثر لطبيعة وظيفة الوساطة المالية التي تقوم بها بين أصحاب الفوائض المالية وأصحاب العجز في الموارد المالية، فنجد النسبة الأكبر لجانب الخصوم لديها قائم على الاقتراض بينما يشكل رأس المال نسبا ضئيلة فيها.

يقوم نشاط المؤسسات المصرفية التقليدية على المتاجرة في القروض؛ إذ تقتض من المودعين بمعدلات فائدة مدينة لتقرض الممولين بمعدلات فائدة دائنة، وكلما زادت حصتها من الودائع ارتفعت قدرتها على الإقراض وانعكس ذلك إيجابا في تعظيم عوائد المساهمين. والتي تمثل حقوقهم في ميزانية المصرف وسادة الأمان للمقرضين

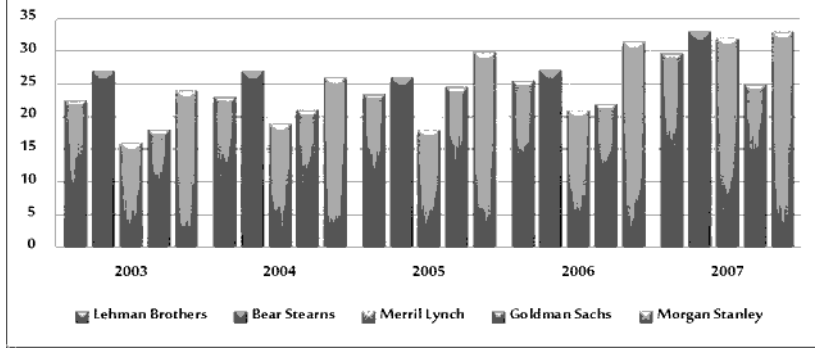
من المودعين في حالة إخفاق المصرف في تحقيق الفوائد المطلوبة أو تعرضت القيمة الإسمية لودائعهم للخسارة.

لذا فإن الرافعة المالية ممثلة في نسبة الديون إلى حقوق الملكية تعبر عن حجم المخاطر التي تتحملها المصارف من جهة، ومن جهة ثانية تمثل جوهر العمل المصرفي التقليدي القائم أساساً على مبدأ الرافعة المالية؛ إذ أن الديون الممثلة في الودائع تمثل التزامات على المصرف اتجاه المودعين لديه؛ وأي تذبذب في الأرباح التشغيلية الناتجة عن نشاط المصرف في جانب الأصول من ميزانيته يمثل خطراً في سداد الالتزامات والمطلوبات ممثلة في حقوق المودعين.

واعتبرت المعدلات العالية للرافعة المالية مؤشراً على ارتفاع المخاطر في المؤسسات المصرفية؛ فكلما ارتفعت نسبة الديون بمعدلات كبيرة مقارنة بحقوق الملكية كان دليلاً أن أصول واستثمارات المصرف يتم تمويلها بنسبة كبيرة من ودائع الجمهور والقروض الخارجية، ويصبح حينها رأس المال عاجزاً عن امتصاص أي خسائر غير متوقعة يمكن أن تلحق بقيمة موجودات المصرف واستثماراته؛ ما ينجر عنه عجز عن سداد التزامات المصرف اتجاه المودعين وهي الحالة التي تقود إلى انهيار المصرف وإعلان إفلاسه.

وبالنظر إلى الأزمة المالية لسنة 2007 وحالات الانهيار والتعثر التي عرفتتها كبريات المصارف الأمريكية وبخاصة منها المصارف الاستثمارية، فإن معدلات الرفع المالي التي ميّزتها كانت جد مرتفعة وهي أهم الأسباب وراء إفلاس بعضها وخضوع بعضها الآخر لبرامج الإنقاذ المالي، والشكل الآتي يوضح معدل الرفع المالي (إجمالي الديون/ إجمالي حقوق الملكية) في أهم خمس مصارف أمريكية في الفترة قبل الأزمة المالية لسنة 2007:

شكل I: تطور معدل الرفع المالي في المصارف الاستثمارية الأمريكية، الفترة 2003-2007



Source: Financial Crisis of 2007–2010 (p.10), by W. W. Chang

يوضح الشكل البياني الارتفاع الكبير لحجم الاستدانة في المصارف الأمريكية قبل اندلاع الأزمة المالية؛ إذ بلغت في المتوسط 25 مرة قيمة حقوق الملكية؛ وهو ما أدى لارتفاع كبير في معدلات الرفع المالي الذي ضاعف من مخاطر المؤسسات المصرفية؛ بحيث عجز رأس المال لديها في تغطية الخسائر غير المتوقعة التي تحققت بداية من سنة 2007، وأدت إلى إفلاسها.

ثانياً: اتفاقية بازل III ومعيار الرفع المالي

1. اتفاقية بازل الثالثة: أحد أهم النتائج التي أسفرت عنها الأزمة المالية لسنة 2008 هو الاعتقاد بأن معدل كفاية رأس المال كآلية رقابية وحيدة لا تكفي لضمان رقابة فعالة على المؤسسات المصرفية؛ وأنها لم تنجح في كبح معدلات الاستدانة المتزايدة لدى المصارف والتي صنفت كواحدة من أهم أسباب الأزمة؛ هذا بالإضافة إلى حالة نقص السيولة التي شهدتها الأسواق المالية والمصرفية؛ حيث تزامن العسر المالي المصرفي مع شح كبير في السيولة فاقم من سلبيات الأزمة المصرفية.

وعلى هذا الأساس أدرجت اتفاقية بازل³ ضمن نصوصها التنظيمية جملة من التعديلات على الاتفاقية السابقة؛ وكانت أهم التعديلات تتعلق بالعناصر الآتية:
أ. الرفع من العناصر عالية الجودة لرأس المال: اهتمت اتفاقية بازل بتقوية بنية وجودة القاعدة الرأسمالية للمصارف واستقرارها؛ بحيث تكون قادرة على امتصاص الصدمات المالية بمفردها وحصر الاضطرابات المالية قدر الإمكان ضمن نطاق المصرف دون امتدادها للقطاع المالي أو الحقيقي، ولأجل ذلك ركزت نصوص الاتفاقية على الاعتماد أكثر في تكوين رأس المال النظامي على الأسهم العادية والأرباح المحتجزة والأدوات الرأسمالية غير الخاضعة لأي شروط متعلقة بالعوائد أو الاستحقاق والتي تساهم في امتصاص أي خسارة مالية غير متوقعة (Basel: Bank for International Settlements, 2010 revised 2011)

ب. معيار السيولة: شكلت أزمة السيولة التي تزامنت مع الأزمة المالية لسنة 2008 منعطفا مهما لإدراج مخاطر السيولة ضمن محاور اتفاقية بازل للرقابة المصرفية؛ بحيث لم تسلم حتى المصارف التي حققت مطالب كفاية رأس المال خلال الأزمة من شح السيولة؛ حيث انقلبت حالة وفرة السيولة وبأسعار متدنية في فترة قبل الأزمة إلى العكس تماما حين تبخرت بسرعة كبيرة نتيجة التقلبات التي شهدتها الأسواق المالية واضطرت المصارف المركزية للتدخل بصفحتها المقرض الأخير لإعادة تمويل النظام والمؤسسات؛ وهو ما أثار إشكالية الاهتمام بمخاطر السيولة على النظام المالي والمصرفي ككل بعد أن كانت تمثل مخاطر جزئية خاصة بكل مصرف على حدة.*

* بدأ اهتمام لجنة بازل بمخاطر السيولة من سنة 2000 بإصدارها ورقة بعنوان "الممارسات السليمة لإدارة السيولة في المؤسسات المصرفية" ركزت فيها على المبادئ الأساسية لإدارة السيولة في المصرف؛ وفي أعقاب الأزمة المالية 2008 وبرزت مخاطر السيولة النظامية أصدرت ورقة ثانية بعنوان "إدارة مخاطر السيولة وتحديات الرقابة" حددت فيها 17 مبدأ لازما لإدارة مخاطر السيولة والرقابة عليها، وعرضت نهاية سنة 2009 ورقة بعنوان "الإطار العالمي لقياس ومراقبة السيولة" تم تنقيحها وإدراجها ضمن إصلاحات بازل3. لمزيد من الاطلاع راجع:

وفي هذا الإطار فرضت اتفاقية بازل الثالثة تشكيل نسبتين للسيولة؛ نسبة تغطية السيولة لمواجهة الضغوطات قصيرة الأجل، ونسبة التمويل المستقر لمعالجة المخاطر الهيكلية والبنوية في سيولة المصارف.

ج. معيار الرفع المالي: في كثير من المصارف التجارية المتعثرة خلال الأزمة المالية لسنة 2008 سجلت السلطات الرقابية احتراماً لمعدل كفاية رأس المال وبرغم ذلك لم يمكنها الأمر من حماية نفسها من الإفلاس والعسر المالي؛ وتم تأويل ذلك لسبب ارتفاع مستوى الاستدانة الكبير في شكل أصول داخل وخارج الميزانية في توظيفات المصارف قبل اندلاع الأزمة المالية؛ وكإجراء عكسي لمواجهة الأزمة عمدت المصارف لتخفيض معدل الرفع المالي بخطوات متسارعة تسببت في النهاية في التدهور السريع في أسعار الأصول الذي تزامن مع انخفاض نسب رأس المال والملاءة المالية للمصارف (Basel: Bank for International Settlements, 2013).

تم استحداث تطبيق نسبة الرفع المالي على ميزانية المصرف من أجل توفير مؤشر مراقب يكبح زيادة معدلات الاستدانة ويوفر مقارنة مباشرة مع قيمة الأصول وليس مخاطرها؛ مما يُكوّن آلية دفاعية اتجاه احتمالات ترجيح أصول ذات مخاطرة عالية بأوزان ضعيفة حين استعمال منهج التقييم الداخلي في قياس المخاطر الائتمانية، وفي جانب ثانٍ يحد من تراكم الرفع المالي في النظام المصرفي من أجل تخفيف الضغوط على النظام المالي وعلى الاقتصاد بصورة عامة (Grill et al., 2015).

- Basel Committee on Banking Supervision, Principles for Sound Liquidity Risk Management, (Basel: Bank for International Settlements, 2008).

- Basel Committee on Banking Supervision, Basel III: The Liquidity Coverage Ratio and liquidity risk monitoring tools, (Basel: Bank for International Settlements, 2013).

2. الرافعة المالية في المصارف التجارية

أ. معدل الرفع المالي لبازل 3: عرّفت اتفاقية بازل الرافعة المالية على أنها نسبة الانكشافات في ميزانية المصرف أو خارجها إلى رأس المال الأساسي ممثلاً في الشريحة الأولى؛ واشترطت ألا تقل قيمته عن 3%. وبذلك يعتبر مؤشراً لا يأخذ بحساسية المخاطر مقارنة بمعدل كفاية رأس المال؛ وهي وإن كانت تعتبر في نظر لجنة بازل مؤشراً تكملياً إلا أنها قد تمثل خطوة لمراجعة مبدأ كفاية رأس المال على أساس أوزان المخاطرة.

وتكون الصيغة لحساب نسبة الرفع المالي بحسب لجنة بازل للرقابة على البنوك

على الشكل الآتي: (BaselBank for International Settlements, 2014)



بحيث يمثل رأس المال قيمة الشريحة الأولى وفق ما نصت عليه اتفاقية بازل 3، وتشمل مكوناتها عنصرين رئيسيين:

- حقوق المساهمين CET1: وهي العناصر التي تتوفر فيها شروط معينة* ترفع من مستويات حمايتها للمصرف وتضمن تعويض أي خسارة ممكنة وقت حدوثها؛ وتتشكل من (Basel III, 2015, p13) الأسهم العادية الصادرة عن المصرف؛ علاوة

* تتمثل أهم الشروط في كونها يجب أن تكون: ذات الأولوية الأقل في التوزيعات المستحقة عند التصفية، وأن تضل قيمتها دائمة ولا يمكن دفعها إلا في حالة التصفية، ولا تكون موعودة بإعادة الشراء عند إصدارها أو ليست مضمونة أو مغطاة بأي ضمان من المصدر أو أي جهة ذات علاقة، وتستحق الأرباح الموزعة من بنود قابلة للتوزيع بحيث لا تخضع لأي سقف تعاقدي عند الإصدار، وليست إلزامية وتكون بعد سداد الالتزامات التعاقدية والقانونية وحقوق أدوات رأس المال ذات الأولوية الأعلى. وللاطلاع على كل الشروط الاطلاع على المرجع السابق.

الإصدار: الأرباح المحتجزة: الدخل الشامل الآخر المتراكم: ** والاحتياطيات المعلنة الأخرى مع مراعاة استبعاد الأرباح والخسائر المرحلية وحقوق الأقلية والتي تستوفي المعايير اللازمة لإدراجها في حقوق المساهمين.

■ رأس المال الإضافي AT1 : ويتكون من العناصر الآتية (Basel III, 2015, p15):

- الأدوات المالية الصادرة عن البنك التي تحقق عناصر الإدراج في رأس المال الإضافي، وفقاً للشروط الواردة في الفقرة التالية وغير مدرجة ضمن حقوق المساهمين*؛

- علاوة الإصدار الناتجة عن إصدار أدوات مالية ضمن رأس المال الإضافي؛

- الأدوات المالية الصادرة عن الشركات التابعة والمملوكة من طرف ثالث وتحقق عناصر الإدراج ضمن رأس المال الإضافي وغير مدرجة ضمن حقوق المساهمين.

■ التعرضات أو الانكشافات: هي الأصول من داخل أو خارج الميزانية والمتمثلة في:

- الانكشافات داخل الميزانية: وتشمل جميع الأصول داخل الميزانية؛

- المشتقات المالية؛

** يعرف "الدخل الشامل" بأنه يتضمن كافة التغيرات في حقوق الملكية خلال فترة زمنية معينة فيما عدا التغيرات الناجمة عن استثمارات المالكين والتوزيعات عليهم. وتتكون عناصر الدخل الشامل الآخر من: التغيرات في فائض إعادة التقييم المكاسب والخسائر الاكتوارية على خطط المنافع المحددة المعترف بها، المكاسب والخسائر الناتجة عن تحويل البيانات المالية الخاصة بالعملة الأجنبية، المكاسب والخسائر من المبيعات الخاصة بعمليات التوريق، المكاسب والخسائر الناتجة في احتياطي التحوط للتدفق النقدي، الأرباح والخسائر المتراكمة الناتجة عن التغير في مخاطر الائتمان للالتزامات مالية مدرجة بالقيمة العادلة. وللاطلاع أكثر:

- International Accounting Standards Board : <http://www.iasplus.com/en/standards/ias/ias1>

- Birk E. Black, "Other Comprehensive Income: A Review and Directions for Future Research", IFRS publication, august 2015. Available at: <http://www.ifrs.org>

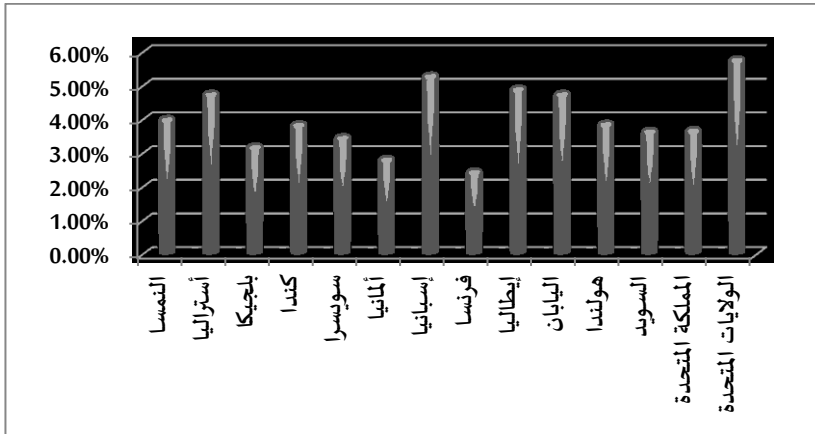
* ويشترط فيها أن تكون: مصدرة ومدفوعة بالكامل؛ أولوية أدنى من حقوق المودعين والدائنين العامين والقروض المساندة؛ غير مضمونة ولا مغطاة، دائمة وثابتة القيمة؛ لها خيار السداد القبلي بعد خمس سنوات من الإصدار وبشروط محددة؛ لها الحق في توزيع الأرباح أو الفوائد لكنه غير إلزامي ويستحق بعد سداد الالتزامات ذات الأولوية الأعلى ولتقدير المصرف؛ لا تعامل كالتزامات أثناء التصفية وتكون مهيأة لامتناع الخسائر؛ كما لا يجوز للمصرف أو مؤسساته التابعة القيام بشراء هذه الأدوات بصورة مباشرة أو غير مباشرة. وشروط أخرى يمكن الاطلاع عليها مباشرة:

- إجمالي أصول عمليات تمويل الأوراق المالية؛

- البنود خارج الميزانية.

ب. الدور الرقابي لمعيار الرفع المالي في المصارف التقليدية: أثبتت الأزمة المالية لسنة 2007 قصور معيار كفاية رأس المال في التحكم والرقابة الاحترازية على المصارف التجارية؛ وهو ما أكد ضرورة اعتماد الرفع المالي كمكمل لمعدل كفاية رأس المال بصفته معيارا رقابيا لا يعتمد حساسية المخاطر ويعمل كمؤشر توازن غير كمي بين رأس المال وموجودات المصرف.

ونظرا لقيام المصارف التقليدية على مبدأ القاعدة الإقراضية في نشاط الوساطة المالية التي تقوم بها؛ وحيث أغلبية مصادر التمويل لديها قائمة على الديون مقارنة برأس المال، وفق ما يوضحه الشكل الآتي الذي يمثل المتوسط السنوي لمعدل الرفع المالي لـ 109 مصرف في مجموعة OCDE خلال الفترة 1995-2012:



شكل 2: معدل الرفع المالي في المصارف التقليدية، المصدر: The leverage ratio over the period 1995-2012 for 109 banks in the OCDE group by M. Brei and L. Gambacorta, in: BIS working paper, 2014-cycle (p.17)

وتعطي بيانات الشكل السابق رؤية واضحة حول حجم الرافعة المالية في المصارف التقليدية؛ إذ تبلغ في متوسط العينة نسبة 4.04% ما يعني أن متوسط إجمالي أصول كل مصرف يمثل 25 مرة حجم رأس المال، وفي قراءة أخرى تعني النسبة أنه في مقابل كل وحدة من رأس المال تساهم في تمويل الأصول فإن المصرف يستخدم 25 وحدة من الودائع والقروض الخارجية.

وينص معيار الرفع المالي لبازل ثلاثة على تسقيف قيمة أصول المصرف وموجوداته داخل وخارج الميزانية عند مستوى 33 مرة قيمة رأسماله الأساسي؛ وأي زيادة في الاستثمارات تتطلب زيادة في رأس المال. والمعيار وفق هذا الأساس يهدف إلى:

- توفير آلية للرقابة المصرفية؛ لا تقوم على مبدأ الحساسية اتجاه المخاطر المصرفية بل على حجم نشاط المصرف وأصوله؛
- تحديد سقف لحجم الاستدانة ممثلة في الودائع المصرفية؛ عن طريق زيادة رأس المال أو تقليل حجم الاستثمارات؛
- التحكم في المخاطر المصرفية الناتجة عن توسع المصرف في استخدام ودائع الجمهور لديه عن طريق إلزامه في توظيف رأسماله إلى جانب الودائع؛
- آلية فعالة في التحكم في التوسع الائتماني للمصارف التجارية؛ سواء في الزيادة في حالة الانكماش ونقص السيولة في الاقتصاد، أو في كبح النشاط التمويلي في حالة التضخم وارتفاع الأسعار؛
- يعطي صورة واضحة عن حجم النشاط المصرفي الكلي ومصادر التمويل المستخدمة ومؤشرا مهما على سلامة وأمن المراكز المالية للمصارف التجارية.

ثالثاً: الرفع المالي في مصارف المشاركة

1. الرفع المالي والعمل المصرفي التشاركي: اعتبرت الرافعة المالية لفترة طويلة معياراً أساسياً لتقييم الأداء المالي للمصارف التجارية وشكلت آلية رقابية في يد السلطات النقدية والمصرفية للتحكم في النشاط المصرفي حتى إقرار اتفاقية بازل الأولى التي أنشأت مقاربة الرقابة بالمخاطر كتعويض عن الرقابة المباشرة على حجم الأصول والتمويلات التي يوفرها معيار الرفع المالي.

ويقوم مبدأ الرفع المالي على مفهوم الهيكل المالي في المؤسسة؛ ونسبة مصادر التمويل الذاتية إلى مصادر التمويل الخارجية التي عادة ما تكون قروضا بفائدة؛ ويزر أثرها في كون ارتفاعها يؤدي لرفع العائد على حقوق الملكية مع زيادة المخاطر المالية الملازمة لعقد القرض المضمون الأصل والمحدد الفوائد (العامري وآخرون، 2010، ص 169)، (كراجة وآخرون، 2006، ص 169).

في حين أن أهميته تتعاظم في المؤسسات المصرفية التقليدية التي يقوم نشاطها على المتاجرة في القروض؛ إذ تقترض من المودعين بمعدلات فائدة مدينة لتقرض الممولين بمعدلات فائدة دائنة، وكلما زادت حصتها من الودائع ارتفعت قدرتها على الإقراض وانعكس ذلك إيجاباً في تعظيم عوائد المساهمين. والتي تمثل حقوقهم في ميزانية المصرف وسادة الأمان للمقرضين من المودعين في حالة إخفاق المصرف في تحقيق الفوائد المطلوبة أو تعرضت القيمة الإسمية لودائعهم للخسارة.

وهو الأمر الذي دفع لجنة بازل إلى اعتماد معيار الرفع المالي في الاتفاقية الأخيرة لتؤكد العلاقة بين حالات الإعسار التي عرفتها المصارف التجارية التقليدية وارتفاع معدلات الرفع المالي قبل الأزمة المالية وأثناءها، فارتفعت معدلات الرفع المالي تزيد من

مخاطر التعثر المصرفي وتهدد استقرار المؤسسات والنظام المصرفي التقليدي. Bitar, (2014; Basel: Bank for International Settlements, 2014)

وبالمقارنة بين معدل كفاية رأس المال ونسبة الرفع المالي المعتمدين في اتفاقية بازل الثالثة: مع مفهوم العمل المصرفي التشاركي القائم على استقطاب أهم شريحة من ودائعه وأغلب مصادر التمويل الخارجي في جانب الخصوم من ميزانيته على أسس عقد المضاربة؛ والتي تنقل المودع إلى منزلة المستثمر الشريك بدل العلاقة الإقراضية التي تربط المودعين بالمصارف التقليدية. فإن مقام النسبتين كليهما يُحمّل رأس المال ما لا يحتمله ويُضمنه ما لا يضمّنه.

وإن كان المطلوب في نسبة كفاية رأس المال هو استثناء مخاطر الأصول الممولة من حسابات الاستثمار من مقام النسبة؛ فإن الأمر نفسه في إعفاء الأصول الممولة منها أيضا من مقام نسبة الرفع المالي التي تشمل إجمالي التعرضات أو الانكشافات داخل أو خارج ميزانية المصرف. كما أن تطبيق معيار الرفع المالي وفق الصورة الموضحة في اتفاقية بازل الثالثة على ميزانية مصارف المشاركة قد لا يمثل معيارا رقابيا فعالا؛ لعدة أسباب:

- أن أغلبية مصادر الأموال في مصارف المشاركة تقوم على عقد المضاربة؛ حيث تمثل الودائع الاستثمارية ثلاثة أرباع حجم الودائع؛
- أن حسابات الاستثمار تمثل المصدر الأساسي لتمويل أصول مصارف المشاركة بحيث تصل نسبتها إلى 95% من إجمالي حجم التمويل الذي توفره؛
- أن مصارف المشاركة لا تلتزم بدفع أي عوائد مسبقا لأصحاب الودائع الاستثمارية، وتوزيعها مقيد بتحقيق الأرباح، بالإضافة لعدم ضمانها للقيمة الاسمية لحسابات الاستثمار لأنها تمثل رأس مال مضاربة؛

- أن مصارف المشاركة لا تتعامل في تداول الديون أو المنتجات القائمة عليها؛ ولا يمكن لها أن تقوم بتوريق موجوداتها لمضاعفة قدراتها التمويلية؛ وبخاصة أن أغلب الأصول لديها ناشئة عن عمليات تمويل بصيغ البيوع التي تنشأ عنها ديون؛
- أن مصارف المشاركة تعتمد الاستثمار وفق معدلات مخاطرة مقيدة بحدود الغرر؛ مما يعتبر وسادة أمان لأصحاب الودائع والمساهمين؛
- أن مصارف المشاركة تقوم على مبدأ المصرفية الشاملة والتي أثبتت التجارب أن هيكلها أقل عرضة لمخاطر الرفع المالي (مجلس الخدمات المالية الإسلامية، ص 38-39).
- وإن كانت العوامل السابقة حججاً تدفع لعدم تطبيق معيار الرفع المالي على مصارف المشاركة؛ لأن مصادر أموالها قائمة على مبدأ المشاركة في الربح والخسارة، ونشاطها التمويلي قائم على الأصول والمخاطرة المحسوبة؛ إلا أن الممارسات التطبيقية لبعض مصارف المشاركة الناتجة بالأساس على الاختلافات في القرارات والفتاوى الشرعية لهيئات الرقابة الشرعية (مجلس الخدمات المالية الإسلامية، ص 38-39) والتي سمح بعضها ب:
- منتج المربحة العكسية* ويقصد بها استخدام صيغة المربحة في جانب الخصوم من الميزانية ويتحول فيها المصرف لمشتري يترتب عليه دين في ذمته لصالح العميل

* أنظر القرار الرابع في الدورة 19 للمجمع الفقهي الإسلامي المنعقدة، (مكة المكرمة: 2007/11/8)، الذي نص على: "إن مجلس المجمع الفقهي الإسلامي... قد نظر في موضوع (منتج البديل عن الوديعة لأجل)، والذي تجرته بعض المصارف في الوقت الحاضر تحت أسماء عديدة، منها: المربحة العكسية، والتورق العكسي أو مقلوب التورق، والاستثمار المباشر، والاستثمار بالمربحة، ونحوها من الأسماء المحدثة أو التي يمكن إحداثها. والصورة الشائعة لهذا المنتج تقوم على ما يلي:

1. توكيل العميل (المودع) المصرف في شراء سلعة محددة، وتسليم العميل للمصرف الثمن حاضراً.

2. ثم شراء المصرف للسلعة من العميل بثمن مؤجل، وبهامش ربح يجري الاتفاق عليه.

وبعد الاستماع إلى البحوث والمناقشات المستفيضة حول هذا الموضوع، قرر المجلس عدم جواز هذه المعاملة؛ لما يلي:

البائع بثمن أجل أعلى من الحاضر؛ في عقد منتج مالي اسمه ودائع المربحة العكسية، وهي عملية تحول مصادر الأموال من رؤوس أموال مضاربة إلى ديون مربحة وتصبح أقرب لمعنى الوديعة لأجل القائمة على مفهوم القرض المضمون الأصل والفائدة؛

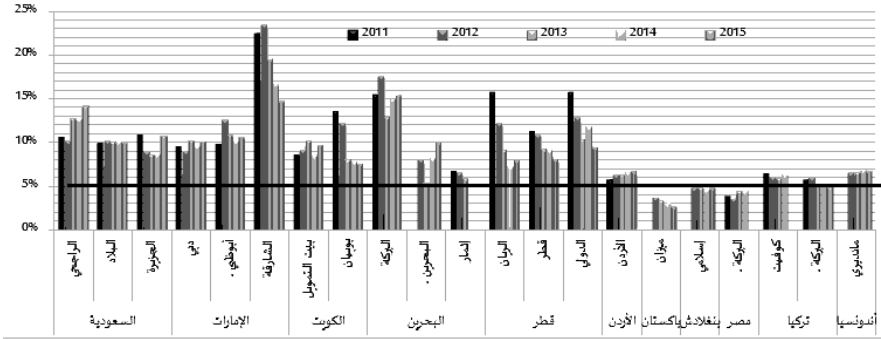
- انفصال قيمة التدفقات النقدية في بعض الصكوك عن قيمة الموجودات القائمة عليها، مما يعني تحول العوائد المضمونة على الصكوك إلى فوائد معلومة ومحددة، تزيد من مخاطر الرفع المالي.
وهي أهم الأسباب التي دعت مجلس الخدمات المالية الإسلامية إلى اعتماد معيار الرفع المالي بنفس النسبة التي حددتها لجنة بازل وألّا تقل عن 3%؛ مع مراعاة إدراج الأصول الممولة من حسابات الاستثمار المطلقة في حدود المعامل α المحدد من المصرف المركزي، واستثناء الأصول الممولة من حسابات الاستثمار المقيدة إذا كانت لا تمثل مصدراً للمخاطر التجارية المنقولة (القرار الرابع في الدورة 19 للمجمع الفقهي الإسلامي المنعقدة، مكة المكرمة: 2007/11/8).

2. نسبة الرفع المالي في مصارف المشاركة: تختلف مصارف المشاركة في حساب نسبة الرفع المالي تبعاً للاختلاف في طريقة حسابها المعتمدة من المصارف المركزية؛ وهي في ذلك عدة حالات؛ فمن الأنظمة المصرفية من يعتمد معيار لجنة بازل كما الحال في السعودية (أنظر تقارير الإفصاح عن نسبة الرافعة المالية في المصارف السعودية، الراجحي، الجزيرة والبلاد، متوفرة على مواقعها الإلكترونية)، وأنظمة أخرى تعتمد معيار مجلس

-
- أن هذه المعاملة مماثلة لمسألة العينة المحرمة شرعاً، من جهة كون السلعة المبيعة ليست مقصودة لذاتها، فتأخذ حكمها، خصوصاً أن المصرف يلتزم للتعامل بشراء هذه السلعة منه.
 - أن هذه المعاملة تدخل في مفهوم (التورق المنظم) وقد سبق للمجمع أن قرر تحريم التورق المنظم بقراره الثاني في دورته السابعة عشرة، وما علل به منع التورق المصرفي من علل يوجد في هذه المعاملة.
 - أن هذه المعاملة تنافي الهدف من التمويل الإسلامي، القائم على ربط التمويل بالنشاط الحقيقي، بما يعزز النمو والرخاء الاقتصادي.

الخدمات المالية الإسلامية كما الحال في ماليزيا والبحرين المشاركة (Bank NEGARA Malaysia, 2015 ; Central Bank of Bahrain, 2015) وأنظمة أخرى تعتمد معيارا خاصا كما الحال في الكويت التي تأخذ بمعيار لجنة بازل مع مراعاة ملاءمة القواعد الشرعية والعملية لمصارف (بنك الكويت المركزي، 2014).

وبغاية الوقوف على معدلات الرفع المالي في عينة مصارف المشاركة المختارة؛ سيتم الأخذ بالقيمة الأكثر تطرفا والتي تقيس نسبة إجمالي الأصول من داخل وخارج الميزانية إلى قيمة رأس المال الأساسي كما عرفته اتفاقية بازل الثالثة.



شكل 3: تطور معدل الرفع المالي* في عينة من مصارف المشاركة 2012-2015. حسابات

الباحثين اعتمادا على بيانات Bank Scope

* معدل الرفع المالي = الشريحة الأولى من رأس المال وفق تعريف بازل III / إجمالي الأصول والتعرضات داخل وخارج الميزانية

يوضح الشكل السابق تطور معدل الرفع المالي لعينة من مصارف المشاركة خلال الفترة 2011-2015، والذي يمكن تسجيل الملاحظات الآتية حوله:

- كل مصارف العينة تحافظ على المستويات الدينا للرفع المالي التي قررتها بازل ومجلس الخدمات المالية الإسلامية بأن لا تقل عن 3%، في حين أن أغلبيتها تفوق النسبة بأكثر من الضعفين وثلاث أضعاف، وسجل متوسط إجمالي العينة معدل

9.30%. مع العلم أن مقام النسبة أخذ بإجمالي التعرضات دون احتساب أي اقتطاعات؛

- تسجل المصارف الخليجية أدنى نسب للرفع المالي مقارنة ببقية المصارف، حيث يفوق متوسط المصارف الخليجية 11%، في حين ينخفض متوسط بقية المصارف إلى 5.4%، كنتيجة لقوة رؤوس أموال المصارف الخليجية مقارنة بنظيرتها في الدول الأخرى؛

وما يستنتج مما سبق أن:

- أغلبية مصارف العينة تشهد استقرارا في نسبة الرفع المالي وبخاصة خلال فترة ثلاث سنوات الأخيرة؛ ما يعني استقرارا في حجم المخاطر وانخفاض معدلاتها مقارنة بالمصارف التقليدية في ظل محدودية التعامل بالمشتقات المالية وانخفاض نسبة البنود خارج الميزانية؛ بالإضافة إلى أن استقرار النسبة دليل على أن نمو الأصول يصاحبه نمو في حجم رأس المال؛

- هناك علاقة واضحة بين نسبة الرفع المالي ونسبة كفاية رأس المال، حيث أن ارتفاع نسبة الرفع المالي يقابلها انخفاض في نسبة كفاية رأس المال والعكس، فبالنظر للمصارف الخليجية وعلى رأسها السعودية والإماراتية التي شهدت معدلات أعلى في كفاية رأس المال فإنها تسجل معدلات دنيا في الرفع المالي؛ كدليل على قوة رأسمالها وحقوق الملكية لديها، في مقابل المصارف المصرية والباكستانية حيث سجلت أدنى معدلات كفاية رأس المال وأعلى نسب للرفع المالي؛

- وكنتيجة مهمة فإن العناصر عالية الجودة المكونة لرأسمال مصارف المشاركة وفرت وسادة أمان مهمة لتشكيل نسبة الرفع المالي والامتثال لمقررات لجنة بازل التي يصبح تطبيقها إجباريا انطلاقا من بداية سنة 2018. إضافة إلى أن انخفاض

الرافعة المالية في أغلب مصارف المشاركة يوفر هامشا كبيرا يمثل مجالا مهما لمضاعفة حجم التمويل والنشاط الذي تقوم به ويُمكنها أيضا من قدرة عالية في امتصاص أي خسائر غير متوقعة.

وإن كانت مصارف المشاركة قد حققت معدل الرفع المالي الذي تطالب به السلطات الرقابية؛ فإن تطبيقه كمعيار رقابي وإن كان له مبرراته في المصارف التقليدية إلا أنه لا يلائم بصيغته التقليدية طبيعة العمل المصرفي التشاركي؛ كما الحال في نسبة كفاية رأس المال، فالرفع المالي يهتم بتحديد التوليفة المناسبة بين التمويل بحقوق الملكية والتمويل بالقروض التي تدعم العوائد وتحد من المخاطر في ظل متغيرات الوفر الضريبي والفوائد على الاقتراض، في حين أن العمل المصرفي التشاركي يقوم على استقطاب الموارد المالية على أساس الربح والخسارة وليس على الاستدانة، ولا يلتزم بدفع الفوائد بل يوزع الأرباح إن تحققت ويقسّم الخسائر إن وقعت.

خلاصة

يتبين لنا من خلال هذا البحث أهمية معيار الرفع المالي في الرقابة والتحكم في المخاطر المصرفية، والتي توضحت أكثر عقب حالات الإفلاس والانهيار التي شهدتها العديد من المصارف في العالم كنتيجة للأزمة المالية لسنة 2007، التي بينت عدم كفاية معيار كفاية رأس المال كآلية للتحكم في المخاطر المصرفية ما دفع لتضمين معيار الرفع المالي في مقررات الاتفاقية الثالثة لبازل.

وبعد تحليل المعيار وكيفية حسابه، والجوانب الإيجابية التي تضمنها في سبيل التحكم في المخاطر للمصارف التقليدية. ثم بعدها تحليل ودراسة مدى ملائمتها للمصارف الإسلامية، تبين أنه ورغم كون طبيعة وآليات نشاطها يضمن تحقيقها

للنسبة الدنيا المطلوبة في المعيار، وهو ما أكدته العينة المدروسة، إلا أن تفصيل طبيعة نشاط المصارف الإسلامية وخصائصه مقارنة بالمصارف التقليدية بين محدودية هذا المعيار وضرورة تعديله ليتناسب وآليات عمل الصيرفة الإسلامية. الهوامش و الإحالات:

العامري، م. ع. (2010). الإدارة المالية المتقدمة (ط. 1). عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
هندي، م. إ. (1998). الفكر الحديث في مجال مصادر التمويل. الإسكندرية: منشأة المعارف.
حماد، م.؛ حمزة ع. ك. (2008). مخاطر الاستثمار في المصارف الإسلامية، (ط. 1) عمان: دار النفائس للنشر والتوزيع.
قنطقي، س. م. (2010). صناعة التمويل في المؤسسات و المصارف الإسلامية. حلب: شعاع للنشر و العلوم.

طارق الله خان، ط. الله؛ حبيب، أ. (2003). إدارة المخاطر - تحليل قضايا في الصناعة المالية الإسلامية، (ط1) جدة: المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، مكتبة الملك فهد الوطنية.

Damodaran, A. (1995). Damodaran on valuation: Security analysis for investment and corporate finance. *European Management Journal*, 13(2), 235. [http://doi.org/10.1016/0263-2373\(95\)90009-8](http://doi.org/10.1016/0263-2373(95)90009-8)

Damodaran, A. (1995). Damodaran on valuation: Security analysis for investment and corporate finance. *European Management Journal*, 13(2), 235. [http://doi.org/10.1016/0263-2373\(95\)90009-8](http://doi.org/10.1016/0263-2373(95)90009-8)

Damodaran, A. (2011). *Applied Corporate Finance* (3 ed.). New York: Library of Congress Cataloging.

Damodaran, A. (2012). *Investment Valuation: Tools and Techniques for Determining the Value of Any Asset* (3 ed.). New York, USA: WILEY Finance.

Horne, J. C. Van, & Wachowicz, J. M. (2008). *Financial Management*.

Iqbal, M., & Molyneux, P. (2005). Thirty Years of Islamic Banking: History, performance and prospects. *Prospects*, 19(1), 190. <http://doi.org/10.1057/9780230503229>

Iqbal, M., & Molyneux, P. (2005). Thirty Years of Islamic Banking: History, performance and prospects. *Prospects*, 19(1), 190. <http://doi.org/10.1057/9780230503229>

- ISRA. (2011). *Islamic Financial System: Principles & Operations*.
- Kahf, M. (n.d.). Training On Islamic Banking.
- Kettell, B. (2011). Case Studies in Islamic Banking and Finance.
<http://doi.org/10.1002/9781118467305>
- Malik Muhammad Al, B. M. (2007). Economics and Finance in Islam.
- Matthews, R. (n.d.). Ethical Banking : the Islamic View. *Economist*, 0(44).
- Mohammed, O. (2005b). The Art of Islamic Banking and Finance: Tools and Techniques for Community-Based Banking. *The Art of Islamic Banking and Finance: Tools and Techniques for Community-Based Banking*. <http://doi.org/10.1002/9781118258217>
- Investopedia financial education. (n.d.). Retrieved from
<http://www.investopedia.com/terms/l/leverageratio.asp>
- Nicolas, F. (2012). *Finance pour non-financiers: lire les états financiers, performance de l'entreprise, décisions de gestion*. Paris: Dunod.
- Ross, S. a., Westerfield, R., & Jaffe, J. F. (2013). Corporate finance, 1003.
- Vernimmen, P. (2014). *Corporate Finance, Theory and Practice* (4 ed.). New York: John Wiley & Sons, Ltd.

إدارة المعرفة و الأداء التنظيمي في المنظمة المعاصرة قياس الأداء المعرفي: الأهمية و الصعوبات

د. عادل غزالي

جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف 2

تاريخ الاستلام: 2016/09/18 تاريخ القبول: 2016/12/12

ملخص:

شكل موضوع الأداء المعرفي مادة دسمة للكثير من المفكرين والباحثين في شتى ميادين الإدارة والتنظيم، واغتنى حقله بالكثير من الدراسات التي حاولت تسليط الضوء على الموضوع والكشف عن الطرق والتقنيات العلمية لقياسه متراوحة في ذلك بين تقليدية بسيطة وحديثة معقدة. في ظل ذلك تبحث الورقة التالية في التطور الذي حازه موضوع إدارة المعرفة وقياس الأداء المرتبط بها محاولة الوصول لإمطاة اللثام عن تأثيراته في الأداء التنظيمي وفي وضع المعايير العلمية المناسبة لتقييم الأداء المعرفي متبعة في ذلك منهجا استقصائيا لوصف المفاهيم المرتبطة بالموضوع وكاشفة عما في الأدب النظري والتراث المعرفي من أفكار حوله، لتخلص في النهاية لإبراز الجهود التي أفلحت في العالم الغربي في تطوير مفاهيمه ، في مقابل القصور الذي يشوب الاهتمام بالموضوع نفسه على مستوى العالم العربي الذي لا تزال الدراسات ذات الصلة بموضوع إدارة المعرفة فتية وقاصرة عن وضع الأمر موضع التنفيذ .

Abstract:

The concept of performance consists a hearty material for many of thinkers and researchers, a lot of studies have attempted to shed light on this matter which created multiple methods and the techniques that try to measure it, where these methods ranged between traditional and modern.

But, what distinguished this whole interest of this methods is to highlight the material aspects while moving attention today on cognitive capital as one of the strategic components by the organization. Under this development, it became imperative for researchers and scholars to develop new standards the evaluation of cognitive function, these efforts have been successful in the western world, but at the Arab world is still in young topic.

مقدمة:

يعتبر موضوع المعرفة من المواضيع المتداولة على نطاق واسع في الكثير من التخصصات العلمية، بل وان كل حقل من هذه الحقول المعرفية يعد في حد ذاته معرفة. ونجد أن أكثر التخصصات التي يزيد فيها الاهتمام بموضوع المعرفة هي تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية على غرار الفلسفة وعلم النفس وعلم الاجتماع وحاليا الاقتصاد والإدارة.

إن الاهتمام بإدارة المعرفة لا يتعلق بكونها فقط توجه جديد في الإدارة فيتم التعامل معها على أساس أنها نوع من الترف الفكري وحسب، بل يجب التعامل معها على كونها تساهم مساهمة فعالة في تطوير وتحسين الأداء داخل التنظيم على اختلاف تخصصاته على اعتبار إن المنظمات المعاصرة تعيش في ظل احتدام المنافسة الأمر الذي يحتم عليها اليوم أكثر من أي وقت آخر تطوير قدراتها واستغلال كافة إمكانياتها بما في ذلك المعرفية الصريحة منها والضمنية. كما أن إدارة المعرفة لها القدرة على ضمان مستويات أداء جيدة من خلال نوعية القيادة السائدة فيها، حيث أن القيادة تعتبر واحدة من المحفزات والمركزات المهمة في الأداء، إضافة إلى نوعية الموارد البشرية الواجب توفرها في إدارة المعرفة والتي يجب أن تتميز بإمكانيات وفنيات عالية. لقد أفضى الاهتمام بإدارة المعرفة وعلاقتها بالأداء للعديد من الدراسات السابقة المهمة بالموضوع على غرار دراسة قام بها سليمان الفارس وتمحورت حول دور إدارة المعرفة في الرفع من كفاءة أداء المنظمات حيث أجريت على عشر شركات حديثة و خلصت إلى وجود علاقة قوية بين متغيري الأداء وإدارة المعرفة، تضاف للإسهام الذي جاء في دراسة المشاري في 2002 الهادفة للكشف عن تأثير إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي المستند على المسوح التطبيقية للمؤسسات الكويتية الذي توصل إلى أن هناك تأثير لإدارة المعرفة على أداء المؤسسات بشقيها الحكومية والخاصة. كما أن

دراسة دروزة العام 2008 بعنوان العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي التي أجريت في وزارة التربية والتعليم العالي الأردنية خلصت هي الأخرى لوجود علاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وبين رضا العاملين والنمو المؤسسي وكفاءة العمليات الداخلية من جهة أخرى. ثم دراسة كاسيم في 2010 المعنونة بالعلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة والأداء الوظيفي في الدوائر الحكومية الماليزية انتهت إلى نتيجة مفادها وجود علاقة ايجابية بين ممارسات إدارة المعرفة وكفاءة الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام الماليزي. إضافة إلى عديد الدراسات الأخرى التي لا يسع المجال لعرضها نتيجة لتنوعها بين الدراسات الأجنبية والعربية والمحلية.

إشكالية الدراسة

في ضوء ما سبق تبحث الورقة في العلاقة الرابطة بين إدارة المعرفة والأداء داخل التنظيم من خلال تسليطها الضوء على أهم التجليات التي ترسم فيها هذه العلاقة مع توضيح الكيفية التي تتعامل من خلالها إدارة المعرفة مع الأداء التنظيمي إضافة إلى بعض الصعوبات التي ينطوي عليها قياس الأداء المعرفي.

أهمية الدراسة:

يكتسي الموضوع أهميته من خلال النقاط التالية:

-إن تطبيق إدارة المعرفة و متطلباتها يمكن التنظيم الصناعي من زيادة أدائه و أداء أفراده ،على اعتبار أن الأداء في ظل إدارة المعرفة لا ينصب فقط على الجانب العضلي والميكانيكي بل يهتم بالمجهود الفكري والمخزون المعرفي سواء بصورة صريحة أو ضمنية.

-تعتبر إدارة المعرفة مهمة نتيجة الإقرار بظهور أصل جديد داخل المنظمات الحديثة يضاف إلى الأصول التي كانت موجودة من قبل ويتعلق الأمر بالأصول المعرفية.

- تكمن أهمية الدراسة كذلك في كون العملية الإدارية لم تعد تعنى بمجرد القيام بسلسلة من العمليات الروتينية فحسب، بل أن هناك عمليات أخرى تتسم بنوع من التعقيد تتعلق بالتعامل مع مجموعة من العمليات التي تقوم عليها إدارة المعرفة التي لم تعد خياراً بل أصبحت مفروضة.

- التقدم التكنولوجي الهائل الذي أدى إلى تزايد حجم المعلومات والمعارف الأمر الذي بلغ حالة الإغراق المعلوماتي والمعرفي مما يستدعي معه ضرورة مواكبة هذا التطور .

- كما تنبع أهمية الدراسة من خلال محاولة إدارة المعرفة استهداف الأداء الفردي أو الجماعي ومحاولة الرفع من مستوى كفاءته بما يخدم التنظيم ويزيد من قدراته.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وتأتي في مقدمتها:

- الوقوف على أهم المواطن التي تؤثر فيها إدارة المعرفة على التنظيم .
- معرفة أهم الخطوات التي يمكن من خلالها تقييم الأداء في ظل إدارة المعرفة، والوقوف على أهم المعوقات التي تقف في سبيل قياس الأداء المعرفي.
- تسليط الضوء على مختلف المحطات والمراحل التاريخية التي مرت عبرها إدارة المعرفة كحقل جديد في الفكر الإداري و التنظيمي.

أولاً: مفاهيم الدراسة:

اعتمدت الدراسة عدة مفاهيم منها ما هو أساسي ومنها ما هو ثانوي لأن مفهوم إدارة المعرفة يتقاطع مع الكثير من المفاهيم ذات العلاقة بالموضوع على غرار مفهوم المعرفة لا يمكن ضبطه دون المرور على ما يعرف بهرم المعرفة المشكل من البيانات والمعلومات وصولاً للمعرفة، وعلى كل يمكن التعرض لهذه المفاهيم كالتالي:

المفاهيم النظرية للدراسة

أ- الإدارة : الإدارة عبارة عن عملية تخطيط وتنظيم وتسيق وتوجيه عوامل الإنتاج في مشروع اقتصادي ما ويطبق هذا المصطلح في نفس الوقت على المنظمين في التسلسل الهرمي والمنفذين لعملية الإدارة ذاتها الذين يقومون بأداء هذه المهام والوظائف.(أبو الحسن:15، 2007)

وقد عرفها وليام مورو على أنها جميع العمليات التي تساهم في الانجاز الفعال للأهداف والسياسة المحددة سلفا، وهذا يعني أن الإدارة تضع تركيزها واهتمامها الأساسي بالكيفية التي يؤدي بها العمل. فالإدارة تهتم بشكل أساسي باختيار أفضل الطرق لإنجاز الأهداف التي سبق تحديدها، ومن المسلم به أن أفضل الإجراءات هي التي تكون فعالة والتي تتضمن أداء العمل بأقل قدر من النفقات وفي اقصر وقت وبدون تعديل أو تغيير في السياسة الأصلية.(كشك:1999،6)

وقد قال هنري فايول بان معنى الإدارة هو أن تتنبأ وان تخطط وان تنظم وان تصدر الأوامر وان تنسق وان تراقب وهذا يتجسد في قوله التالي: "الإدارة عبارة عن مجموعة من الأنشطة أو الوظائف وتتمثل هذه الأنشطة أو الوظائف في التخطيط والتنظيم والأمر والتنسيق والرقابة"(43,2008)

إن فايول بهذا التعريف يتخطى مجرد أن تقوم الإدارة بإنجاز بعض الأعمال فقط، ليجعل من الإدارة علما حقيقيا وذلك كونها تستجيب لأحد شروطه وهي القدرة على التنبؤ.

أما محمود الشكري فقد عرف الإدارة في كتابه إدارة المشاريع الصناعية على أنها: "المعرفة والقدرة والمهارة التي يتمتع بها كل فرد من أفراد المنظمة للقيام بالواجبات على أحسن وجه ممكن، وهذا يعني إدراك الفرد لنوع المعرفة والمهارة التي يحتاجها في عمله وكيفية اكتسابها والتمرس بها، يدرك لماذا يعمل، وما الذي يحثه على العمل، يدرك كيف يوجه جهود الأفراد للحصول منهم على أحسن عمل يطلب إليهم القيام

به. كل المنظمات صغيرة كانت أم كبيرة تتطلب إدارة كفاءة التي تحقق أهدافها." (بن نوار:45، 2006)

انطلاقاً من هذا يمكن تعريف الإدارة على أنها سلسلة من المهام و الأنشطة و الإجراءات المترابطة والتي تؤدي في نهاية المطاف إلى تحقيق الأهداف المسطرة.

ب- المعرفة: يعد مفهوم المعرفة من المفاهيم المتشعبة الجوانب كونه لا يقتصر على تخصص علمي بعينه بل هو قاسم مشترك بين عديد التخصصات العلمية، ثم أن هذا المفهوم لا يمكن ضبطه على نحو صحيح إلا بعد تفكيكه إلى الأجزاء المكونة وهي البيانات والمعلومات أو ما يعرف بهرم المعرفة ،فلا يمكن التطرق إلى مفهوم المعرفة دون تفكيكه إلى هذه الجزئيات التي يستحيل القفز عليها .

تعرف البيانات على أنها الأرقام والكلمات والرموز والحقائق والإحصائيات الخام التي لا علاقة بين بعضها البعض ولم تفسر أو تستخدم بعد، أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في رد فعل أو سلوك من يستعملها، أي أنها مجموعة من الحقائق أو الرسائل أو الإشارات غير المنظمة أو غير المفسرة أو غير معدة للاستخدام إذا ما قومت وفسرت ونظمت أصبح لها مضمون ذا معنى يؤثر في الاتجاه ورد الفعل والسلوك حيث تصبح معلومات.(محمود:1990،24)

في هذا الصدد عرفها نبيل علي على أنها المادة الخام الأولية التي تتخلص منها المعلومات فالبيانات هي بناء البطاقة الشخصية ومادة استيفاء النماذج وقراءات أجهزة القياس والإشارات التي تنبعث من أجهزة الإرسال وتلتقطها أجهزة الاستقبال والبيانات هي ما ندركه مباشرة بحواسنا، هي حركة العين، وإيماء الرأس، وتغير ملامح الوجه وإشارات اليد وهو على سبيل المثال لا الحصر.(نبيل علي:1994،43)

وقد تكون البيانات على شكل أرقام عادية أو نسب مئوية أو أشكال هندسية أو إشارات أو رموز التي تتعدد حسب المستخدمين، ويتم جمع البيانات من مصادر

متعددة رسمية وغير رسمية، داخلية وخارجية، شفوية أو مكتوبة، وقد لا تفيد البيانات وهي في شكلها الأولي إلا بعد تحليلها وتفسيرها وتحويلها إلى معلومات. (الملكاوي:2007,22)

- على هذا الأساس يمكن أن تعرف البيانات بصورة إجرائية على أنها المدخلات التي بواسطتها يمكن الحصول على المعرفة وذلك من خلال جملة من العمليات التي تتعرض لها والمتعلقة بالتصنيف والترتيب والتنظيم والتحليل والتفسير.

ج -المعلومات: تشير كلمة معلومات من الناحية اللغوية إلى كل ما يعرفه الإنسان حول موضوع أو حادث أو قصة معينة، وتشير أيضا إلى كل ما يعرفه من إخبار وكل ما يؤدي إلى كشف الحقائق والأمور، وهناك من التعاريف من حاولت الوقوف على المعلومات من خلال تقسيمها إلى جانبيين وهما:(سلامة:1997,12)

- المعلومات الذهنية التي تشير إلى كل المعلومات المتداولة بين الناس مشافهة ولا وعاء لها إلا الذهن دون توثيق.

- الجانب الوثائقي وهو يشير إلى كل المعلومات التي تصدر في وثيقة ما، أي في وعاء مطبوع أو مسموع أو مرئي.

و المعلومات هي محصلة تنظيم أو ترتيب أو جدولة أو تحويل البيانات بواسطة النظام إلى مجموعات مختارة من البيانات مجمعة بطريقة معينة مما يزيد من قيمتها بالنسبة للمستفيد أو المستخدم. وبالتالي تكون المعلومات هي مخرجات النظام، أما مدخلاته فهي عبارة عن الحقائق الخام.(حلي:1998,72)

كما عرف نبيل علي المعلومات على أنها نتاج معالجة البيانات تحليلا أو تركيبا لاستخلاص ما تتضمنه هذه البيانات أو تشير إليه من مؤشرات وعلاقات ومقارنات وكليات وموازنات ومعدات وغيرها، وذلك من خلال تطبيق العمليات الحسابية

والطرق الإحصائية والرياضية والمنطقية، أو من خلال إقامة النماذج وما شابهه.(نبيل علي:1994,43)

والمعلومات هي مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان فهي قد تكون عن الأماكن أو عن الأشياء أو عن الناس وبالتالي فالمعلومات هي أية معرفة مكتسبة من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو ما شابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومات والحصول عليها.(سلامة:2002,89) .

من خلال ما تقدم حول المعلومات يمكن تعريفها على نحو إجرائي على أنها المخرجات التي يتم الحصول عليها من خلال مختلف العمليات التي تتعرض لها البيانات أو المادة الخام.

د- إدارة المعرفة: على الرغم من أن الاهتمام بإدارة المعرفة لا يزال فتيا خصوصا على المستوى المحلي حيث لا زال لم يكشف عن كل تفاصيله إلا انه حضي باهتمام كبير من قبل الباحثين والدارسين لاسيما الغربيين منهم مما ولد تعددا وتنوعا في حجم التعاريف التي قدمت له حيث يمكن تصنيفها في عدة اتجاهات منها ما يرتبط بالمفكرين و انتماءاتهم الجغرافية أو حسب المنظمات التي قدمت هذه التعاريف ، ويمكن تقديم البعض منها في التالي:

ترى الأمم المتحدة بأنه يمكن تعريف إدارة المعرفة على أنها " عمليات منهجية أو مجموعة ممارسات تستخدمها المؤسسات في تحديد وتسجيل وتخزين وإنشاء وتأمين وتمثيل وتوزيع المعارف لأغراض الاستخدام أو التوعية والتعلم في سائر أجزاء المؤسسة، وترتبط برامج إدارة المعارف عادة بأهداف المؤسسة ويقصد بها إحراز نتائج محددة مثل الأسرار المشتركة ، أو الأداء المحسن، أو الميزة التنافسية أو بلوغ مستويات ابتكار أعلى." (الأمم المتحدة:2007,6)

وقد عرفها نادي الإعلام الآلي لكهريات المؤسسات الفرنسية على أنها: "مجموعة من الإجراءات التنظيمية والتكنولوجية التي تهدف إلى إنشاء وتجميع وتنظيم وتخزين وتقاسم وكذا استعمال وتحويل المعرفة في المؤسسة معرفة مجسدة في الوثائق الداخلية أو الخارجية، وكذا في شكل رأس مال معرفي وخبرة ومنغمسة لدى المساعدين أو الأخصائيين في الميدان. (j.Ibenard et e.henrion:2002,13).

وتعرف إدارة المعرفة أيضا على أنها: طريقة لأجل تسهيل وتحسين ومشاركة مختلف العمليات المتعلقة بالمعرفة داخل المنظمة والمتعلقة بتوزيع وخلق وخرن وفهم للمعرفة. (Petter Gottschalk:2005,1).

كما تشير إدارة المعرفة حسب Turban إلى عمليات خلق وخرن المعرفة وتحديثها والحفاظ عليها واستخدامها كلما دعت الحاجة إلى ذلك. (Vladvaiman& Charles m,vance:2008,25).

وقد عرفها Marshal and others بأنها محاولة التعرف على القدرات المنغمسة في عقول الأفراد والارتقاء بها لتكون نوعا من الأصول التنظيمية والتي يمكن الوصول إليها والاستفادة منها من جانب مجموعة من الأفراد التي تعتمد المنظمة على قراراتهم اعتمادا أساسيا ومن ثم فهي أيضا الالتزام من جانب المنظمة بإيجاد وخلق معرفة جديدة ذات علاقة بمهام تلك المنظمة ونشرها داخلها وتجسيدها في شكل سلع وخدمات ونظم محددة. (رفاعي:2007,17).

في حين أن هناك تعريف آخر لإدارة المعرفة يرى بأنه لا اختلاف بينها وبين تعريف مفهوم الإدارة العامة الذي يقوم على مجموعة من المهام على غرار التخطيط والتنظيم والرقابة والتنسيق حيث تعرف في هذا الصدد على أنها: تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف المعرفة وكافة الأمور المتعلقة بالرأسمال الفكري والعمليات والقدرات والإمكانات الشخصية والتنظيمية لتحقيق أكبر ما يمكن من التأثير

الاجيبي في الميزة التنافسية التي تسعى إليها المنظمة بالإضافة إلى العمل على إدامة المعرفة واستغلالها ونشرها واستثمارها وتوفير التسهيلات اللازمة لها على غرار أفراد المعرفة والحاسبات والشبكات... الخ. (الملكاوي:2007،74)

وتعرفها المدرسة العليا لإدارة الأعمال في جامعة تكساس على أنها: العمليات النظامية لإيجاد المعلومات، واستحصالتها، وتنظيمها وتنسيقها، وعرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المنظمة في الحصول على الفهم العمق من خلال خبراتها الذاتية، كما تساعد بعض فعاليات إدارة المعرفة في تركيز اهتمام المنظمة على استحصالي، وخن، واستخدام المعرفة لأشياء مثل حل المشكلات والتعلم الديناميكي، والتخطيط الاستراتيجي، وصناعة القرارات، كما أنها تحمي الموارد الذهنية من الاندثار، وتضيف إلى ذكاء المنظمة، وتتيح مرونة أكبر. (السكرانة:2009،252)

كمحصلة لم تم عرضه من تعاريف لإدارة المعرفة يمكن القول بأنها عبارة عن مجموعة من العمليات التي تستهدف المعرفة في المنظمة سواء من ناحية إنتاجها أو خزنها واسترجاعها وتقاسمها بما يضمن زيادة الفعالية ورفع الأداء في المنظمة.

ه-الأداء: لا يوجد اتفاق بين الباحثين فيما يخص تحديد مفهوم الأداء وهذا ارجع إلى اختلاف وجهات النظر بين المفكرين والكتاب في هذا المجال، وكذا اختلاف أهدافهم المتوخاة من صياغة تعريف محدد لهذا المصطلح. فمنهم من عرفه انطلاقاً من المعايير الكمية مستعملاً بذلك الوسائل التقنية في التحليل. فيما يذهب البعض الآخر إلى أن الأداء هو مصطلح يتضمن أبعاداً تنظيمية واجتماعية إضافة إلى الجانب الاقتصادي، وعليه لا يجب استخدام اللغة الكمية وحدها للتعبير عن المصطلح. (الداودي:2010،217)

لقد اقتصر مفهوم الأداء لدى الكثير من الباحثين على المورد البشري دون غيره من الموارد الأخرى، حيث عرف على أنه: الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء

العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج، وإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية علمها، ولتخزينها وتسويقها طبقا للبرنامج المسطر والأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية خلال الفترة الزمنية المدروسة. (مزهود:2001,86)

عرف الأداء حسب قاموس الموسوعة العالمية على انه: انجاز الأعمال كما يجب أن تنجز، وعليه فهو تنفيذ الموظف لما يطلب منه من أعمال داخل التنظيم الذي ينتمي إليه وبذل مختلف الجهود المرتبطة بالقيام بهذا العمل لتحقيق النتائج المتوقعة. (بخوش:2012,150)

كما عرفه قاموس اوكسفورد بأنه تنفيذ شيء مطلوب، كما يمكن اعتبار الأداء سلوكا باعتباره الطريقة التي يسلكها الفرد أو الجماعة لأداء عمل أفضل. (مصطفى:2002,3)

وقد ورد مفهوم الأداء على انه سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب. (الخناق:2005,35)

أما الأداء المرتبط بالعمل المعرفي فيشير إلى أن العمل المعرفي هو العمل الذهني المنجز الذي يقوم بإنتاج المعرفة في حالتين، أولا: التأكد من صلاحية المعلومات التي يعتبرها الآخرون معرفة، ثانيا: الابتكار وإنشاء المعرفة الجديدة. (Douglas Weider:2001,43)

ومن خلال هذا يتضح أن الأداء المعرفي ليس مسألة تكنولوجية أو فنية وحسب، وإنما هو بالدرجة الأولى مسألة إنسانية، حيث أن تكنولوجيا المعلومات هي فقط آليات أو وسيلة دعم سواء في الوصول إلى المعلومات أو معالجتها وفق نماذج محددة واسترجاعها بشكل أسرع وأسهل.

على هذا النحو يمكن القول أن الأداء هو قدرة الفرد في الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة الاستراتيجية من خلال مساهمته في مختلف العمليات المؤدية إلى ترسيخ وابتكار المعرفة داخل التنظيم الذي ينتهي إليه.

ثانياً: الخلفية الفكرية للدراسة

تصنيف المعرفة التنظيمية:

إن أشهر التصنيفات هو ذلك الذي يقسمها إلى معرفة ضمنية وأخرى صريحة. حيث أن المعرفة الضمنية هي معرفة غير مكتوبة فهي مخزنة في عقول الأفراد ومغروسة في نفوسهم لأنها المعرفة التي يحفظها العقل وتحتويها الذاكرة الإنسانية وتحاول عبر فترات زمنية متباعدة تذكرها عبر آليات التفكير المعروفة، وفي هذا الصدد يمكن القول بان المعرفة الضمنية غير المرزمة وغير المكتوبة شبيهة بالمعرفة الصامتة المكتسبة والمسجلة في العقل. (الشيبي:2009,52)

أما المعرفة الصريحة فهي المعرفة الرسمية القياسية المرزمة النظامية الصلبة، المعبر عنها كمياً وقابلة للنقل والتعليم وتعرف أيضاً باسم المعرفة المتسربة لإمكانية تسربها خارج المنظمة، وهذه المعرفة يمكن لها التجسد في أشكال الملكية الفكرية والمحمية قانوناً على غرار براءات الاختراع، حقوق النشر، الأسرار التجارية وغيرها، كما تتجسد أيضاً في منتجات المنظمة وخدماتها وكذا أدلة و إجراءات العمل، وخطتها إلى جانب معايير تقييم أعمالها. (عبود:2005,44)

حدد سبندر Spender بدوره تصنيفاً آخر للمعرفة ارتكز فيه على أفكار شستر باربارد C. barbard. في نظرتة للمنظمة كنظام اجتماعي يقوم على التعاون بين الفرد والمنظمة، وكذا أفكار نانوكاوا تاكيوتشي في التمييز بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة. حيث نظر إلى المعرفة من منظور اجتماعي مشيراً إلى أنها حصيلة التفاعل

القائم بين الفرد والمجتمع حيث ميز في هذا الصدد بين أربعة أنماط من المعرفة في المنظمة وهي: (الفاعوري:2005,50)

أ-المعرفة الواعية وهي معرفة فردية وصريحة تتجسد في الحقائق والمفاهيم والأطر والنظريات التي يمكن للفرد تعلمها واكتشافها.

ب-المعرفة الموضوعية وهو ما يتم تقاسمه بين الجماعة داخل المنظمة وتتسم بكونها معرفة صريحة.

ج-المعرفة الآلية والتي يكتسبها الفرد من خلال العمل وتراكم الخبرات التي اكتسبها من خلال أدائه للالتزاماته، فهذا النوع من المعرفة يتميز بكونه معرفة ضمنية تتجسد في مختلف المهارات الفنية والمواهب والآراء الصادرة من الأفراد.

د-المعرفة الجماعية وهي معرفة ضمنية موجودة لدى الجماعة وتتميز بكونها معرفة اجتماعية كامنة.

لقد قدم مايكل زاك هو الآخر تصنيفا للمعرفة التنظيمية بما يخدم أهداف المنظمة التنموية والتنافسية، حيث يمكن تقسيمها في ضوء ذلك إلى:

أ-المعرفة الضرورية التي تكون في المستوى الأول وهي من النوع الأدنى من المعرفة التي تتطلبها أي منظمة،

ب-المعرفة المتقدمة وهي التي تندرج في النطاق الذي يجعل المنظمة تتمتع بقابلية ازدهار تنافسية.

ج- المعرفة الإبداعية والذي يحصل نتيجة لاقتراح والاكتشاف والتجديد وهذا النوع من المعرفة يمكن المنظمة من قيادة صناعتها ومنافستها وتميز نفسها بشكل كبير عنهم لتستقل بشخصيتها.(الحسنية:2009,148) .

كما قدم مولا maula بدوره ثلاثة أنواع من المعرفة التي يمكن لها أن تكون في المنظمة ،وتوجد هذه الأنواع كالتالي:(محمود عبد العزيزرفاعي:2007,20)

أ-المعرفة ذات الهيكل العالي: وهي المعرفة التي قد تكون رقمية وواضحة على غرار نظم المعلومات، وسائل الإعلام، الأشكال المطبوعة. أي أنها معرفة رسمية.

ب-المعرفة ذات الهيكل المنخفض: وهي كذلك قد تكون رقمية وواضحة كوسائل الإعلام ، والأشكال المطبوعة وغيرها، ولكنها في هذه المرة تشمل المعرفة غير الرسمية وغير المصنفة حيث تشير إلى المعرفة التي تحتوي على العناصر الشخصية غير المهيكلة كالاتصالات التي تتم عبر البريد الإلكتروني أو المناقشات من خلال الانترنت .

ج-المعرفة الضمنية: وهي التي تشير إلى المعرفة التنظيمية والشخصية غير الواضحة وغير الرقمية ومن أمثلتها ذاكرة الفرد أو الخبير، ومهارات الفريق أو المظاهر الثقافية للتنظيم.

كما أن جو CHOO هو الآخر حدد بدوره أنواعا أخرى من المعرفة التنظيمية والتي حددها في ثلاث أنواع يمكن عرضها في التالي: (أبو النصر:2012,129)

أ-المعرفة المعلنة :ويتمثل هذا النوع في الأهداف والسياسات والإجراءات والتعليمات والمعايير الخاصة بالمنظمة .

ب-المعرفة الكامنة أو الضمنية: وتتكون من مجموعة القيم والاتجاهات والمدرجات الذاتية للأفراد التي تتكون من خبراتهم وتجاربهم الشخصية.

ج-المعرفة الثقافية: وتتجسد في مختلف الافتراضات والقيم والأعراف والاتجاهات المستخدمة من قبل الأفراد لتحقيق قيمة المعلومات والمعارف والمواقف الجديدة ومدى إمكانية الوثوق فيها.

وقد أشار ديفيد هاي إلى أن هناك ثلاثة أنواع للمعرفة تعد غاية في الأهمية بالنسبة للمنظمة وتتجسد هذه الأنواع في: (السكرانة:2009,55)

أ-البيانات .

ب-رأس المال الفكري .

ج-الخبرة .

كما يمكن كذلك أن توجد المعرفة في المنظمة بأشكال أخرى، حيث يمكن أن نصنفها كذلك إلى أربعة أصناف هي: (المنظمة العربية للتنمية الإدارية:2006,312)

أ-المعرفة الخاصة.

ب-المعرفة الشخصية.

ج-المعرفة العامة.

د-الفهم العام.

ثالثاً: أهمية وصعوبات تقييم إدارة المعرفة:

شكل موضوع تقييم الأداء في ظل إدارة المعرفة هاجسا لدى الكثير من المنشغلين بالموضوع حيث انه ليس بالأمر السهل أن يتم تطبيق هذا الحقل الإداري المعاصر دون أن تكون هناك خطوات معينة يتم من خلالها تقييم إدارة المعرفة على غرار ما كان معمولا به في السابق، الأمر الذي أدى بالمفكرين إلى ضرورة البحث في الموضوع بغية تطبيقها على النحو الأمثل.

عملية تقييم إدارة المعرفة تسهم في تأسيس قاعدة لتنفيذ الحلول المتعلقة بإدارة المعرفة، فهذه العملية تتضمن البنية التحتية ومختلف التقنيات التي لها إسهام في دعم الجهود المبذولة. هذا و عملية تقييم إدارة المعرفة تعتبر مظهرا مهما في تطبيق إدارة المعرفة وهذا ينطلق من المبدأ القاضي بان ما لا يمكن قياسه وتقييمه لا يمكن إدارته بالشكل المطلوب.وبالحديث عن فكرة تقييم إدارة المعرفة فهناك مجموعة من الأسباب التي تقف ورائه في المنظمات قبل وأثناء وبعد تنفيذ المشاريع ذات الصلة بإدارة المعرفة، ولعل هذه الأسباب تكمن في التالي:(خضر:2010,130)

1- يسهم تقييم إدارة المعرفة في تعريف المساهمات الحالية الناتجة من إدارة

المعرفة.

- 2- عملية تقييم إدارة المعرفة تعمل على تحسين فهم الجودة لمختلف الجهود الموظفة في إدارة المعرفة.
- 3-عملية تقييم إدارة المعرفة تساعد في فهم ما إذا كانت تكاليف جهود إدارة المعرفة مبررة من الفوائد التي تنتج.
- 4- تقييم إدارة المعرفة يساعد في إدراك الفجوات التي يجب معالجتها في جهود إدارة المعرفة من قبل المنظمة أو الأفراد.
- 5- تساعد عملية تقييم إدارة المعرفة في وضع خطة عمل تجارية للإدارة العليا في المنظمة .

وبالرجوع إلى الصعوبات المختلفة التي ترتبط بتقييم إدارة المعرفة في التنظيمات خصوصا في البدايات الأولى لتطبيقها وتفعيلها يمكن القول بان الكثير من المنظمات تمتلك إدراكا كافيا للأهمية التي تكتسبها الأصول غير المادية والدور المنوط بها في تشكيل القيمة إلا أنها لازالت تعاني من الكثير من الصعوبات المتعلقة بالقياس والتي يمكن الوقوف عند بعضها كالتالي:

- 1-هناك اختلاف بين إدارة الأصول المادية والأخرى المعنوية.
 - 2- يعد التخصيص عملية صعبة في إدارة رأس المال المعرفي.
 - 3-المعرفة الضمنية هي النوع الأكثر انتشارا في التنظيم .
 - 4- المعارف الموجودة في التنظيم يمكن أن تصير رديئة بصورة سريعة كاستجابة للتطور السريع وعليه فان قياس اثر المعرفة الرديئة على الأداء يكون غير مجدي مما قد يؤدي إلى انتشار أفكار لا يمكنها خدمة رأس المال المعرفي، حيث تعمل على التقليل من أهميته الايجابية في التنظيم.(بوخمخ:2009،13)
- في هذا الإطار بالتحديد تقول تيري ويندي باكو وتيز خلال انعقاد ندوة(الاحتمية المعرفية)بالولايات المتحدة الأمريكية أواخر العام 1995: " أن المنشآت نفسها تعطي

منصات المؤتمرات لإلقاء الكلمات، كما أن المجموعة المحورية للمفكرين التطبيقيين ما تزال كما هي. ويدفع ذلك المرؤ للاعتقاد بان اختراقا كبيرا كان لا بد أن يحدث بشكل واضح في هذا العصر الذي يتسم فيه كبار المسؤولين التنفيذيين بالعملية والواقعية وتتسم فيه مقاييس الأداء الداخلي بعدم كفاية الفعالية. ومع ذلك ورغم أن المسؤولين التنفيذيين والمنشآت يبدون مثقلين بعدد هائل من القضايا، إلا أن نياً توقع أن تغير السننات المقبلتان وجه وملامح إدارة وتقييم المعرفة." (كريس أشتون: 98,2001)

رابعاً: دور و آثار إدارة المعرفة في الوصول إلى مستويات أداء افضل للمنظمة:
 لإدارة المعرفة عند تطبيقها على نحو فعال دورا مهما في الارتقاء بمستوى الأداء في التنظيم ، وهذا بفضل الجهود الحثيثة المبذولة من قبل المختصين لأجل وضع معايير موضوعية يمكن من خلالها ضبط الأداء المعرفي وتقييمه بما يضمن التطبيق الأمثل لإدارة المعرفة. ويتضح هذا الدور تحديدا في مجموعة من النقاط التالية:
 1-تسهيل عملية توليد المعرفة الجديدة والمفيدة وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها من العمل، كما أن وجود فريق متخصص يتكفل بمهمة التقاط المعرفة والتشجيع على استثمارها، فضلا على مشاركة العاملين وتفاعلهم ووجود قيادة فعالة تقود تلك العمليات لإحداث التناسق والتناغم فيما بينها مما يؤدي إلى:

أ-تقليل التكاليف الإجمالية .

ب-زيادة العوائد المالية للمنظمة .

2- الإنتاجية العالية.

3-إدارة المعرفة تقود إلى تحقيق الإبداع والابتكار وتقديم أشياء أخرى جديدة وزيادة الوعي الثقافي لدى العاملين من خلال التدريب والتعلم والحوار).
 (الفارس: 73,2010)

كما أن العمليات المختلفة التي تقوم عليها إدارة المعرفة يمكنها أن تتدخل لأجل التأثير على المنظمات في الجانب المتعلق بالأداء وذلك عبر طريقتين أساسيتين تتجسدان في: (العلي وآخرون:2006,275)

الأولى:تستطيع إدارة المعرفة المساعدة في تطوير و توليد المعرفة ذاتها.
الثانية: تؤثر إدارة المعرفة مباشرة في التحسينات الضرورية للأبعاد الأربعة لإدارة المعرفة وهي الأفراد، العمليات، المخرجات إضافة إلى الأداء العام للمنظمة.
ذكر partlow أن هناك خمسة مبادئ عند الالتزام بها في المنظمة فهي تساعد على جودة الأداء والخدمة بها، وهذه المبادئ هي:(محمود:2012,512)

*الالتزام بالجودة في الخدمة المقدمة.

*التركيز على إرضاء العميل.

*تقييم الثقافة التنظيمية.

*تفويض الموظفين وفرق العمل.

*قياس نتائج الجودة.

ويمكن تلمس مختلف آثار إدارة المعرفة وتتبعها على النحو التالي:

1-الأثرعلى أداء العاملين:

يتجسد تأثيرها في هذا الصدد بطريقتين مختلفتين، حيث أن الطريقة الأولى تستطيع من خلالها إدارة المعرفة أن توصل عملية التعلم لديهم بصورة بينية من خلال تعلم العاملين بعضهم البعض من مختلف المصادر الخارجية للمعرفة. في حين أن الطريقة الثانية فهي التي تمارس بها الإدارة الخاصة بالمعرفة تأثيرها على العاملين في التنظيم وتجعلهم أكثر مرونة. إضافة إلى أنها تدعم رضاهم الوظيفي بما يجعلهم مؤهلين لبناء قدراتهم في التعلم وحل ومعالجة المشاكل المختلفة التي تواجه النشاطات المختلفة داخل التنظيم.(عجلان: 2008,79)

أ-أثر إدارة المعرفة على تعلم العمال: لإدارة المعرفة قدرة على مساعدة العاملين على التعلم على النحو الذي يمكن من الانطلاق نحو المعرفة المتجددة في التخصصات المختلفة لهم. (العلي وآخرون:2006,277)

ب-أثرها على مواءمة العاملين: إن إدارة المعرفة حينما تعمل على تحفيز موظفي التنظيم على الاستمرار في عملية التعلم فيما بينهم تجعل من الموظف يميل إلى عرض المعلومات والمعرفة التي يحتاج إليها بهدف تحقيق التأقلم وذلك في كل مرة تتطلب فيها ظروف المنظمة ذلك.(خضر: 2010,120)

ج-الأثر على الرضا الوظيفي لدى العمال:

يمكن لإدارة المعرفة التأثير على الأفراد العاملين على نحو مباشر بهدف تحقيق أهداف عدة تتعلق ب:

* يصبح بمقدور العاملين التعلم بصورة أفضل.

* التهيئة الأفضل للعاملين لأجل التعامل مع المتغيرات المختلفة.

فمن خلال تحقيق هذه الفوائد يشعر العامل بالرضا نظرا لتدعيم المعرفة لديه وزيادة قدراته ومهاراته، كما أن إدارة المعرفة القدرة على جعل العاملين يتصدون لمختلف المشاكل التي تعيقهم الأمر الذي يولد لديهم القدرة على أداء عملهم على نحو فعال.(العلي وآخرون:2006,278)

2-الأثر على العمليات:

يمكن لإدارة المعرفة التأثير بشكل واضح وفعال على تطوير وتحسين مختلف العمليات والفعاليات داخل التنظيم وذات الارتباط بالأنشطة الإنتاجية ،التسويق، الأفراد، المالية، وكذا الأنشطة الأخرى المساندة لها على غرار الأنشطة المتعلقة بالعلاقات العامة، الصيانة والخدمات، البحث والتطوير وغيرها من الأنشطة ذات الصلة.(عجلان:2008,82)

وتأثيرات إدارة المعرفة المختلفة يمكن النظر إليها عبر ثلاثة أبعاد رئيسية، وتتجسد هذه الأبعاد في: (خضر:121، 2012)

- الاستعداد للعمل .

- لفعالية.

- الإبداعية

من خلال هذا البعد أيضا يمكن تحسين الفعالية والاستعداد للعمل. وعلى العموم يمكن التطرق لتأثير إدارة المعرفة على هذه الأبعاد من خلال النقاط التالية:

أ- اثر إدارة المعرفة على فاعلية العمليات:

تعمل إدارة المعرفة على مساعدة التنظيم بما يضمن زيادة فاعليته في عالم الأعمال كونها تساعد في اختيار وتنفيذ العمليات التي تناسب طبيعة الأعمال التي يقوم بها كونها تهيأ للعمال الإطار المناسب للمعلومات المهمة المساعدة على مراقبة الأحداث الخارجية، من خلال استخدام القاعدة المعرفية من قبل قادة التنظيم الأمر الذي يسهم في استقرار الخطط المرسومة بدلا من تغييرها في كل مرة، وبالتالي يقلل التطبيق الأمثل لإدارة المعرفة من الوقوع في نفس الأخطاء. (العلي وآخرون:2006،279)

ب- اثر إدارة المعرفة على كفاءة العمليات:

على صعيد تأثير إدارة المعرفة في كفاءة العمليات فهي تسعى لجعل التنظيم منتجا أكثر وبمستويات كفاءة عالية، ويمكن لذلك أن يتحقق عبر: (عجلان:2008،81)

- تحفيز العمال على عملية المشاركة والانخراط في المعرفة والانفتاح على نحو أفضل في الاستفادة من هذه المشاركة لمواجهة مختلف التحديات التي تفرضها السوق.

- تجنب دخول أطراف أخرى دخيلة تهدف للحصول على المعرفة من دون مساعدة الآخرين.

- التقليل من الكلف ذات العلاقة بالاستنتاجات والوصول إلى مختلف الأنماط من المعرفة ذات القيمة.

ج- اثر إدارة المعرفة على الابتكار في العمليات: تمتلك المنظمات إمكانية الرفع من وتيرة الاعتماد على عملية المشاركة في المعرفة من خلال أفراد التنظيم والعمل على استغلالها في إنتاج وابتكار حلول إبداعية جديدة لمختلف المشاكل التي قد تعترض سبيلها، وكذلك لأجل القيام بتطوير عملياتها الداخلية والخارجية، فإدارة المعرفة في هذا المقام تعتبر منشطا لعملية العصف الدماغي من اجل اكتشاف المخاطر والتهديدات التي قد يتعرض لها التنظيم خلال مسيرته.(خضر:2010,122)

3-اثر إدارة المعرفة على المنتج :

تؤثر إدارة المعرفة على مختلف المنتجات ومخرجات المنظمة التي توضع تحت خدمة الزبون في السوق بغية استهلاكها ،وهذه الآثار يمكن أن تنعكس على محورين أساسيين وهما: المنتجات ذات القيمة المضافة، والمنتجات المستندة على المعرفة. أ-الأثر على المنتجات ذات القيمة: فإدارة المعرفة تساعد التنظيم على تقديم منتجات جديدة و تحسين المنتجات القائمة في تحقيق قيمة مضافة عالية مقارنة بالمنتجات السابقة.

ب-الأثر على المنتجات المستندة على المعرفة:

و يمر هذا من خلال قواعد المعرفة خاصة تلك التي تحوزها الشركات الاستثمارية والمتخصصة في تطوير صناعة البرمجيات.(بوعشة، بن منصور:2012,21)

4-اثر إدارة المعرفة على الأداء الكلي للتنظيم :

إضافة للتأثيرات السابقة لإدارة المعرفة على عمال المنظمة وعلى المنتجات والعمليات نجد لها تأثيرا على تحسين الأرباح البعيدة المدى بدلا من إضافتها قيمة

فقط للتنظيم. و يمكن لهذا التأثير أن يتجسد إما بصورة مباشرة، أو غير مباشرة كما يلي:

أ-التأثير المباشر على أداء المنظمة: يتجسد هذا النوع من التأثير عند اللجوء لاستخدام المعرفة في سعي التنظيم إلى تطوير وابتكار منتجات جديدة تستهدف من خلالها تعظيم وزيادة الربح، كما تتجسد من خلال النقطة التي من خلالها تتواءم إستراتيجية إدارة المعرفة مع إستراتيجية العمال في التنظيم. (العلي وآخرون:2006،282)

ب-التأثير غير المباشر على أداء المنظمة: هذه الطريقة تكون نتيجة لمجموعة النشاطات والتي تكون غير مرتبطة على نحو مباشر مع رؤية المنظمة واستراتيجيتها وعائداتها وتكاليفها. (خضر:2010،125)

في دراسة حاولت التعرف على اثر إدارة المعرفة على الأداء في المنظمة قدم كيسلنج وزملائه العام 2009 نمودجا يوضح من خلاله أن تكامل وتراكم المعرفة على مستوى كل من الفرد والمنظمة يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي وقد تم قياس هذا الأداء باستخدام ثلاثة مؤشرات هي: تحسين المنتج، تحسين الموظفين، وزيادة الابتكارات التنظيمية .

أما بخصوص تحسين الموظفين فيتم قياسها عبر استخدام أبعاد تدور حول مدى توافر قدرات ومهارات أساسية في مجالات تطوير المنتجات، ومدى توافر أيضا القدرات الفنية والهندسية، إضافة إلى توافر مهارات أخرى متعلقة بالتنمية الذاتية لدى الأفراد.

في حين أن ما يرتبط بالابتكارات التنظيمية فيتم قياسها بأبعاد تدور حول مدى قيام التنظيم بالاختيار بين مداخل جديدة للعمليات والمنتجات لم يكن قد تم

استخدامها من قبل، وكذلك مدى قيام التنظيم بإدخال تعديلات جديدة فيما تمارسه من أنشطة وما تقدمه من سلع. (مسلم:2009,22)

خامسا: بعض نماذج قياس الأداء المعرفي:

دأب الباحثون والمفكرون المنشغلين بميدان إدارة المعرفة وكذا رأس المال المعرفي على إيجاد معايير ونماذج لأجل قياس الأصول غير الملموسة أو الأصول المعرفية داخل التنظيم، وذلك بعد أن وضعوا الكثير من الطرق والنماذج التي يمكن من خلالها قياس الأصول المادية:

1- نموذج **sveiby**: ويعرف هذا النموذج باسم **Intangible Asset Monitor** أو مراقب الأصول الغير ملموسة، وقد تم تقديم هذا النموذج من قبل **sveiby** الذي ارتأى لنموذجه هذا أن يكون له هدف عملي أكثر منه نظري، وذلك بغية فتح نوافذ قليلة لفئة المديرين لأجل اختبار مفاهيم رأس المال الفكري والأصول غير الملموسة. ويقوم هذا النموذج في ضوء أربعة معايير أساسية هي: النمو، الابتكار، الكفاءة والاستقرار. و بنظرة معمقة في هذا النموذج نجد أن فئة من الفئات الثلاثة للأصول غير الملموسة يتم قياسها في ضوء أربعة مؤشرات هي: النمو، التجديد، الكفاءة ومؤشر الاستقرار، كما يتم قياس القيمة الدفترية الصافية للأصول الملموسة في ضوء المؤشرات الأربعة السابقة الذكر. (ياسين:2007,231)

2- نموذج إدارة الأصول الفكرية:

تشكل عملية إدارة الأصول الفكرية ذاتها ركيزة هذا النموذج العملي الذي تم تنفيذه العام 1993، وهذا النموذج عبارة عن إطار بؤري لكافة الحوارات المتصلة بالأصول الفكرية داخل المنظمة وكذا خارجها والتي تتألف من ست مراحل وهي: (كريس أشتون:2001,110)

أ- الاستراتيجية .

ب_ التقييم التنافسي.

ج-التصنيف :

وهناك ثلاثة تصنيفات عامة هي:

*الاستخدام الجاري.

*سوف يتم الاستخدام.

*لن يتم الاستخدام، وفي هذه الحالة يتم بيع الأصل أو الترخيص باستخدامه أو التبرع به أو التنازل عنه.

د-التقويم : ويتم من خلالها التركيز على عملية إدارة الأصول الفكرية بالاستراتيجية وذلك من خلال استخدام أساليب تتراوح بين المناهج القياسية وإتباع منهجية تسمى ب"طريقة عامل تكنولوجيا داو "والتي توفر تقديرات للمساهمات المالية المقدمة بواسطة الأصول المعنوية في صورة نسبة مئوية للقيمة الصافية الحالية. هـ الاستثمار .

و- مجموعة الأصول.

و في نفس السياق المتعلق بقياس وتقييم المعرفة فقد بين Karmally أن القيمة في الموجودات غير الملموسة تقاس من عدة مستويات: النمو، التجديد، الكفاءة و الاستقرار. وان من أكثر مؤشرات النمو قاعدة الزبون، حيث انه وبالحفاظ عليه فان قاعدة معرفة المنظمة ستزداد على نحو تلقائي، ويجب أن لا يتم النظر إلى الاستثمار في الموجودات غير الملموسة من حيث تأثيرها في الأداء المالي فقط كونها ذات تأثير استراتيجي على المدى الطويل.(العلي وآخرون:2006،46)

3-نموذج Bontis لتقييم رأس المال الفكري في الدول العربية:

اعتمد فيه صاحبه على نموذج آخر ل Skandia Navigator مع تعديل ومحاولة تكييف لهذا النموذج فيما يتعلق بمؤشرات القياس ومنهجية التطبيق في ضوء

الإحصائيات المتوفرة والتي شملت عشر دول عربية هي : الجزائر، مصر، الأردن، الكويت، المغرب، عمان، السعودية، السودان، تونس واليمن. وهو ما يعادل بالتقريب نصف الدول الأعضاء في جامعة الدول العربية. وهذا النموذج يتكون من:

أ- رأس المال المالي: وهو يشير إلى أن متوسط الناتج المحلي الإجمالي لدول العينة لا يتجاوز 7.238 دولار لسنة 1999، حيث أن القوة المالية تتباين للدول العربية ومعها القوة الشرائية للمواطن العربي. وهذه الثروة ناتجة عن النفط بدرجة أولى، ثم تصدير الموارد الطبيعية والتعدينية الأخرى. حيث يظهر هناك تباين واضح في الثروة المالية لهذه الدول إذ يمكن تقسيمها إلى مجموعتين هما: الدول الغنية بالنفط والتي تمتلك إيرادات ترتفع وتنخفض حسب أسعار النفط، فيما المجموعة الثانية تمثل الدول الفقيرة وغير النفطية المعتمدة على تصدير القوى العاملة المتعلمة والماهرة على غرار مصر التي تعد من أكثر الدول العربية المصدرة للقوى العاملة.

ب- رأس المال الإنساني: حيث أن الرأسمال العربي يعرف على انه توليفة المعرفة، التعليم، الجدارة والكفاءات الجوهرية للأفراد العاملين لأجل تحقيق الأهداف والبرامج والمهام الوطنية المنوطة بهم. وهناك أيضا تباين واضح في معدلات المتعلمين في الدول العربية. فمثلا وصل معدل المتعلمين في اليمن إلى 46 %، وتصل النسبة إلى حوالي 90 % في الأردن و 83 % في الكويت. وتبقى هذه النسب متفاوتة من دولة لأخرى، كما تبقى هذه النسب أيضا متفاوتة داخل نفس الدولة فيما يخص متغير الجنس وكذا المستويات المختلفة للتعليم.

ج- رأس المال العملياتي: و يمثل مختلف أشكال خزن المعرفة ومكامن الفكر والثقافة ومستودعات العلوم والتكنولوجيا ومناجم التراث والذاكرة التاريخية للوطن والأمة. كما يشمل أيضا كل خبرات الأمة المندمجة في نظمها الإدارية والتنظيمية والاجتماعية والاقتصادية والتي تأتي في مقدمتها البنى المعلوماتية والتقنية ونظم

وأدوات تكنولوجيا المعلومات وبيوت الخبرة في حقول البرامج ومراكز البحوث والتطوير وغيرها من المؤسسات ذات الصلة بإنتاج الفكر في المجتمع.

ويمكن قياس هذا النوع من رأس المال عبر مؤشرات عدة لها ارتباط بحقول إدارة المعرفة واقتصاد المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأنشطة التجارة الالكترونية والتعليم الالكتروني وغيرها من المؤشرات. وهذه المؤشرات تعد متواضعة للغاية على الصعيد العربي إذا ما تمت مقارنتها مع المتوسط العالمي لكل مقياس. د-رأس المال السوقي .

ه-رأس مال التجديد: وهو يعبر عن الرؤية المستقبلية للمجتمع، وهو على ارتباط بالقدرات الحالية والطاقات الكامنة المعرفية و الاستراتيجية التي يمكن أن توظف لأجل تعزيز مكانة المجتمع التنافسية، وهذا النوع على اتصال بالاستثمارات الفعلية في مشروعات وبرامج التنمية، البحوث، التطوير والإبداع التكنولوجي. ولذلك يعتبر مؤشر البحوث والتطوير من أهم معالم تقييم وقياس رأس المال، والتجديد والتطوير لا يمكن له الانطلاق من فراغ، بل ينطلق من بيئة البحث العلمي وأنشطة التأليف والترجمة والنشر، وهي مؤشرات قياسية مهمة لتقييم رأس مال التجديد. (غالب، 2007: 274-280)

خاتمة:

أفصى الاهتمام بموضوع إدارة المعرفة وسبل تطبيقها في التنظيمات لاسيما العربية منها إلى فرض الاهتمام بالقضايا التي ترتبط بعملية قياس الأداء المعرفي الذي يعتبر المحدد والمعياري الذي يمكن من خلاله الحكم على مدى تطبيق إدارة المعرفة تطبيقا ايجابيا من عدمه، خصوصا في ظل ما سبق الإشارة إليه من أن هذا الموضوع لا يزال بكرة في الدراسات العربية، وكذلك لما يحيط بهذا الموضوع من أهمية. حيث أننا نجد له تأثيرات مختلفة على الأفراد وعلى التنظيم على حد سواء.

إن مثل هذا الطرح لا ينفي تماما غياب محاولات دراسة تأثير إدارة المعرفة على الأداء على الصعيد العربي وهو ما يتأكد في بعض الدراسات منها على سبيل الاستشهاد ما جاء في دراسة سليمان الفارس والتي جاءت بعنوان: * دور إدارة المعرفة في الرفع من كفاءة أداء المنظمات * والتي خلصت إلى وجود علاقة ارتباط قوية وذات دلالة إحصائية بين متغيري إدارة المعرفة والأداء، إذ أن أي تحسين في تطبيق أصول إدارة المعرفة ومبادئها لا بد أن ينعكس إيجابا على رفع كفاءة الأداء، ومن جهة أخرى بينت الدراسة على وجود علاقة بين كل عنصر من عناصر إدارة المعرفة وبين كل محور من محاور الأداء.

قائمة المراجع

- 1-أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم (2007): التطوير الإداري في منظمات الرعاية الاجتماعية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر .
- 2-موريس أنجرس (2006) : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ت : بوزيد صحراوي وآخرون، دون طبعة ، دار القصة للنشر، الجزائر .
- 3-محمد بهجت جاد الله كشك (1999) : المنظمات وأسس إدارتها، ط1 ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية، مصر .
- 4-صالح بن نوار (2010) : فعالية التنظيم في المؤسسات الصناعية، ط2 ، منشورات مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة منتوري قسنطينة .
- 5-نبيل علي (1994) : العرب وعصر المعلومات، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ، الكويت .
- 6-إبراهيم خلوف الملكاوي (2007) : إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- 7-عبد الحافظ محمد سلامة (1996) : وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم ، ط1 ، دار الفكر والطباعة عمان، الأردن .

- 8-عبد الحافظ سلامة (2002) :أساسيات علم المكتبات والمعلومات ، ط1،الأهلية للنشر والتوزيع عمان ،الأردن .
- 9 -تقرير التنمية الإنسانية العربية 2002.
- 10-محمود عبد العزيز رفاعي (2007) :الإدارة الإستراتيجية للمعرفة ، ط1 ، دار الكتب والوثائق القومية ، مصر .
- 11-بلال خلف السكارنة (2008) :دراسات إدارية معاصرة ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ،الأردن .
- 12-خضر مصباح إسماعيل طيطي (2010) :إدارة المعرفة التحديات التقنيات والحلول ، ط1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن .
- 13-عبد الفتاح بوخمخ (2009) :الرأس مال المعرفي مصدر التميز في المنظمات ،المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية ، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ،معهد الإدارة العامة الرياض ،العربية السعودية .
- 14-كريس اشتون (2001) :تقييم الأداء الاستراتيجي ،المعرفة والأصول المعرفية ،ت علاء احمد إصلاح ، ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة .
- 15 -سليمان الفارس (2010) : دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات، دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية بدمشق ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، م 26، ع 2 ، سوريا .
- 16 -عبد الستار العلي وآخرون (2006) :المدخل إلى إدارة المعرفة ، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ،الأردن .
- 17 -سعد ياسين غالب (2007) :إدارة المعرفة المفاهيم النظم والتقنيات ، ط1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع ،الأردن .
- 18 -علي عبد الهادي مسلم (2009) :إدارة المعرفة مفهومها وعملياتها وتحدياتها وأثارها على النواتج التنظيمية ،أوراق الملتقى الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي ، معهد الإدارة العامة ،الرياض ،المملكة العربية السعودية .
- 19 -مبارك بوعشة وليلى بن منصور (2012) :إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث للمنظمات في عصر العولمة ،المؤتمر العلمي الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة ،جامعة الجنان ، طرابلس ، لبنان.

- 20- ناهد منصور حسن محمود (2012) : قياس اثر إدراك إدارة المعرفة في توظيفها لدى مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة ، أوراق الملتقى الدولي السادس حول إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي العربية ، مصر .
- 21-مدحت أبو النصر (20132) : الإدارة بالمعرفة ومنظمات التعلم ، ط1 ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، مصر .
- 22 -الشيخ الداوي (2009) : تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ،مجلة الباحث ع07 .
- 23 -رفعت عبد الحليم الفاعوري (2005) :إدارة الإبداع التنظيمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، مصر .
- 24 -سليم إبراهيم الحسنية (2009) :الإدارة بالإبداع،نحو بناء منهج نظمي،المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، مصر .
- 25 -عبد المليك مزهود (2001) :الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم ، مجلة العلوم الإنسانية ، ع1 ، جامعة بسكرة .
- 26 - حمداوي عمر واحمد بخوش (2012) :انعكاس الأداء التنظيمي في جودة البحث العلمي ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، ع2 ، جامعة ورقلة ، .
- 27—Patter Gottschalk : Strategic Knowledge Management Technology, idea group publishing, united states of America,2005
- 28-Vlad vaiman &Charles m.vance :Smart Talent Management ,Edward Elgar Cheltenham ,uk. Northampton, a ,usa,2008.
- 29-Douglas Weider :Building Knowledge Management Envirenement For Electronic Government, Management Concepts Virginia,2001.