مجلة العلوم الشاملة

مجلة علمية محكمة فصلية

تصدر عن المعهد العالي للعلوم والتقنية الفنية رقدالين - ليبيا

الصيرفة الإسلامية بديلة أو مكملة للصيرفة التقليدية

تحليل تكاليف مراحل بناء شبكات الإنترانت

التوليد الآلى للجمل البرمجية كأداة لتعليم البرمجة للمبتدئين

اثر الاضطراب البيئي على الأداء التسويقي

Design Protection System for oil plant from direct stroke

العدد الأول

مارس / 2016

مجلة العلوم الشاملة

مجلة علمية محكمة فصلية

العدد الأول

مجلة العلوم الشاملة

مجلة علمية محكمة فصلية

تصدر عن المعهد العالي للعلوم التقنية والفنية رقدالين – ليبيا

العدد الأول/ مارس /2016

البحوث المنشورة تعبر عن أراء كتابها ولا تعبر عن رأي المجلة

المراســـــلات
مجلة العلوم الشاملة تصدر عن المعهد العالي للعلوم التقنية والفنية رقدالين – ليبيا
البريد الالكتروني :mmfhsh1973@gmail.com

رقم الإيداع دار الكتب الوطنية / 2015/405
بنغازي– ليبيا

موافقة الإدارة العامة للمطبوعات والمصنفات الفنية
قرار رقم 2015/32

إخراج وتنفيذ
م. لطفي العباسي

قواعد النشر بالمجلة

مجلة العلوم الشاملة مجلة دورية علمية فصلية محكمة تصدر عن المعهد العالي للعلوم التقنية والفنية برقدالين ، وتتناول المواضيع العلمية ، وتعد الدورية أحد تجليات اهتمام المعهد بمجال خدمة المجتمع ، والإسهام في تطوير البحث العلمي والتعليم العالي في ليبيا ، عن طريق نشر الدراسات الجادة والمتميزة استناداً إلي معايير علمية دقيقة .

ترحب المجلة بنشر الإسهامات البحثية لجميع الأكاديميين وأساتذة الجامعات والباحثين المتخصصين في المجالات العلمية ، وتقبل البحوث والدراسات باللغة العربية و الانجليزية ، مع توافر الشروط والضوابط التالية في البحث أو الدراسة .

1- أن يرفق مع البحث أو الدراسة اسم الباحث ومعلومات عن مكان عمله ومستواه العلمي وبريده الالكتروني .

2- أن يتسم البحث بالجدية والأصالة العلمية والموضوعية .

3- ألا يكون قد سبق نشرة كلياً أو جزئياً ورقيا أو الكترونيا أولا يكون مرشحاً للنشر في الوقت نفسه في أي وسائل نشر أخرى.

4- يجب أن تتوافر فيه شروط البحث العلمي المعتمدة على الاصول العلمية والمنهجية المتعارف عليها في كتابة البحوث والدراسات الأكاديمية .

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

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

7- يقدم البحث من (3) نسخ مكتوبة ، مرفقة بنسخة الكترونية على (CD) ويكون حجم الخط (12) ونوعه (Simplifed Arabic) على برنامج (Word) على حجم ورق (عرض 17 سم ، وارتفاع 24 سم) وترسل البحوث على عنوان المجلة او عبر البريد الالكتروني للمجلة.

مجلة العلوم الشاملة

مجلة علمية محكمة فصلية تصدر عن المعهد العالي للعلوم التقنية والفنية برقدالين

العدد الأول – مارس 2016 م

رئيس التحرير

د. طارق الهادي النائلي

مدير التحرير

د. حكيم خليفة المنتصر

اعضاء هيئة التحرير

أمطير بشير أمطير أ. محمد الجدال

أ. فيصل ابوالعيون أ. عبدالحميد الدب

م. جمال سوف

الافتتاحية

بمناسبة صدور أول عدد من مجلة العلوم الشاملة يسعدنا ويشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى كافة الباحثين الذين ساهموا في تسليط الضوء على المعهد العالي للعلوم التقنية والفنية برقدالين، ومن بينها ولادة مجلتنا العلمية التي ستخدم بأذن الله العلم وطلابه داخل هذه المؤسسة التعليمية بأقسامها العلمية الهندسية والإدارية والمالية من خلال مشاركتهم معنا ببحوثهم المرسلة والتي تم تحكيمها وقبولها للنشر في مجلتنا، كما لايفوتني أن أتقدم بالشكر لهيئة التحرير مجتمعه على المجهودات التي بدلوها حتى ترى هذه المجلة النور.

العلوم الشاملة " مجلة معنية بنشر الإسهامات البحثية لجميع الأكاديميين وأساتذة الجامعات والكليات والمعاهد التقنية العليا والباحثين المتخصصين في العلوم الإدارية والمالية والعلوم الهندسية بتخصصاتها الالكترونية والكهربائية والحاسوب والميكانيكية والهندسة المدنية، وفي هذا الإطار نشجع جميع الباحثين على إجراء البحوث والدراسات لكي نتقاسم جميعاً التنوع الثقافي والعلمي في بلادنا الحبيبة ليبيا.

شمل هذا العدد الأول على أحد عشر بحثاً تنوع في التخصصات ولغة الكتابة ونسأل الله أن يقدم الإضافة العلمية المرجوة منه للباحثين والطلاب، ونرحب بقبول مساهمات بحثية في أعدادنا القادمة.

مدير عام المعهد

أ. اسماعيل البغدادي الكلابي

محتويات العدد

- أثـــر اسـتخـدام الـصيـرفة الالـكـترونية عـلـى كـفـاءة الأداء .... د. طارق الهادي النائلي

9

- تحليل تكاليف مراحل بناء شبكات الإنترانت ..... د. نوري ابولقاسم ارحومه

36

- الصيـرفة الإسـلامية بديلـة أو مكملـة للصيـرفة التقليدية... د. خالد عبود، د. ابراهيم خليل

63

- فاعلية توظيف التعليم الالكتروني في توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم القضايا المجتمعية .... د. حكيم خليفة المنتصر

89

- الولاء التنظيمي وأثره على تحسين الأداء ..... د. أحمد البطي . د. عيسى فرج .

109

- التوليد الآلي للجمل البرمجية كأداة لتعليم البرمجة للمبتدئين ..... أ. عمران أمحمد فرحات

140

- اثر الاضراب البيئي على الاداء التسويقي ..... أ. فيصل عبدالجليل أبو لعيون

159

- أثر الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك المستهلك ..... أ. زيد عمر ظويهر

179

- أهمية العقود في المشاريع الهندسية ..... أ . عبدالحميد سالم الدب

207

- Title of Paper: Design Protection System for oil plant from direct stroke..... أ.سماح عبدالسلام ظويهر

231

- Effecf of pipeline Size on the performance of horizanfal fwe – phase flow in ..... أ. حاتم ابولقاسم اكحيل

242

أثر استخدام الصيرفة الالكترونية على كفاءة الأداء
دراسة ميدانية بمصرف الجمهورية فرع الجميل

الدكتور طارق الهادي النائلي
الأستاذ المساعد بالمعهد العالي للعلوم والتقنية / رقدالين

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الصيرفة الالكترونية على كفاءة الأداء، وذلك من خلال قياس اتجاهات العاملين وتسجيل أهم ملاحظاتهم كمعيار لتقييم أداء المصرف بعد تطبيق الصيرفة الالكترونية، وأثبتت الدراسة أن الصيرفة الالكترونية له تأثير إيجابي على كفاءة الأداء المصرفي وتظهر هذه الآثار الإيجابية في تحسن مستوى الإنتاجية، وزيادة اهتمام إدارة المصرف بتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء، وزيادة الاهتمام بالعنصر البشري.

المقدمة

استحوذت الخدمة الالكترونية على اهتمام معظم منظمات الأعمال، وخاصة القطاع المصرفي العام منه والخاص على السواء، وتأتي أهمية ذلك في إطار تطوير الجهاز المصرفي وزيادة كفاءة أدائه، ويتمثل هذا التطوير في التحسين المستمر للخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للمصارف في ظل التحديات المعاصرة والمتمثلة بتحرير تجارة الخدمات المالية وأسواق المال، حيث أن الاهتمام بالصيرفه الالكترونية في المصارف العامة أتى من أجل تمكين الإدارة المصرفية لهذه المصارف من توجيه مواردها واستخدامها استخداماً كفؤاً وفقاً لأسس اقتصادية ومالية وفنية سليمة، واتخاذ القرارات الرشيدة المناسبة، لمجابهة المنافسة الشديدة والقوية، واستطاعت الصيرفة الالكترونية خلال السنوات القليلة

الماضية أن تقفز بمجمل الجهود والأعمال التسويقية إلى اتجاهات معاصرة تتماشى مع العصر الحالي ومتغيراته، وذلك بالاستعانة بمختلف الأدوات والوسائل المتطورة والتكنولوجيا الحديثة في تنفيذ العمليات والأنشطة المصرفية وتقديم المنتجات وإتمام العمليات التسويقية عبر وسائل متعددة ، يأتي في مقدمتها تسويق الخدمات المصرفية إلى مختلف الأطراف عبر تلك الوسائل.

مخطط الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة:

تعد الصيرفة الالكترونية مهمة في تحقيق أهداف المصرف ورفع كفأته، وذلك عن طريق استخدام الانترنيت في التعامل مع كل الإطراف، فضلاً عن الأساليب المختلفة التي تسلكها المصارف التجارية من اجل زيادة رضا العملاء ، كما إن التطور السريع الذي حصل في تنوع الخدمات المصرفية واستخدام شبكة الانترنت لتقديم الخدمات المصرفية يتطلب مهارات فردية من قبل موظفي المصارف حتى يتسنى لهم تحقيق رضا العملاء، وعن كيفية التعامل معهم باستخدام الصيرفة الالكترونية، لذلك تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:-

1- هل تؤدي الصيرفة الالكترونية إلى رفع مستوى كفاءة أداء المصرف؟

2- هل تختلف اتجاهات العاملون في المصرف نحو تطبيق الصيرفة الالكترونية في تسويق الخدمات المصرفية باختلاف خصائصهم الشخصية ؟

ثانياً: فرضيات الدراسة: -

1- لا توجد علاقة بين الصيرفة الالكترونية وبين ارتفاع مستوى كفاءة الأداء المصرفي.

2- لا تختلف اتجاهات العاملين في المصارف قيد الدراسة نحو تطبيق الصيرفة الالكترونية في تسويق الخدمات المصرفية باختلاف خصائصهم الشخصية.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

1- محاولة معرفة درجة تأثير الصيرفة الالكترونية على مستوى كفاءة الأداء.

2- التعرف إلى أثر الخصائص الشخصية (السن، الجنس، التعليم، المهنة، الخبرة) على اتجاهات العاملين نحو أهمية الصيرفة الالكترونية في تسويق الخدمات المصرفية.

رابعاً: أهمية الدراسة:

1- تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال تسليط الضو على موضوع الصيرفة الالكترونية بشكل عام، والتركيز على دراسة مدى تأثير تطبيق الصيرفة الالكترونية على كفاءة الأداء المصرفي بشكل خاص.

2- تعد هده الدراسة محاولة من الباحث لإثراء المكتبة الليبية والعربية بمثل هذا النوع من الدراسات.

خامساً: مجتمع الدراسة وعينتها:

يتمثل مجتمع الدراسة في مصرف الجمهورية على مستوى ليبيا ككل، الذي أصبح يتوجه نحو الخدمات الالكترونية ويطبق قليلً من خدماته عن طريق الصيرفة الالكترونية، ولقد تم أخد عينة متعمدة متمثلة في مصرف الجمهورية فرع الجميل.

سادساً: حدود الدراسة:

أ- الحدود المكانية : تنحصر الحدود المكانية للدراسة في مصرف الجمهورية فرع الجميل.

ب- الحدود الزمنية : تنحصر الحدود الزمنية في الربع الأخير من عام 2015.

سابعاً: منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج التحليلي الاستنتاجي حيث تمثل ذلك في إجراء التحليل الإحصائي للبيانات التي تم الحصول عليها عن طريق استمارة الاستبيان، وذلك بالاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية **spss** من أجل معرفة تأثير تطبيق الصيرفة الالكترونية على كفاءة الأداء المصرفي.

ثامناً: الدراسات السابقة:-

1- الدراسة الأولى: دراسة الباحث محمد دخان بعنوان " **الكفاءة الإدارية والتسويقية للشبكات الحاسوبية**" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة حلب 2004 ، هدفت الدراسة إلى التحدث عن الشبكات من حيث المنشأ والأهمية والأنواع، وأمن الشبكات، والتسويق من المنظور الشبكي، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الشبكات الحاسوبية المختلفة تفيد في زيادة كفاءة العمليات التسويقية.

2- الدراسة الثانية: دراسة الباحثان شفيق حداد، محفوظ جودة بعنوان " **الصيرفة الالكترونية وأثره على جودة الخدمات المصرفية** " بحث منشور جامعة العلوم التطبيقية،الاردن. هدفت الدراسة التعرف على مدى إدراك عملاء المصارف التجارية في الأردن لمفهوم وأهمية الصيرفة الالكترونية، و دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز العلاقة بين المصارف وعملائها، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك تأثير للتسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية و هناك علاقة بين توفر قاعدة معلوماتية للتسويق وجودة الخدمات المصرفية.

3- الدراسة الثالثة: دراسة ريمنت وندى،" **تأثير تكامل التسويق عبر الانترنيت على الأداء التسويقي للتصدير**" مجلة التسويق الدولي 2002 الإصدار الرابع الجزء التاسع وقد أجريت على عينة مكونة من 381 شركة صناعية مصدرة في الولايات المتحدة الامريكية توصل الباحثان إلى أن استخدام الانترنت في التسويق يزيد من درجة كفاءة التسويق في دعم العلاقة مع العملاء وكذلك مع المنافسين في الشركات المصدرة كما كان من أهم نتائج الدراسة أن زيادة درجة كفاءة التسويق عبر الانترنيت تؤدي إلى تحسين الأداء فيما يتعلق بعمليات التصدير.

ومن خلال الإطلاع على الدراسات السابقة يجد الباحث أن أغلب هذه الدراسات لم تعطى اهتماماً كبيراً لدراسة أثر تطبيق الصيرفة الالكترونية من خلال الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في كفاءة الأداء المصرفي، كما تتميز هذه الدراسة بأنها محاولة لاستكمال ما بدأته الدراسات السابقة وذلك في

أنها تستخدم معيارا أخر، من خلال قياس اتجاهات العاملين في مصرف الجمهورية حول تأثير تطبيق الصيرفة الالكترونية على كفاءة الأداء.

الدراسة النظرية

يُعد التغير السريع في النشاطات الاقتصادية بالتحول من الاعتماد على النشاطات ذات الكثافة العمالية إلى النشاطات ذات الكثافة الرأسمالية، والتي أصبحت سمة من سمات هذا العصر بسبب ظهور الانترنيت الذي يعد من أهم وسائل الصيرفة الالكترونية لاعتمادها على التكنولوجيا الرقمية، وشهدت الصناعة المصرفية في الآونة الأخيرة تقدما ملموسا في مجال السماح لعملاء المصارف بإجراء العمليات المصرفية من خلال الانترنيت، ومن المتوقع أن تنتشر هذه العمليات بشكل واسع في الفترة المقبلة خاصة في ظل التطور المستمر في مجال التقنية الخاصة بالعمليات المصرفية، ويقصد بالعمليات المصرفية الإلكترونية تقديم المصارف الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف (جنبيهي، محمود، 2005، ص 224).

مفهوم الصيرفة الالكترونية: يمكن تعريف الصيرفة الالكترونية بانه عملية الاستخدام والتطوير الفعال(وفق رؤية رقمية واضحة) للموارد التسويقية الرقمية (الخبرات، المعارف، الأفراد، القواعد، البيانات، العلاقات.....وغيرها) والأدوات المتاحة على الانترنيت من اجل تحقيق ميزة تنافسية في سوق الاعمال الالكتروني(نجم،2004، 325).

كما عُرف الصيرفة الالكترونية بأنه عملية استخدام شبكة الانترنت والتكنولوجيا الرقمية لتحقيق الأهداف التسويقية للشركات وتدعيم المفهوم التسويقي الحديث، وبالتالي يمكن للمسوقين عبر الانترنت أن يقوموا بنشر المعلومات عن منتجاتهم وشركاتهم بسهولة اكبر وحرية اكبر مقارنة بالتسويق التقليدي، وبالتالي أصبحت المنافسة في عصر الانترنت أقوى واشد بشكل لا يمكن تصديقه، ولا يمكن التنبؤ به (أبو قحف وآخرون،2006، 427).

وأنطلاقاً مما سبق نجد أن الصيرفة الالكترونية هي تكنولوجيا التغير في الخدمة المصرفية، وذلك لما حدث من تحولات جوهرية في تطبيقات تسويق الخدمات

المصرفية والتي يمكن تحديدها فيما يلي:

1- إن عملية التبادل التقليدية تبدأ بالمسوقين وتنتهي بهم حيث يسيطرون على الأمور، أما في عصر الخدمات المصرفية الالكترونية أصبح العملاء يحددون المعلومات التي يحتاجونها والعروض التي تستجيب لحاجاتهم ورغباتهم، والأسعار التي تلائمهم.

2- إن المعايير المستخدمة لتقييم أداء الأنشطة التسويقية المصرفية أصبحت تحتل مكانة أعلى في عصر التكنولوجيا المصرفية، حيث أن العملاء من خلال المواقع الإلكترونية يبحثون عن خدمات مصرفية أسرع وأفضل.

3- لم تعد التبادلات التسويقية تدور حول عملية تبادل منفردة ، بل أصبح المسوقون في عصر الإنترنت يعملون باتجاه إشباع الحاجات والرغبات من خلال تقديم حزم سلعية وخدمية متنوعة ذات قيمة مضافة يدركها ويقدرها العملاء.

ومع ضرورة إدخال الحاسوب إلى مختلف مواقع العمل، ووصولاً إلى تقديم خدمات متطورة ومتنوعة، والتسريع في أداء الخدمة بالكفاءة في الإنتاجية وبالترشيد في النفقات، فهنالك أسباب أدت إلى تطبيق الصيرفة الالكترونية من قبل المصارف يتم من خلالها تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية للعملاء، وتتمثل تلك الأسباب: أولاً في المنافسة حيث يجب على المصارف أن تأخذ بالحسبان توسيع البنى الهيكلية، ومعرفة كيفية إدارة أسس خدمة العملاء إلكترونياً، وثانياً في تقليل التكاليف حيث أن معدل كلفة الخدمة المصرفية على الشبكة في حالة استخدام الإنترنت يعتبر قليلً مقارنة بكلفة التسويق المادي والحملات الإعلانية، أما السبب الثالث فيكمن في التوسع الجغرافي حيث تُمكن الإنترنت المصارف من التوسع في التسويق وتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية لعدد أكبر من العملاء عن طريق الاستفادة من الانتشار الجغرافي الذي توفره (محمود مجدي، 2005، ص8)،

ونظراً للدور الحيوي الذي يقوم به التسويق المصرفي الإلكتروني على مستوى دعم كيان المصرف وبقاه واستمراره، فقد أدركت الإدارة في المصارف أهمية هذا الدور، خاصة مع ما تتصف به الخدمات المصرفية من خصائص تكاد تنفرد بها دون

سواها من الخدمات الأخرى، حيث برزت نتيجة لذلك معطيات واعتبارات أثبتت الدراسات والأبحاث أنها تحكم اختيار الفرد للمصرف الذي يتعامل معه(معلا، ناجي، 2007، ص. 6)، وشهدت الصناعة المصرفية في الآونة الأخيرة تقدما ملموسا في مجال السماح لعملائها بإجراء العمليات المصرفية من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية، ومن المتوقع أن تنتشر هذه العمليات بشكل واسع في الفترة المقبلة خاصة في ظل التطور المستمر في مجال التقنية الخاصة بالعمليات المصرفية.

مما تقدم نجد أن حاجة المصارف إلى تعميق الولاء مع العملاء ضرورة لا مفر منها، وهذا لا يتحقق إلا من خلال معرفة ما يحتاجه العملاء، وما يقدمه المنافسين لهم، حيث إن الكثير من المصارف تهتم بمعرفة من هم العملاء، ويكون ذلك من خلال مواكبة التكنولوجيا الموجودة في السوق، والعمل على تطوير آلياتها، وتحليل المنافسين وما يقدمونه من خدمات، والتحرر من بعض اللوائح والقرارات، التي تحد من كفاءة تسويق الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف لكي تتمكن من تحسين الأداء بكفاءة عالية بشكل يضمن لها البقاء والاستمرار والنمو.

عرض وتحليل البيانات

أولاً: أسلوب وأداة البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الميداني الذي جمع بين الوصف والتحليل للبيانات التي تم جمعها ميدانياً، من العينة العمدية البسيطة من مجتمع الدراسة، والمتمثلة في الموظفين العاملين بفرع مصرف الجمهورية في مدينة الجميل، حيث تم مسح شامل لهؤلاء العاملين من مختلف المستويات الوظيفية ، حيث بلغ حجم هذه العينة 30 مفردة.

ومن أجل الحصول على البيانات اللازمة التي تخدم أهداف وفرضيات الدراسة فقد تم تصميم استمارة استبيان أُعدت خصيصاً لذلك، حيث تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء أو محاور حيث تناول المحور الأول الخصائص الديموغرافية للعينة، أما المحور الثاني فقد تناول دراسة العلاقة بين

تطبيق نظام الصيرفة الالكترونية وبين تحسن مستوى كفاءة أداء المصرف بعد الصيرفة الالكترونية ، بينما تناول المحور الثالث تحسن مستوى كفاءة أداء المصرف بعد الصيرفة الالكترونية وبين بعض الصعوبات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية، وقد تم قياس مجموعة البنود الخاصة بكل محور باستخدام مقياس (ليكرت) المتدرج والمكون من خمس درجات هي: (5) موافق تماماً، (4) موافق، (3) محايد، (2) غير موافق، (1) غير موافق على الإطلاق، وبعد ذلك تم توزيع (30) استمارة استبيان، على 30 موظف يمثلون مفردات عينة الدراسة، حيث استرجعت 28 استمارة استبيان من إجمالي عدد الاستمارات الموزعة. وبعد فرز الاستمارات المرجعة وجد أن هناك عدد 26 استمارة استبيان صالحة للتحليل **والتي خضعت فعلاً للتحليل أي ما نسبته 87% من العينة الكلية للدراسة والجدول التالي رقم (1) يوضح ذلك.**

العاملين بفروع المصرف	عدد استمارات الاستبيان الموزعة	الاستبيانات المرجعة	الاستبيانات المستبعدة	الاستبيانات الخاضعة للتحليل
	30	28	2	26

ولتحليل البيانات المتحصل عليها من خلال استمارة الاستبيان تم الاعتماد على أساليب التحليل الإحصائي، وذلك باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصاراً ببرنامج (spss)، ولقد اشتمل التحليل الإحصائي على تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والاستنتاجي التي تتلاءم وطبيعة بيانات الدراسة، حيث تم استخدام بعض مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، هذا بالإضافة إلى استخدام اختبار(T) والذي واستخدم لاختبار الدلالة الإحصائية في إثبات الفرضيات التي قامت عليها هذه الدراسة، وكما سبق وذُكر فإن عملية تحليل البيانات على جانبين أساسيين وهما التحليل الوصفي والتحليل الكمي أو الاستنتاجي.

ثانياً: صدق أداة الدراسة وثباتها

لاختبار صدق وثبات أداة البحث فقد تم عرض استمارة الاستبانة على بعض المختصين أو المحكمين في هذا المجال من أجل أخذ ملاحظاتهم حول استمارة الاستبانة ولقد أبدوا موافقتهم عليها مع إعطاء بعض الملاحظات العلمية والخاصة بتعديل وصياغة بعض الفقرات الواردة باستمارة الاستبانة وذلك بما يساهم ويخدم مشكلة الدراسة وفرضياتها ويحقق أهدافها.

وللتعرف على درجة وضوح وفهم البنود الواردة في استمارة الاستبانة من وجهة نظر المبحوثين فقد تم أخذ عينة من المبحوثين بلغت (10) مفردة لهذا الغرض. حيث تم استخراج معامل (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي والذي وجد أنه يساوي (97.7%) وتعد هذه نسبة ثبات عالية.

حيث كانت متغيرات الدراسة كما هي موضحة في الجدول التالي رقم (2):

ر. م	المتغير	Cronbach's Alpha
1-	اتجاهات العاملين نحو أهمية تطبيق الصيرفة الالكترونية	% 97.9
2-	تأثير الصيرفة الالكترونية على كفأة الأداء	%97.5
3-	المتوسط	%97.7

ثالثاً: التحليل الوصفي للبيانات:

لقد تناول هذا التحليل تقديم وصفاً لأهم الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة وذلك من خلال بيان هذه العناصر وعدد تكراراتها والنسب المئوية لها. ولقد كان من أهم الخصائص الديموغرافية التي تناولها هذا التحليل وهي (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة)، بالإضافة للخصائص الديموغرافية فلقد تناول هذا التحليل تقديم تحليل وصفي للعلاقة بين الصيرفة الالكترونية وتحسن مستوى كفاءة الأداء المصرفي ، وذلك كما هو موضح بالجداول التالية.

جدول رقم (3): يبين التوزيعات التكرارية للمتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة.

ر.م	المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية
1-	**الجنس**	ذكر	**20**	**%80**
		أنثى	**6**	**%20**
2	**العمر**	من 20-29	**6**	**%23.3**
		من 30-39	**10**	**%38.4**
		من 40-49	**8**	**%30.7**
		50 فما فوق	**2**	**%7.6**
3-	**المؤهل العلمي**	ثانوية أو دون ذلك	**2**	**%7.6**
		دبلوم متوسط	**5**	**%19.2**
		دبلوم عالي	**6**	**%23.3**
		جامعة وما فوق	**13**	**%49.9**
4-	**الخبرة**	أقل من 5 سنوات	**6**	**%23.3**
		من 5الى أقل10 سنوات	**14**	**%53.7**
		من 10الى أقل من15 سنة	**3**	**%11.5**
		من 15 سنة فأكثر	**3**	**%11.5**

تمثل العوامل الديموغرافية أهمية كبيرة في أي دراسة، ولهذا كان من الضروري استعراض أهم هذه العوامل وذلك لإبراز أهم مكونات عينة هذه الدراسة وفيما يلي نستعرض النقاط التالية التي توضح الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة:

1. بالنسبة لمتغير الجنس فإن الذكور يشكلون النسبة الأكبر من حجم العينة أي ما نسبته 80% وقد كان عددهم 20 موظفاً، أما البقية الباقية من عينة الدراسة فقد كانوا من الإناث.

2. كانت السنوات العمرية لأفراد العينة مختلفة حيث نلاحظ من جدول توزيع للفئات العمرية أن الأكثرية بين هؤلاء العاملين كانت من الذين تتراوح أعمارهم بين 30–39 بنسبة 38%، وتليهم بعد ذلك بنسبة 30% بينما تتوزع البقية الباقية على الفئات العمرية الأخرى.

3. توضح النتائج التي تعكس المؤهلات العلمية لمفردات العينة أن هذه المؤهلات كان أغلبها محصوراً ما بين مرحلة التعليم العالي والجامعي، حيث كانت هذه المؤهلات العلمية متقاربة مع بعضها البعض من حيث عدد التكرارات.

4. لقد تفاوتت سنوات الخبرة بين مفردات عينة الدراسة حيث بلغت نسبة الخبرة من 5 إلى 10 سنوات 53% وهذا مما يدل على أن هؤلاء العاملين إذا ما استمروا في العمل المصرفي فسوف يلاحظون العديد من التغيرات التي تحدثها الصيرفة الالكترونية على كفاءة الأداء بالمصرف خلال السنوات القادمة، وهذا يرجع إلى أنه ما زال هناك سنوات طويلة أمام هؤلاء للاستمرار في مجال العمل المصرفي. وتصل نسبة العاملين الذين تتراوح فترة خبرتهم بين (11–15 سنة) إلى11 % وتليها نسبة 11% للعاملين الذين تزيد خبرتهم عن 15 سنة، وقد تساعد خبرة هؤلاء العاملين أكثر من غيرهم في تقييم العلاقة بين تطبيق الصيرفة الالكترونية وبين كفاءة أداء المصرف بعد تطبيق الصيرفة الالكترونية، وهذا يرجع إلى أن هؤلاء العاملين لهم القدرة أكثر من غيرهم على تقييم كفاءة أداء المصرف قبل وبعد الصيرفة الالكترونية وذلك من خلال خبرتهم الطويلة في مجال العمل المصرفي.

جدول رقم (4) يوضح نتائج التحليل الوصفي للفرضية الأولى للدراسة والتي تنص على أنه لاتوجد علاقة بين ارتفاع مستوى كفاءة الأداء المصرفي وبين تطبيق الصيرفة الالكترونية.

9.	معايير قياس كفاءة أداء المصرف بعد تطبيق الصيرفة الالكترونية	البيان	التكرار	النسبة المئوية
1	تحسين مستوى الخدمات المصرفية كمعيار ويشمل مايلي:			
أ	سرعة إنجاز الأعمال داخل المصرف في الوقت المحدد	موافق بشدة	2	%7.6
		موافق	14	%53.8
		محايد	2	%7.6
		غير موافق	6	%23.4
		غير موافق بشدة	2	%7.6
ب	تخفيض وقت انتظار العملاء، وسرعة إنجاز معاملاتهم.	موافق بشدة	10	%38.4
		موافق	8	%30.6
		محايد	6	%23.4
		غير موافق	2	%7.6
		غير موافق بشدة	–	–
ج	تقديم خدمات ذات جودة عالية	موافق بشدة	13	%49.9
		موافق	5	%19.5
		محايد	8	%30.6
		غير موافق	–	–
		غير موافق بشدة	–	–
هـ	إضافة عدداً من الخدمات المصرفية الحديثة لم تكن مقدمة قبل تطبيق الصيرفة الالكترونية.	موافق بشدة	10	%38.4
		موافق	8	%30.6
		محايد	6	%23.4
		غير موافق	2	%7.6
		غير موافق بشدة	–	–

و	التوسع في الخدمات الدولية.	موافق بشدة	5	%19.5
		موافق	8	%30.6
		محايد	10	%38.4
		غير موافق	–	–
		غير موافق بشدة	3	%11.5
2	معيار تحسن مستوى الإنتاجية ويشمل ما يلي:			
أ	القدرة على خدمة المجموعات المتزايدة من العملاء والمعاملات.	موافق بشدة	2	%7.6
		موافق	14	%53.8
		محايد	2	%7.6
		غير موافق	6	%23.4
		غير موافق بشدة	2	%7.6
ب	تخفيض التكلفة بالنسبة لكل معاملة.	موافق بشدة	10	%38.4
		موافق	8	%30.6
		محايد	6	%23.4
		غير موافق	2	%7.6
		غير موافق بشدة	–	–
ج	الحد من حجم المستندات وتدفقها.	موافق بشدة	13	%49.9
		موافق	5	%19.5
		محايد	8	%30.6
		غير موافق	–	–
		غير موافق بشدة	–	–
د	تخفيض عمليات تسجيل المعاملات	موافق بشدة	5	%19.5
		موافق	8	%30.6
		محايد	10	%38.4
		غير موافق	–	–
		غير موافق بشدة	3	%11.5
هـ	الدقة في تسجيل البيانات.	موافق بشدة	2	%7.6
		موافق	14	%53.8
		محايد	2	%7.6
		غير موافق	6	%23.4
		غير موافق بشدة	2	%7.6

و	تخفيض في التكاليف العامة مثل الأفراد والبريد والنماذج وغير ذلك.	موافق بشدة	2	%7.6
		موافق	14	%53.8
		محايد	6	%23.4
		غير موافق	2	%7.6
		غير موافق بشدة	2	%7.6
3	المناخ التنظيمي كمعيار ويشمل الآتي:			
أ	وضوح الإجراءات والقوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها.	موافق بشدة	10	%38.4
		موافق	8	%30.6
		محايد	5	%19.5
		غير موافق	–	–
		غير موافق بشدة	3	%11.5
ب	الحد من الأعمال الروتينية وطرق العمل البيروقراطية.	موافق بشدة	2	%7.6
		موافق	14	%53.8
		محايد	2	%7.6
		غير موافق	6	%23.4
		غير موافق بشدة	2	%7.6
ج	إدخال معدات وتجهيزات حديثة ومتطورة في مجال العمل المصرفي.	موافق بشدة	5	%19.2
		موافق	6	%23.3
		محايد	10	%38.2
		غير موافق	5	%19.3
		غير موافق بشدة	–	–
د	الحصول على التقارير الإحصائية والمحاسبية بطريقة أكثر سهولة.	موافق بشدة	13	%49.9
		موافق	5	%19.5
		محايد	8	%30.6
		غير موافق	–	–
		غير موافق بشدة	–	–

هـ	تخفيض ظاهرة ازدحام العملاء أمام شباك التعامل بالمصرف.	موافق بشدة	10	%38.4
		موافق	8	%30.6
		محايد	5	%19.5
		غير موافق	–	–
		غير موافق بشدة	3	%11.5

لدراسة علاقة تطبيق الصيرفة الالكترونية مع كفاءة أداء المصرف بعد الصيرفة الالكترونية تم وضع عدة معايير لقياس هذه العلاقة بين الصيرفة الالكترونية وكفاءة الأداء، ولقد كانت نتائج التحليل الوصفي لكل معيار من هذه المعايير بالترتيب كما يلي:

1- تحسن مستوى الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء: لقياس مستوى تحسن الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بعد تطبيق الصيرفة الالكترونية فقد تم وضع عدة عبارات تتعلق بهذا الموضوع وتشكل مع بعضها مقياساً لهذا المعيار، ولقد كانت نتائج التحليل الوصفي لهذه العبارات كالتالي:

- تبين أن نسبة كبيرة كما هو موضح بالجدول رقم 4 من العاملين الذين يؤكدون على أنه هناك ازدياد في تحسن سرعة إنجاز الأعمال المكتبية داخل المصرف وفي الوقت المحدد ، وهذا مما يشير إلى أن هناك تأثير كبير للصيرفة الالكترونية على تحسين سير الأعمال المكتبية بالمصرف وخاصة فيما يتعلق بعنصر الوقت.

- أظهرت نتائج إجابات أفراد العينة أن للصيرفة الالكترونية تأثير إيجابي وكبير على مستوى الكفاءة بشكل عام وخاصة فيما يتعلق بعنصر الوقت والمتمثل في انخفاض الفترة الزمنية التي كان يقضيها لإنجاز معاملاتهم. حيث أكدت نسبة كبيرة من أفراد العينة على أن وقت الانتظار الذي كان يقضيه العملاء في إنجاز معاملاتهم قد انخفض عن السابق بعد الصيرفة الالكترونية ، وهذا مما ينعكس بشكل عام إيجابياً على كفاءة الأداء لهذا لمصرف.

- أبدت نسبة كبيرة من أفراد العينة أنه هناك تحسن كبير في مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء بعد الصيرفة الالكترونية، وهذا التحسن يتمثل في المواصفات الجيدة التي تتوفر في نوع الخدمة المصرفية التي يقدمها المصرف لعملائه، وبطبيعة الحال فإن هذا التحسن سوف ينعكس إيجابياً وبشكل عام على مستوى الكفاءة الكلية لأداء المصرف.

- يعتبر تطور نظم المعلومات عامل مساعد على إنجاز المعاملات بالمصرف وهذا من شأنه أن يساعد في تقديم أفضل الخدمات لعملاء المصرف، ولقد أبدت نسبة كبيرة موافقتها على أن الصيرفة الالكترونية تساعد في تطور نظم المعلومات واستمرارية تحديثها، وهذا من شأنه أن يساهم في رفع مستوى الكفاءة لأداء المصرف.

- أكدت نسبة كبيرة من أفراد العينة أن الصيرفة الالكترونية ساهمت وستساهم مستقبلاً في تقديم تشكيلة من الخدمات المصرفية الجديدة التي لم تكن مقدمة في السابق ، وهذا بدوره يعتبر مؤشراً على ارتفاع كفاءة أداء المصرف بعد الصيرفة الالكترونية وخاصة فيما يتعلق بتقديم خدمات مصرفية جديدة ومبتكرة بما يلبي حاجة السوق المصرفي ويُعزز من قدرة المصرف على المنافسة والاستمرارية والتطور.

- يعد دخول المصرف في مجال الخدمات المصرفية الدولية نقطة تحول كبيرة في خروج المصرف من النطاق المحلي إلى النطاق الدولي، والتحول من مصرف محدود الخدمات إلى مصرف شامل يقدم العديد من الخدمات وفي عدد كبير من دول العالم.

- تحسن مستوى الإنتاجية: يعتبر قياس تحسن مستوى الإنتاجية بعد تطبيق الصيرفة الالكترونية من أحد أهم المقاييس التي يمكن بها قياس علاقة التأثير بين الصيرفة الالكترونية وبين ارتفاع مستوى كفاءة الأداء المصرفي، ولهذا الغرض فقد تم تحديد مجموعة معايير لقياس مستوى إنتاجية المصرف بعد تطبيق الصيرفة الالكترونية، وفيما يلي نتائج التحليل الوصفي لهذه المعايير:

- بينت نسبة كبيرة من أفراد العينة موافقتها على أن تطبيق الصيرفة الالكترونية سيساعد على ارتفاع قدرة المصرف على خدمة المجموعات المتزايدة من العملاء والمعاملات، وهذا يرجع إلى أن تطبيق الصيرفة الالكترونية سيؤدي إلى تطوير وتحسن مستوى كفاءة الأداء لدى إدارة المصرف والذي بدوره سيؤدي إلى تقديم أفضل الخدمات المصرفية للعملاء.
- أكدت نسبة كبيرة حسب الجدول رقم 4 موافقتها على أن قدرة المصرف في تخفيض التكلفة بالنسبة لكل معاملة مصرفية سوف تكون أكبر بعد الصيرفة الالكترونية.
- أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن كفاءة إدارة المصرف في التقليل من حجم المستندات وحركتها ستكون أكبر بعد الصيرفة الالكترونية.
- تعد سرعة إنجاز وتسجيل المعاملات مقياس جيد يمكننا بواسطته قياس مستوى كفاءة الأداء ، وفي هذه الدراسة وجد أن نسبة كبيرة من مفردات العينة أبدوا موافقتهم على أنه هناك علاقة بين الصيرفة الالكترونية وانخفاض عدد مرات تسجيل المعاملات المصرفية.
- تبين من نتائج التحليل الوصفي أن أفراد العينة أكدوا موافقتهم على أنه ستكون هناك أكثر دقة ووضوح في تسجيل البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل المصرفي، وهذا من شأنه أن يساهم في زيادة كفاءة وفعالية العمل المصرفي.
- أبدت نسبة كبيرة من حجم العينة موافقتهم على أن الصيرفة الالكترونية المصرف سوف يساعد على أن يكون هناك ترشيد أكبر لإدارة المصرف في تخفيض التكاليف العامة مثل التكاليف المتعلقة بالأفراد والبريد والنماذج وغير ذلك.

3- المناخ التنظيمي: يحتاج نجاح أي منظمة إلى مجموعة من العوامل المساعدة على ذلك، والمناخ التنظيمي يعتبر أحد أهم هذه العناصر وذلك نظراً لأهميته في توفير الظروف الجيدة والمناسبة لقيام العاملين بأداء الأعمال المكلفين بها بكل كفاءة وفعالية، والمناخ التنظيمي داخل المصرف يعتبر أحد المقاييس

الهامة التي تقيس كفاءة أداء المصرف بعد الصيرفة الالكترونية. وفيما يلي مجموعة من العوامل التي تشكل مع بعضها المناخ التنظيمي داخل المصرف، وهذه العوامل هي:

- يعد وضوح الإجراءات والقوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها أحد العوامل المكونة للمناخ التنظيمي، ومن خلال إجابات أفراد العينة على استمارة الاستبيان بينت النتائج أن الإجراءات والقوانين واللوائح التنظيمية المعمول بها ستكون أكثر وضوحاً ودقة بعد الصيرفة الالكترونية.
- تمثل البيروقراطية وكثرة الروتين الإداري من سمات القطاع العام، وهذا من شأنه أن يتعارض مع العصر الحالي الذي يتميز بالسرعة، والذي يعد عامل الوقت مورداً أساسياً وعنصراً مهماً في مجال المال والأعمال، وعلى هذا الأساس فإن نسبة كبيرة من العاملين الذين تم إجراء الدراسة عليهم يرون أن تطبيق الصيرفة الالكترونية ساعد على تقليل الوقت الضائع والاتجاه إلى أسلوب العمل اللامركزي.
- هناك إجماع كبير من جميع العاملين على أن الصيرفة الالكترونية تساهم وبشكل كبير في متابعة كل ما هو حديث في مجال تقنيات العمل المصرفي سواءً كانت هذه التقنيات أجهزة ومعدات أو أساليب وطرق عمل في مجال الأعمال المصرفية.
- أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن ن أفراد العينة أكدوا على طبيعة سير العمل داخل المصرف بعد الصيرفة الالكترونية تحسنت وأصبحت أكثر سهولة، ويتمثل هذا التحسن في العديد من العوامل،وخاصة في طريقة الحصول على التقارير والميزانيات وغيرها فإن هؤلاء العاملين يرون بأن الصيرفة الالكترونية قد ساعدت وسهلت في الحصول على هذه التقارير سواء الإحصائية أو المحاسبية، وهذا من شأنه أن يساهم في ارتفاع مستوى كفاءة الأداء المصرفي.
- لاحظ العاملين بالمصرف أنه هناك انخفاض في الازدحام أمام شباك التعامل بالمصرف من قبل العملاء بعد الصيرفة الالكترونية وهذا مما يدل على وجود علاقة تأثير بين الصيرفة الالكترونية وارتفاع مستوى كفاءة الأداء المصرفي.

رابعاً: الاختبار الإحصائي لفرضيات الدراسة:

1- اختبار الفرضية الأولى للدراسة والتي تنص على أنه:"لا توجد علاقة بين تطبيق نظام الصيرفة الالكترونية وبين ارتفاع مستوى كفاءة الأداء المصرفي".

وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار T وذلك لمعرفة ما إذا كان هناك تأثير للصيرفة الالكترونية على كفاءة أداء المصرف، والجدول رقم (6) يبين نتائج الاختبار الإحصائي للفرضية التالية:

ر.م	معايير قياس كفاءة أداء المصرف بعد تطبيق الصيرفة الالكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية	القرار
1-	تحسين مستوى الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.	**2.0458**	**1.03568**	**5.827-**	**0.000**	**توجد علاقة بين تطبيق الصيرفة الالكترونية وبين ارتفاع كفاءة الأداء**
2-	تحسن مستوى الإنتاجية	**2.1417**	**0.63217**	**8.587-**	**0.000**	
3-	تحسين المناخ التنظيمي	**2.2250**	**0.8889**	**5.514-**	**0.000**	
4-	مجموع متوسطات جميع المعايير	**2.0865**	**0.84174**	**6.863-**	**0.000**	

لمعرفة تأثير تطبيق الصيرفة الالكترونية على كفاءة أداء المصرف قيد الدراسة تم استخدام اختبار "T" وذلك لاختبار معنوية الفروق بين متوسطات العلاقة بين تطبيق نظام الصيرفة الالكترونية وبين ارتفاع مستوى كفاءة الأداء المصرفي وبين المتوسط الحسابي المعتمد في هذه الدراسة وهو (3)، وبعد إجراء هذا الاختيار فقد اتضح أن قيمة "T" المحسوبة كانت أقل من قيمة "T" الجدولية، عند مستوى معنوية (0,05)، وأن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، وحيث تفسر هذه النتيجة أنه هناك فروق معنوية ذات دلالة إحصائية، وهذا يؤكد على رفض فرضية العدم وقبول الفرض البديل والذي يؤكد فيه على وجود علاقة بين تطبيق الصيرفة الالكترونية وبين ارتفاع مستوى كفاءة الأداء المصرفي، أي بمعنى آخر أنه هناك تأثير للصيرفة الالكترونية على مستوى كفاءة أداء المصرف بعد استخدامه.

2- اختبار الفرضية الثانية للدراسة:

تنص الفرضية الثانية للدراسة على أنه لا تختلف اتجاهات العاملين في المصارف قيد الدراسة نحو تطبيق الصيرفة الالكترونية في تسويق الخدمات المصرفية باختلاف خصائصهم الشخصية. ولاختبار هذه الفرضية إحصائياً فإنه يتطلب إعادة صياغتها بصورة مُجزأة وذلك وفقاً للخصائص الشخصية لمفردات عينة الدراسة وهي (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة). بحيث تكون على شكل فرضيات فرعية كما يلي:

1- لا تختلف اتجاهات العاملين نحو تطبيق الصيرفة الالكترونية باختلاف الجنس.

2- لا تختلف اتجاهات العاملين نحو تطبيق الصيرفة الالكترونية باختلاف العمر.

3- لا تختلف اتجاهات العاملين نحو تطبيق الصيرفة الالكترونية باختلاف المستوى التعليمي.

4- لا تختلف اتجاهات العاملين نحو تطبيق الصيرفة الالكترونية باختلاف الخبرة.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا تختلف اتجاهات العاملين في تطبيق الصيرفة الالكترونية باختلاف الجنس.

ولإجراء الاختبار الإحصائي المناسب لهذه الفرضية فإنه يجب صياغتها في الصورة التالية:

Ho: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو عوامل المساعدة على تطبيق الصيرفة الالكترونية في تسويق الخدمات المصرفية يعزى للجنس.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو عوامل المساعدة على تطبيق الصيرفة الالكترونية في تسويق الخدمات المصرفية يعزى للجنس.

ولاختبار الفرضية الإحصائية السابقة تم استخدام اختبار "T" لاختبار مدى وجود علاقة بين متغير الجنس واتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة على تطبيق الصيرفة الالكترونية، والجدول التالي رقم (6) يبين ذلك:

جدول رقم (6) مدى وجود علاقة بين متغير الجنس واتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة على تطبيق الصيرفة الالكترونية

الجنس	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الذكور	2.833	0.272	0.768	38	0.448
الإناث	2.781	0.260			

ومن خلال النتائج الواردة بالجدول السابق رقم (6) تبين أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية يعزى للجنس، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (0.768) وهي أقل من قيمة T الجدولية، وهي قيمة غير معنوية عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية 38، وأن مستوى الدلالة 0.448 أكبر من 0.05 لمستوى الدلالة المعتمد لهذه الدراسة، وفي ضوء التحليل السابق يجد الباحث إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العالمين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف من خلال الصيرفة الالكترونية وبين متغير الجنس، وعلى هذا فإنه يتم قبول الفرض العدم ورفض الفرض البديل؛ وبالتالي تبين صحة الفرضية الفرعية الأولى.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا تختلف اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية باختلاف العمر.

ولإجراء الاختبار الإحصائي الذي يتناسب مع هذه الفرضية فإن هذا يتطلب صياغتها في الصورة التالية:

Ho: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية وبين العمر.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو عوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية وبين العمر. ولاختبار الفرضية الإحصائية السابقة، تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار مدى وجود علاقة بين متغير العمر وبين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية والجدول التالي رقم (7) يبين ذلك:

جدول رقم (7) مدى وجود علاقة بين متغير العمر واتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة على استخدام التسويق عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية

ر. م	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط الحرية	قيمة F	مستوى المعنوية
1-	بين المجموعات	70.900	3	23.633	0.482	0.697
2-	داخل المجموعات	1766.875	36	49.080		
3-	التباين الكلي	1837.775	39			

من خلال النتائج الواردة بالجدول السابق رقم (7) وجد أنه لا توجد فروق معنوية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية وبين متغير العمر، حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة (0.482) وهي أقل من قيمة "F" الجدولية، وهي قيمة غير معنوية عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية (36)، وأن مستوى الدلالة 0.697 هو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة والمساوي 0.05، وعلى هذا الأساس نستنتج بأنه لا توجد علاقة بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية يعزى للعمر، ولهذا فإن القرار هنا هو قبول فرض العدم ورفض الفرض البديل، وبالتالي يثبت هنا صحة الفرضية الفرعية الثانية.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على: أن اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية لا تختلف باختلاف المستوى التعليمي.

لقد تم إعادة صياغة هذه الفرضية بشكل يتناسب مع التحليل الإحصائي لها حيث أصبحت صيغتها على الشكل التالي:

Ho: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية وبين المستوى التعليمي.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية وبين المستوى التعليمي.

ولاختبار الفرضية الإحصائية السابقة تم استخدام تحليل التباين الأحادي لقياس أثر المستوى التعليمي على اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية والجدول التالي رقم (8) يبين نتائج هذا التحليل كما يلي:

جدول رقم (8) مدى وجود علاقة بين متغير المستوى التعليمي واتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة على استخدام التسويق عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية

ر. م	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
1-	بين المجموعات	113.038	3	37.679	0.786	0.509
2-	داخل المجموعات	1724.738	36	47.909		
3-	التباين الكلي	1837.775				

من خلال النتائج السابقة والواردة بالجدول رقم (8) تبين أنه لا توجد فروق معنوية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر

تطبيق الصيرفة الالكترونية وبين متغير المستوى التعليمي، حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة 0.786 وهي أقل من قيمة F الجدولية، وهي قيمة غير معنوية عند مستوى الدلالة 0.05، ودرجة حرية (36.3)، وان مستوى الدلالة 0.509 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة والمساوي 0.05 وعلى هذا الأساس فإن القرار هنا هو قبول الفرض العدم ورفض الفرض البديل، وبالتالي بينت هنا صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

رابعاً: الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على: أنه لا تختلف اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية باختلاف الخبرة.

وسيتم إعادة صياغة هذه الفرضية بشكل يتناسب مع الاختبار الإحصائي حيث تصبح هذه الفرضية على الشكل التالي:

Ho: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية وبين متغير الخبرة.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية وبين متغير الخبرة، ولإختبار الفرضية الإحصائية السابقة تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول التالي رقم (9) يبين ذلك:

جدول رقم (9) مدى وجود علاقة بين متغير الخبرة واتجاهات العاملين

ر. م	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
1-	بين المجموعات	145.275	3	48.425	1.030	0.391
2-	داخل المجموعات	1692.500	36	47.014		
3-	التباين الكلي	1837.775				

ومن خلال النتائج الواردة في الجدول السابق رقم (9) تبين أنه لا توجد فروق معنوية بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر الانترنت وبين متغير الخبرة حيث بلغت قيمة "F" المحسوبة 1.030 وهي أقل من قيمة F الجدولية، وهي قيمة غير معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية (36.3)، وأن مستوى الدلالة 0.391 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة والمساوي 0.05 وعلى هذا الأساس نستنتج بأنه لا توجد علاقة بين اتجاهات العاملين نحو العوامل المساعدة لتسويق خدمات المصارف عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية وبين متغير الخبرة، وعلى هذا الأساس فإن القرار هنا هو قبول الفرض العدم ورفض الفرض البديل، وبالتالي ثبتت هنا صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

1- تبين أن هناك تأثير إيجابي للصيرفة الالكترونية على كفاءة أداء المصرف، ويتمثل هذا التأثير في التحسن الملحوظ في مستوى الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه، وكذلك هناك تحسن في مستوى الإنتاجية، وكان للصيرفة الالكترونية تأثير إيجابي على المناخ التنظيمي داخل المصرف.

2- بعد اختبار الفرضية الثانية إحصائياً تم إثبات صحة هذه الفرضية والتي تنص على أنه لا تختلف اتجاهات العاملين بالمصرف قيد الدراسة نحو تبنى تسويق خدمات المصارف قيد الدراسة عبر تطبيق الصيرفة الالكترونية باختلاف خصائصهم الشخصية.

ثانياً: التوصيات:

1- قيام الإدارة العامة للمصرف بالتطبيق والتوسع في الصيرفة الالكترونية لتأثيرها الايجابي على كفاءة أداء الفرع قيد الدراسة واستخدام الأساليب العلمية لتقييم هذا الأداء من جهة وتحديد أهم الصعوبات التي قد تحد دون تطبيق الصيرفة الالكترونية، لأن هذه الصعوبات سيكون لها تأثير سلبي على كفاءة أداء المصرف.

2- القياس المستمر لاتجاهات العملاء حول الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف وتقييمها المستمر.

المراجع

المراجع العربية:

1) أبو قحف، عبد السلام وآخرون- التسويق- الإسكندرية (2006)- المكتب الجامعي الحديث.

2) جنبيهي ، منير، وممدوح- البنوك الإلكترونية- الإسكندرية (2005) دار الفكر الجامعي.

3) محمود مجدي- توظيف الصيرفة الالكترونية كأداة للتميز بمنظمات الأعمال- ورقة عمل مقدمة إلى ندوة التجارة الالكترونية السعودية (2005)- جامعة الملك خالد.

4) معلا، ناجي- الأصول العلمية للتسويق المصرفي- عمان (2007)- دائرة المكتبة الوطنية.

5) نجم عبود- الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف- الرياض (2004)- دار المريخ للنشر.

تحليل تكاليف مراحل بناء شبكات الإنترانت من منظور محاسبى بهدف زيادة القدرات التنافسية

د نوري ابولقاسم رحومه

الملخص:

يصاحب الإستثمار فى شبكات الإنترانت – مثلها مثل اى نظام معلومات – إنفاقاً رأسماليا وتشغيليا. فبناء شبكات الإنترانت عملية مكلفة تتطلب وقتاً وجهداً فى كل مرحلة من مراحل تكوينها، وبالتالى من الضرورى ان تكون هناك مواءمة بين هذه الإستثمارات والعوائد المتوقعة منها. وهدفت هذه الدراسة إلى بيان كيفية إدارة تكاليف الاستثمار في شبكات الإنترانت و توصلت الدراسة إلى أن الاستثمار في شبكات الانترانت – أحد الاتجاهات الحديثة في مجال الاستثمار، التي يجب أن تتوجه إليه منشآت الإعمال بهدف زيادة قدرتها التنافسية. وأنه توجد علاقة ارتباط بين تكلفة الاستثمار في شبكات الانترانت وبين زيادة القدرات التنافسية في منشآت الأعمال.

Abstract:

Accompanied by investment in intranet networks - like any information system - a capital expenditure and operational. The building intranets expensive process that requires time and effort in every stage of the composition, and therefore it is necessary that there be harmonization between these investments and expected returns. The purpose of this study was to demonstrate how management of the investment costs in intranets and the study found that investment in intranet networks - one of the recent trends in the field of investment, which should be targeted to businesses in order to increase their competitiveness. And that there is a correlation between the cost of investment in networks, Intranet and increase the competitiveness of businesses.

أولا: مقدمة البحث:

لقد أصبحت المعرفة وتكنولوجيا المعلومات من أهم عوامل دفع عجلة التنمية الشاملة والمستدامة، التي يصعب في عصرنا الحاضر تجاهل أهميتها أو الاستغناء عنها. وفي ظل عصر المعرفة تلح الحاجة إلى أن تمتلك المنشآت نظم معلومات وقواعد معرفية قادرة على التطور لمواكبة التغير في هياكلها، وذلك من اجل توفير وسهولة تدفق المعلومات التي أصبحت منتجاً قائماً بذاته، والمحك الأساسي لنجاح واستمرار المنشآت.

ومع تقدم تكنولوجيا الاتصال، أصبح الاشتراك في المعرفة الوظيفية أسهل كثيراً، حيث يمكن لمجموعات العمل المتباعدة جغرافياً أن تشترك في معرفة عملية ما وتلعب الشبكات الداخلية (الانترانت) دوراً كبيراً في توجيه ثقافة المنشأة نحو بيئة العمل الالكتروني، ودعم الاتصال بين الموارد البشرية العاملة في المنشأة التي تعد احد المحددات الأساسية لخلق القيمة وإرساء ميزة تنافسية.

ثانيا: طبيعة مشكلة البحث:

إن لكل بناء تكاليف تنفق عليه لتحقق عائدا من وراء الإنفاق فكلما كان العائد كبيرا كان الإنفاق مبررا،(التكلفة والعائد) وخصوصا فى المنشات الهادفة إلى الربح وتعظيم ثروة الملاك، وشبكات الانترانت تمر مراحل بنائها وتشغيلها بإنفاق استثماري وإنفاق جارى.

وعلى كل حال فان شبكة الانترانت التي ستبنى ستمر بأربع مراحل هي أشبه بالمراحل التي يمر بها الإنسان، وقد يكون التشبيه غير مناسب للبعض إلا انه يعبر عن حقيقة الأمر وفق الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية والتكاليف،(التكاليف خلال دورة حياة المنتج) ووفقا لهذه الجملة فانه ينظر إلى اى مشروع بحساب تكاليفه من بداية التفكير فيه وحتى أخر مرحلة من حياته وهي تكاليف التخلص منه.

فهل التكاليف التي ستنفق خلال مرحلة الحياة تبرر العائد المتوقع منها؟

هل تنجح كل المنشات في إدارة التكاليف خلال مراحل دورة حياة شبكات الانترانت وتحقيق أهدافها المرجوة منها؟ بينما نجح عدد من الشركات في تحقيق

تلك الأهداف، فان العديد من الشركات الأخرى فشلت في تحقيق ذلك في الواقع العملي، وان مجالس إدارات تلك المنشآت عادة ما تواجه بوجود خسائر مالية، وفقدان السمعة، وضعف الموقف التنافسي.

لقد، ثار الجدل على المستوى الأكاديمي حول جدوى الاستثمار في شبكات الانترانت والمنافع المترتبة عليها، رغم قيام المنشآت باستثمارات كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات ومنها شبكات الانترانت، فإن تأثير هذه الاستثمارات على أدائها لم تدعم نتائج العديد من الدراسات الميدانية وجود علاقة موجبه أو حتى مجرد وجود علاقة سببيه بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة وزيادة القدرات التنافسية فى منشآت الأعمال.

وبناء على ما سبق تتلخص مشكلة الدراسة في وجود جدل وعدم اتفاق واضح حول مدى جدوى الاستثمار في شبكات الانترانت وعلاقته بزيادة القدرات التنافسية لمنشآت الإعمال، مما يتطلب تحليل الجوانب المختلفة للاستثمار في هذه الشبكات عبر مراحل تكوينها، وتحديد مدى وجود علاقة ارتباطيه بين تكلفة الاستثمار في هذه الشبكات وزيادة القدرات التنافسية لمنشآت الإعمال.

ثالثا: أهدف البحث:

1- بيان كيفية إدارة تكاليف الاستثمار في شبكات الإنترانت.

2- إجراء الدراسة الميدانية لاختبار الفروض.

رابعا :أهمية البحث:

1. تعتبر هذه الدراسة خطوة على الطريق لما يمكن إن يقدمه المحاسبون من مساهمة في تفهم منافع الاستثمار في شبكات الانترانت ودراسة مدى وجود أو عدم وجود علاقة ارتباطيه بين تكاليف الاستثمار في تلك الشبكات والمنافع التي تعود على المنشآت نتيجة لهذا الاستثمار
2. تتمثل الأهمية العلمية للبحث أيضا في التأصيل العلمي لمحاسبة التكاليف من خلال التعريف واستخدام الأساليب الحديثة في مجال إدارة تكلفة الاستثمار في شبكات الانترانت.

خامسا: فروض البحث:

الفرض الرئيسي: لا توجد علاقة ارتباط بين إدارة تكلفة الاستثمار في شبكات الانترانت وبين زيادة القدرات التنافسية فى منشات الإعمال.

ولاختبار هذا الفرض الرئيسي يمكن صياغة الفروض الفرعية الآتية:

1. لا توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق وفر تكاليفي.
2. لا توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق وفر في الزمن.
3. لا توجد علاقة ارتباط بين الأنفاق على شبكات الانترانت وزيادة الإنتاجية.

سادسا: منهج البحث:

أعتمد هذا البحث لدراسة مشكلته وهدفه وأهميته على المناهج التالية:

المنهج الاستقرائي: منهج الصعود من الجزئيات إلى العموميات، من خلال ملاحظة الظاهرة موضوع الدراسة، لتكوين الإطار النظري للدراسة وذلك في ضوء الدراسات السابقة لإدارة تكاليف الاستثمار في شبكات الانترانت مع عرض الإطار النظري، و وضع الفروض واختبارها بواسطة الأساليب للإحصائية المناسبة، للوصول إلى النتائج.

المنهج الاستنباطي: وهو منهج الهبوط من العموميات إلى الجزئيات ويستخدم الباحث هذا المنهج لاستنباط (استنتاج) النتائج.

سابعا: مجتمع الدراسة:

قام الباحث بإجراء الدراسة الميدانية على شركة الزاوية لتكرير النفط .

ثامنا: خطة البحث:

فى ضوء مشكلة البحث وأهميته وفروضه وتحقيقا للهدف منه يبوب هذا البحث فى الاتى:

المبحث الاول: تكاليف الاستثمار فى شبكات الانترانت

أولا : تكاليف بناء شبكات الإنترانت.

ثانيا : مراحل دورة حياة بناء شبكات الإنترانت (الشبكات الداخلية).

المبحث الثاني: التكلفة خلال دورة حياة المنتج/الخدمة

أولاً: تحليل وقياس التكلفة خلال دورة حياة المنتج/الخدمة.

ثانياً: تخفيض التكلفة على أساس دورة حياة المنتج/الخدمة.

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية.

أولاً: عرض وتحليل نتائج التحليل الإحصائي لاختبارات الفروض.

ثانياً: النتائج والتوصيات.

مراجع البحث.

المبحث الاول

تكاليف الاستثمار فى شبكات الانترانت

أولا: تكاليف بناء شبكات الإنترانت:

يصاحب الإستثمار فى شبكات الإنترانت – مثلها مثل اى نظام معلومات – إنفاقاً رأسماليا وتشغيليا. فبناء شبكات الإنترانت عملية مكلفة تتطلب وقتاً وجهداً فى كل مرحلة من مراحل تكوينها، وبالتالى من الضرورى ان تكون هناك مواءمة بين هذه الإستثمارات والعوائد المتوقعة منها.

وفى إعتقاد الباحث أن الإدارة الكفء لهذه التكاليف وتوظيفها بكفاءة يعتمد على معرفة كافية بكيفية إستخدام هذه الشبكات بشكل مناسب لدعم احتياجات مستخدميها، وتوفير المعلومات التى يحتاجها واضعى الإستراتيجيات فى المنشاءة. وترتبط التكاليف المتعلقة بشبكات الإنترانت بالخطوات والمراحل التى تمر بها بناء هذه الشبكات والتى يمكن تحديدها على الوجه التالى:

1) تكاليف إعداد دراسة الجدوى من شبكات الإنترانت:

تعد هذه المرحلة من الخطوات الأولية والضرورية التى تهدف بصفة أساسية إلى قياس تكاليف ومساهمات او منافع الشبكة. ويمكن تصنيف الهدف من تكاليف إعداد دراسة الجدوى للإنترانت إلى ما يلى:

تقرير جدوى إنشاء شبكة إنترانت مبنية على إستخدام معدات وأجهزة حديثة، وذلك عن طريق تجميع صافى المنافع المقدرة لمستخدمى المعلومات ومقابلتها بالتكلفة الرأسمالية لإنشاء النظام الجديد.

تقرير جدوى إنشاء/ إجراء أى تغييرات أو تعديلات فى خصائص النظام الحالى. فقد

يتطلب قسم معين مثلاً معلومات بدرجة أكثر تفصيلاً، ومثل هذا التعديل يؤدى إلى تكلفة مضافة لابد ان يقابلها منفعة مضافة تبرر ذلك.

وبالإضافة إلى ما سبق يتم فى هذه المرحلة دراسة مدى حاجة العاملين فى المنشاءة إلى الخدمات الإلكترونية، وتحديد آلية الوصول إلى المعلومات وطرق إستخدامها، بالإضافة إلى تقسيم العاملين إلى مستويات إستناداً إلى الصلاحيات التى ستمنح لهم.

أ- دراسة الجدوى الاقتصادية feasibility economic :

بعد التأكد من الجدوى الفنية للبدائل الاستثمارية المقترحة للنظام الإلكترونى الجديد يتم دراسة الجدوى الاقتصادية لها بهدف اختيار البدائل التي تحقق أكبر عوائد ممكنة بأقل التكاليف (أي تحليل التكلفة والعائد) ولذلك يتم وضع التقديرات اللازمة لتحديد التكاليف التقديرية والعوائد المتوقعة لكل بديل من البدائل التي تم التأكد من جدواها الفنية، وتشمل تكاليف التجهيزات وشبكة الاتصالات، تكاليف المواد من أشرطة ونماذج هندسية، تكاليف البرمجيات وقواعد البيانات، تكاليف التحول من

النظام الحالى إلي النظام المقترح أي تكاليف التحول إلي المشروع الاستثماري الجديد ، تكاليف الأفراد وتدريبهم.

ب- الجدوى التشغيلية feasibility operational:

ويقصد بها التأكد من قدرات النظام الإلكتروني المقترح (المشروع الاستثماري) علي توفير المعلومات الصحيحة في المكان الصحيح وفي الوقت المحدد، كما تتضمن الجدوي التشغيلية التأكد من أن النظام الجديد سيكون مقبولا لدى إدارة المنشأة، أي تحديد كيفية النظام المقترح للعمليات الحالية في المنشأة، وفيما إذا كانت هناك حاجة لإجراء تعديلات هيكلية فيها.

2) التكاليف المرتبطة باختيار أدوات العمل:

وتتضمن تكاليف برامج التصميم والتطوير المناسبة لتوجهات المنشاة مع الأخذ فى الإعتبار الحدود المسموح بها فى الموازنة، كذلك تكاليف تحديد مصادر المحتوى المعرفى للموقع الداخلى وإختيار القائمين عليه بدقة وعناية. وأخيراً تكاليف تعيين فريق العمل من مصممين ومطورين.

3) تكاليف إصدار نسخة تجريبية Pilot version:

وفى هذه الخطوة يتم دراسة مدى تقبل وتكيف المستخدمين لأدوات العمل التى تم إستحداثها، وقياس السرعة المكتسبة (الوفر فى الزمن) فى إنجاز العمل عن طريق شبكة الإنترانت مقارنة بسرعة العمل بدون اللجوء إلى إستخدام تلك الشبكات، كذلك إجراء إستقصاء عن رأى العاملين عن كفاية وصحة المحتوى المعلوماتى للموقع الداخلى على الإنترانت. وأخيراً التأكد من آلية سير عمليات الصيانة الوقائية الدورية Preventive maintenance والحفظ الإحتياطى Backup system لمحتويات شبكة الإنترانت.

4) التكاليف المرتبطة بتنفيذ المشروع:

والتى يتم فيها الإستعانة بمحترفين لتنفيذ العمل على أكمل وجه مع مراعاة الأخذ فى الإعتبار جميع النقاط السابقة.

5) تكاليف المتابعة والصيانة:

حرصاً على إستدامة الخدمات التى تقدمها شبكات الإنترانت فى مستوى متميز، تأتى مرحلة المتابعة والصيانة، خاصة الصيانة الوقائية– كما سبق القول – والتى تعنى وضع برامج تنبؤية للأخطاء والمشاكل التى يمكن أن ظهر فى المستقبل تفادياً للوصول إلى أخطاء مفاجئة لمحتوى الإنترانت أو للشبكة نفسها.

ثانياً: مراحل دورة حياة بناء شبكات الإنترانت (الشبكات الداخلية):

بناءها تمر بأربع مراحل، يمكن تلخيصها كما يلى:

المرحلة الأولى البحوث والتطوير:هذه المرحلة تنقسم إلى مرحلتين المرحلة الأولى مرحلة التفكير فى بناء الشبكة وهى خاصة بإعداد دراسة الجدوى من بناء شبكة الانترانت وتشمل الأنشطة فى هذه الفترة باستطلاع رأى العاملين وأيضا تجهيز المقرات الخاصة بالشبكة وشراء الأجهزة والمعدات وهذه المرحلة تمثل أول خطوة من دورة حياة بناء الشبكة (دورة حياة بناة شبكات الانترانت) حيث تكون التكاليف المبدئية اللازمة لبناء الشبكة وتتمثل فى تكاليف شراء الأجهزة والمعدات وتركيبها، وتكاليف شراء البرامج الجديدة، وتكاليف تدريب المستخدمين وتكاليف تجهيز الموقع، وتكاليف التحويل إلى النظام الجديد، وجدير بالذكر أن تكاليف الأجهزة والمعدات تتوقف على الطاقة المطلوبة وعدد مستخدمى الشبكة وحجم العمليات ويتم تقسيم التكاليف هنا الى تكاليف رأسمالية وتكاليف تشغيلية حيث تعتبر تكاليف كل من العناصر الاتية تكاليف راسمالية (الاجهزة، المعدات،البرامج،الموقع

المرحلة الثانية النمو: بعد تجاوز المرحلة الأولى، يصبح من الممكن توقع النتائج مع وجود الحاجة إلى المتابعة المستمرة. وفى هذه المرحلة تصل الشبكة إلى العديد

من الإنجازات، وقد تواجه أيضاً الكثير من الإخفاقات والمشكلات، مما يضيف إلى رصيد الخبرة التراكمية التى ترتقى بالتجربة كلها نحو الكمال والفعالية. وتدخل العناصر الخاصة بهذة المرحلة من التكاليف ضمن التكاليف التشغلية (المتابعة،الصيانة، أجور العاملين).

المرحلة الثالثة النضج:تتخذ شبكة الإنترانت فى هذه المرحلة منحنياً ثابتاً فى النمو والتطور وتصبح لها ميزانيتها الواضحة والمحددة. وتبدأ الشبكة باكتساب شكلها ومحتواها الذى يميزها عن الشبكات التى تمتلكها المنظمات الأخرى. ويتميز المحتوى المعلوماتى للشبكة فى هذه المرحلة بتوفيره لكل المعلومات التى يحتاجها مستخدم بشرط ألا يتعدى المحتوى هذه الاحتياجات، حيث يجب ألا تضم أى معلومات خارج حدود إحتياجات العاملين (مستخدمى الشبكة). وجدير بالذكر أن مرحلة النضج لشبكات الإنترانت تحتاج لتكاتف جهود مستخدمى الشبكة حتى لا تواجه بمشاكل عدم القدرة على إدارة المحتوى. كما يجب إدراك اهمية التحديث المستمر لمحتوى الشبكة حتى تكسب ثقة مستخدميها.

المرحلة الرابعة الاضمحلال: وفى هذه المرحلة قد يقل أداء الشبكة والأجهزة والمعدات وتنظر إدارة المنشاة إلى تطوير الشبكة ومكوناتها من أجهزة ومعدات وبرامج نظر إلى التطور الذي قد يحدث في البيئة الخارجية، بالإضافة إلى التكاليف البيئة للتخلص من الأجهزة والمعدات، وإعادة دورة حياة جديدة في التطور التكنولوجي إعادة بناء شبكات الإنترانت من جديد.

ولقد إتفقت بعض الدراسات أن التكاليف المرتبطة ببناء شبكات الإنترانت يمكن تقسيمها من حيث درجة السهولة فى القياس، فهناك تكاليف يمكن قياسها مثل تكلفة الأجهزة والأدوات والمعدات وتكاليف العمالة والتشغيل والتدريب. أما النوع الثانى فيصعب قياسها بشكل مادى وملموس مثل عدم رضاء العاملين وعدم الولاء وعدم الكفاءة التشغيلية.

هذا ويمكن تقسيم تكاليف بناء شبكات الإنترانت القابلة للقياس إلى:

- تكاليف رأسمالية: وهى التكاليف المبدئية اللازمة لبناء الشبكة وتتمثل فى تكاليف شراء الأجهزة والمعدات وتركيبها، وتكاليف شراء البرامج الجديدة، وتكاليف تدريب المستخدمين وتكاليف تجهيز الموقع، وتكاليف التحويل إلى النظام الجديد، وجدير بالذكر أن تكاليف الأجهزة والمعدات تتوقف على الطاقة المطلوبة وعدد مستخدمى الشبكة وحجم العمليات التى سوف تقوم بها شبكة الإنترانت. أما تكاليف الإعداد والتركيب فهى عادة تقدر بنسبة من ثمن شراء الأجهزة والمعدات الأساسية. ومن الملاحظ أن التكاليف الإستثمارية لبناء شبكة إنترانت تتضمن أيضاً التكاليف المتعلقة بالخطوات الإجرائية لتنفيذ النظام، وما يترتب على ذلك من تكاليف تدريب المستخدمين وتكاليف أمن المعلومات وتحويل الملفات وإعداد البرامج ومكافآت الخبراء المشرفين على الشبكة أثناء فترة تنفيذها.
- تكاليف تشغيلية: وهى تكاليف ناتجة عن الإستمرار فى التطوير والإستخدام للنظام. وتتمثل فى تكاليف صيانة البرامج والمعدات، ونفقات تخزين البيانات، وتكاليف الإتصال الداخلى، وتكاليف المعدات المستأجرة، وتكاليف المعدات القابلة للإستهلاك، والنفقات الأخرى المصاحبة لإستخدام شبكة الإنترانت. ويمكن القول أن التكاليف التشغيلية لشبكة الإنترانت يتم تقديرها وفقاً للخصائص المرغوبة فى الشبكة مثل الدقة والمرونة والتوقيت الملائم للمعلومات.

ومن المرغوب فيه أن يكون هناك إستراتيجية واضحة تحدد ما تريد المنشأة إنجازه من خلال شبكة الإنترانت، حتى يمكن أن يؤدى تحليل التكاليف إلى نتائج ذات معنى.

حيث إنتقدت إحدى الدراسات التقرير الصادر من مجموعة Nielsen Norman والذى أطلق افضل إنترانت لعام 2005 بانه رغم إحتوائه على معلومات متميزة إلا أن محتواه قد ركز على القابلية للإستخدام وتصميم الموقع وما إلى ذلك. ورأت

الدراسة أن القابلية للإستخدام لا تمثل الإستراتيجية، بل أكدت انه بدون إستراتيجية واضحة، تكون القابلية للإستخدام مضيعة للوقت وغير هادفة بل هى أدوات او وسائل لتنفيذ الإستراتيجية.

المبحث الثاني

التكلفة خلال دورة حياة المنتج/الخدمة

أولاً: تحليل وقياس التكلفة خلال دورة حياة المنتج/الخدمة:

تبدأ دورة حياة المنتج بمعرفة رغبات العملاء ثم البحث والدراسة للتوصل إلى منتج يشبع

تلك الرغبات ثم تصميم المنتج وتصنيعه ثم تسويقه وتوزيعه وخدمة العملاء بعد البيع، وتمثل دورة الحياة هذه عنصراً هاماً فى تحديد وتخفيض ورقابة تكلفة المنتج.

ولتحليل التكلفة لتحقيق الاعتبارات الاستراتيجية فإن الأمر يتطلب ضرورة تحديد التكلفة خلال دورة حياة المنتج، حيث تتعدد الاهداف التى يمكن تحقيقها من وراء ذلك أهمها:

أ- تحديد استراتيجيات الشراء وأفضل المصادر.

ب- تحديد مسببات حدوث التكلفة.

ج- المساعدة على الاختيار فيما بين البدائل المختلفة.

د- المساعدة فى المفاضلة بين القرارات الإستراتيجية وقرارات تغيير التصميم للمنتجات.

ه- تقييم قرارات الإضافات والتوسعات التكنولوجية الجديدة.

و- تطوير عملية محاكاة نماذج التصميمات المختلفة للوصول إلى أفضل التصميمات الممكنة.

ز- تعظيم وتنمية النتائج المختلفة المترتبة على البرامج التدريبية.

ح- المساعدة فى التنبؤ بالاحتياجات المختلفة والعناصر لاتى يمكن تحقيقها من وراء الموازنات والتخطيط فى المستقبل.

ط- تحقيق الأهداف الختلفة لتخصيص التكلفة فى الأجل الطويل.

ي- تدعيم برامج الرقابة على الأداء.

وبالإضافة إلى الأهداف السابقة فإن هناك العديد من العوامل التى تحتم تحديد التكلفة خلال دورة حياة المنتج فى الآتى:

أ- ازدياد أهمية اعتبارات ترشيد عناصر التكلفة التى يتم استخدامها وتحملها.

ب- ازدياد حدة المنافسة.

ج- ازدياد عناصر تكلفة الإنتاج خاصة بالنسبة للمنتجات التى تتمتع بمزايا تكنولوجية حديثة.

د- ارتفاع حجم تكلفة الصيانة خاصة تلك المرتبطة بصيانة ما بعد البيع.

ه- التطورات الحديثة فى تكنولوجيا الإنتاج وما استتبعه ذلك من ظهور سلع متطورة تكنولوجيا ذات دورة حياة قصيرة نسبياً.

و- اعتبارات التطور المستمر للمنشأة وما تطلبه ذلك من العمل على تعظيم القيمة المضافة للمنشأة، وذلك بتدعيم الأنشطة التى تحقق قيمة مضافة، وهو ما يستلزم ضرورة تحديد تكلفة المنتج خلال دورة حياته رغبة فى الكشف المبكر عن السلع التى تحقق خسائر خلال أى مرحلة.

ز- التوجه المحاسبى الحديث نحو مفهوم الشمول فى التكلفة بهدف تدعيم القرارات الإدارية، مما يتطلب العمل على إلا تقتصر تكلفة المنتج على تكلفة إنتاجه فقط وإنما الخوض فى تكاليف التفكير فيه وتصميمه وأيضاً تكاليف ما بعد البيع خلال فترة ضمان السلعة.

ح- الخروج من مفهوم الفترة المحاسبية إلى مفهوم الفترة الإنتاجية، حيث أنه بدلاً من تطبيق أساس الاستحقاق فى المحاسبة والذى يقضى باستقلال كل فترة مالية، أصبح الأمر يتطلب ضرورة تحديد التكلفة خلال دورة حياة المنتج وما

سيتتبعه ذلك من استغراق أكثر من فترة مالية فى تحديد التكلفة وما أطلق عليه بالفترة الإنتاجية.

ثانياً: تخفيض التكلفة على أساس دورة حياة المنتج/الخدمة:

هناك العديد من وجهات النظر إلي أن الأهمية الإستراتيجية لأسلوب المحاسبة عن التكلفة على أساس دورة حياة المنتج إنما ترجع إلي قدرته على تخفيض التكلفة وتحسين جودة المنتجات خاصة في ظل أتباع مفهوم التحسين المستمر من خلال التركيز على مراحل ما قبل الإنتاج والاهتمام بالعلاقات المتداخلة بين المراحل المختلفة لدورة حياة المنتج واختيار أساليب رقابة وضبط التكاليف المناسبة لكل مرحلة وقد تناولت عدة دراسات إمكانية قيام المنشاة بإجراءات يمكن من خلالها التأثير في كل مرحلة من مراحل دورة حياة المنتج وأثر ذلك التأثير على تكاليف المرحلة أو تكاليف المراحل التالية لها فالنقطة الجوهرية في هذا الصدد والتي يجب أن تكون المنشأة على تفهم عميق ودراية واسعة بها هي معرفة وإدراك المرحلة التي سيظهر بها تأثير الإجراء المتخذ في مراحل سابقة والهادف إلي تخفيض تكاليف دورة حياة المنتج.

فخلال المراحل الأولى (مرحلة التطوير والتصميم) من دورة حياة المنتج تستطيع المنشأة أن تتخذ من الإجراءات ما يمكنها من تخفيض تكاليف المراحل التالية لدورة حياة المنتج وكذلك تخفيض التكاليف المرتبطة بمستخدم المنتج مثل تكاليف التشغيل والصيانة

ولان النسبة الكبرى من تكاليف دورة حياة المنتج تتحدد خلال مراحل التطوير والتصميم ، فيجب أن يركز الاهتمام على إدارة الأنشطة التي تؤدي خلال مرحلة نشأة المنتج عن طريق الإستثمار في أصول تستخدم في مراحل ما قبل الإنتاج وتخصيص موارد أكثر على الأنشطة التي تؤدي في تلك المرحلة لتخفيض تكاليف الإنتاج والتسويق وتكاليف ما بعد البيع.

ويخلص الباحث مما تقدم إلي أن أسلوب التكلفة على أساس دورة حياة المنتج يقدم أطارا منظما للتكلفة على مدار دورة حياة المنتج الكاملة والتي تبدأ من مرحلة التصميم إيل مرحلة التخلص من المنتج فعن طريق فهم طبيعة كل مرحلة من مراحل دورة حياة المنتج تستطيع المنشأة أن تحدد أولوياتها في تخفيض التكلفة أو تحسين الإيراد حتى تصل إلى هدف تعظيم الربح الذي يترتب عليه حصول المنشاة على ميزة تنافسية والتي تنشأ أيضا عند تكامله مع غيره من أساليب إدارة التكلفة الأخرى وكذلك أخذ هذا الأسلوب في حسبانه المعايير التي يستند إليها وهي وفر فى التكاليف ووفر فى الزمن وزيادة فى الإنتاج مما يحقق ميزة تنافسية للمنشأة.

المبحث الثالث

الدراسة الميدانية

أولاً: منهجية الدراسة الميدانية:

1: **مجتمع الدراسة:** ينقسم مجتمع البحث إلى فئتين كالآتي:

1- العاملين بإدارة الحسابات العامة 2- والعاملين بالإدارة المالية.

2: عينة الدراسة: تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة ، وقد اعتمد الباحث في تحديد مفردات هذه العينة علي أسلوب العينات الحكمية Judgmental Sampling، نظرا لعدم توافر المعلمات الإحصائية لفئات الدراسة، وبالتالي عدم إمكانية الاعتماد علي اسلوب العينات الإحصائية في تحديد عينة الدراسة.

3: اسلوب الدراسة: اعتمد الباحث في الدراسة الميدانية علي أسلوب قائمة الاستقصاء، حيث قام الباحث بإعداد هذه القائمة في شكل أسئلة تم صياغتها في ضوء فروض وأهداف الدراسة، وقد تم توزيع القائمة علي عينة من العاملين بادارة الحسابات العامة ، والعاملين

بالإدارة المالية، وقد تم عمل مقابلات شخصية مع بعض مفردات العينة وذلك للتحقق من مدي ملاءمة أسئلة الاستقصاء من ناحية، وفهم المستقصين لمعني ومضمون الأسئلة من ناحية أخري.

4: توزيع قوائم الاستقصاء وتلقي الردود:

جدول رقم (1)

بيان عدد استمارات الاستقصاء الموزعة وغير المستلمة والمستردة والصالحة للتحليل ونسبة الاستجابة

البيـــان	عدد الإستمارات الموزعة	عدد الإستمارات غير المستلمة	عدد الإستمارات المستردة	عدد الإستمارات الصالحة	نسبة الإستجابة للاستمارات الصالحة
ادارة الموارد البشرية والشئون الفنية	18	2	16	14	%77,7
العاملين بالإدارات المالية	24	3	21	19	%79,1
الإجمالي	42	5	37	33	%78,5

وفي ضوء الجدول السابق يتضح أن معدل القوائم الصالحة للتحليل الإحصائي لكل فئة من فئات الدراسة يعد معدل مناسب، وهو ما يمكن الاعتماد عليه في اختبار فرض البحث.

5: الأساليب الاحصائية الاعتمادية:

وهي الاساليب التي تهتم بمدي إمكانية الاعتماد علي نتائج تحليل بيانات قائمة الاستقصاء بمعني مدي تجانس الإجابات بين المستقصي منهم ومدي إمكانية

تعميم نتائجها علي المجتمع وذلك من خلال اختبارات معامل الثبات ومعامل الصدق ، وقد تم الاعتماد علي:

معامل الفا كرونباخ (Alpha Cronbach).

الوسط الحسابي Mean

الانحراف المعياري Std. Deviation

معامل الاختلاف Coefficient of Variance

تحليل الانحدار المتدرج Multiple Linear Regression بطريقة Stepwise

اختبار مان ويتني Mann–Whitney Test

اختبار الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات البحث.

قام الباحث بحساب معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach ، باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية (Reliability) دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين بنود المقياس الخاضع للاختبار.

وباستعراض النتائج تبين أن قيم معامل الثبات و معامل الصدق مقبولة لجميع الأسئلة وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

ثانياً: عرض وتحليل نتائج التحليل الإحصائي لاختبارات الفروض:

يتناول في هذا المبحث عرض وتحليل نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، وذلك لاختبار مدي صحة فروض البحث، وذلك كما يلي:

نتائج اختبارات الفرض الرئيسي:

"**لا توجد علاقة ارتباط بين تكلفة الاستثمار في شبكات الانترانت وبين زيادة القدرات التنافسية في منشآت الإعمال**"

ولاختبار هذا الفرض تم صياغة الفروض الفرعية الآتية:

الفرض الفرعي الأول: " لا توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق وفر تكاليفي"

تم تطبيق نموذج الانحدار الخطي بطريقة Stepwise لاستخدام شبكات الانترانت علي تحقيق الوفر في التكاليف، للتعرف علي مدي وجود علاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وكذلك تحديد قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة وتم التوصل الى النتائج التالية التي يظهرها جدول رقم (2):

جدول رقم (2) نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد الأثر التفاعلي والتبادلي للمتغيرات الأكثر تأثيراً على تحقيق الوفر في التكاليف

المتغيرات المستقلة	المعلمات المقدرة B	t. test		f. test		R^2
		القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	
الجزء الثابت	.599	7.232	.000**			
بعد استخدام شركتكم لشبكات الإنترانت قد أدى إلى تقليل التكاليف الجارية الخاصة بمهمات الكتابة والطباعة.	.077	6.611	.000**			
أداء استخدام شبكات الأنترانت إلى تغير في شروط قبول الموظفين شركتكم.	.144	14.944	.000**			
إن تكاليف تذاكر الطيران وبدل السفر قد انخفضت بعد استخدام شبكة الأنترانت.	.128	11.881	.000**	289.563	.000**	%87.7
أدى استخدام شبكات الأنترانت إلى تقليل تكاليف المطابقات بين فروع الشركة المختلفة.	.160	15.920	.000**			
باستخدام شركتكم لشبكات الإنترانت قد انخفضت التكاليف الخاصة بالمعاملات المتعلقة بالشركة.	.091	11.138	.000**			
أدى استخدام شركتكم لشبكات الإنترانت إلى تقليل تكاليف الوقود والسيارات الخاصة بنقل البريد.	.096	9.472	.000**			

أدى استخدام شبكات الأنترانت إلى تقليل رسوم الاشتراكات المدفوعة إلى شركات الاتصال(التليفون).	.087	7.686	.000**			
أن استخدام شركتكم لشبكات الأنترانت قد أدى إلى تخفيض تكاليف مهمات بدل السفر مصاريف الانتقال.	.076	7.226	.000**			

** دالة عند مستوي معنوية أقل من (0,001)

1- معامل التحديد (R Square):

يقيس النسبة المئوية لما تفسره المتغيرات المستقلة في قيم المتغير التابع ، وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك علي القوة التفسيرية لنموذج الانحدار ، ويتضح أن المتغيرات المستقلة (مزايا استخدام شبكات الانترانت) تفسر (87,7%) من التغير الكلي في المتغير التابع (تحقيق الوفر في التكاليف) ، وباقي النسبة (12,3%) يرجع الي الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخري كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي.

2- اختبار معنوية كل متغير مستقل علي حدة (T.test):

نجد أن المتغيرات المستقلة (مزايا استخدام شبكات الانترانت) ، ذو تأثير معنوي علي المتغير التابع (تحقيق الوفر في التكاليف) ، حيث بلغت قيمة " t " (6,611) ، (14,944)، (11,881) ، (15,920) ، (11,138) ، (9,492) (7,682) ، (7,226) علي التوالي وذلك عند مستوي معنوية أقل من (0,01).

3- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار(F.test):

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل ، تم استخدام اختبار (F.test)، وحيث إن قيمة اختبار (F.test) هي (289,563) وهى ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.01)، مما يدل على جودة تأثير المتغيرات المستقلة (مزايا استخدام شبكات الانترانت) في نموذج الانحدار على تحقيق الوفر في التكاليف.

مما سبق يلاحظ وجود علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة إحصائية وتأثير فعال للمتغيرات المستقلة (مزايا استخدام شبكات الانترانت) في نموذج الانحدار على تحقيق الوفر في التكاليف.

وهذا يؤكد عدم صحة الفرض الفرعي الاول الذى ينص علي "لا توجد علاقة ارتباط

بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق وفر تكاليفي" وصحة الفرض البديل الذى ينص علي " توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق وفر تكاليفي".

اختبارالفرض الفرعي الثاني الذي ينص على:

"لا توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق وفر في الزمن"

تم تطبيق نموذج الانحدار الخطي بطريقة Stepwise لاستخدام شبكات \ الانترانت علي تحقيق الوفر في الزمن وتم التوصل الى النتائج التالية:

جدول رقم (3) نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد

الأثر التفاعلي والتبادلي للمتغيرات الأكثر تأثيراً على تحقيق الوفر في الزمن

المتغيرات المستقلة	المعلمات المقدرة B	t.test		f.test		R^2
		القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	مستوي المعنوية	
الجزء الثابت	.588	7.792	.000**	396.416	.000**	%89.5
الرجوع إلى البيانات المخزنة آلياً بالشركة للاستفادة منها يوفر في عملية الوقت والجهد	.136	11.598	.000**			
الشركة تمتلك أجهزة ومعدات حديثة في شبكات الأنترانت تساهم في أنهاء الأعمال بوقت أسرع	.139	12.879	.000**			

أداء استخدام شبكات الإنترانت الى ضمان دقة سير عملية الاتصال وضمان عدم تكرارها	.138	14.096	.000**			
أداء استخدام شبكات الإنترانت إلى سرعة إعداد المراكز المالية وحسابات الميزانية	.144	13.271	.000**			
أن استخدام الشركة لشبكات الأنترانت قد أدى إلى تقليل وقت نقل المعلومة بين إدارات الشركة	.125	13.899	.000**			
استخدام الشركة لشبكة الأنترانت ساهم في نقل المعلومات الخاصة بالشركة والموظفين في الوقت المناسب	.123	10.861	.000**			
استخدام الشركة لشبكات الأنترانت ساهم فى تقليل الوقت في انهاء التقارير الشهرية	.064	5.377	.000**			

معامل التحديد (R Square):

يقيس النسبة المئوية لما تفسره المتغيرات المستقلة في قيم المتغير التابع ، وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك علي القوة التفسيرية لنموذج الانحدار ، ويتضح أن المتغيرات المستقلة **(مزايا استخدام شبكات الانترانت)** تفسر (89,5%) من التغير الكلي في المتغير التابع **(تحقيق الوفر في التكاليف)** ، وباقي النسبة (10,5%) يرجع الي الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخري كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي.

اختبار معنوية كل متغير مستقل علي حدة (T.test):

نجد أن المتغيرات المستقلة **(مزايا استخدام شبكات الانترانت)** ، ذو تأثير معنوي علي المتغير التابع **(تحقيق الوفر في الزمن)** ، حيث بلغت قيمة " t " (11,598) ، (12,879)، (14,096) ، (13,271) ، (13,899) ، (10,861) (5,377) علي التوالي وذلك عند مستوي معنوية أقل من (0,01).

اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار(F.test):

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل ، تم استخدام اختبار (F.test)، وحيث إن قيمة اختبار (F.test) هي (396,416) وهى ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.01)،

مما يدل على جودة تأثير المتغيرات المستقلة **(مزايا استخدام شبكات الانترانت)** في نموذج الانحدار على المتغير التابع **تحقيق الوفر في الزمن.**

مما سبق يلاحظ وجود علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة إحصائية وتأثير فعال للمتغيرات المستقلة **(مزايا استخدام شبكات الانترانت)** في نموذج الانحدار على **تحقيق الوفر في الزمن.**

وهذا يؤكد عدم صحة الفرض الفرعي الثاني الذى ينص علي " لا توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق وفر في الزمن" **وصحة الفرض البديل الذى ينص علي** " توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق وفر في الزمن".

<u>اختبارالفرض الفرعي الثالث الذي ينص على:</u>

" **لا توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وزيادة الانتاجية**"

تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي، وذلك لقياس التأثير الإيجابي **لاستخدام شبكات الانترانت علي تحقيق زيادة الانتاجية،** وذلك كما يظهرها جدول رقم (4):

جدول رقم (4) نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد

الأثر التفاعلي والتبادلي للمتغيرات الأكثر تأثيراً على تحقيق زيادة الانتاجية

المتغيرات المستقلة	المعلمات المقدرة B	t.test		f.test		R^2
		القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	
الجزء الثابت	1.197	13.362	**.000	237.245	**.000	%81.3
استخدام الشبكة الداخلية قلل من الدورة المستندية بما ينعكس إيجابياً على زيادة الإنتاج	.194	15.288	**.000			
أداء استخدام شبكات الأنترانت إلى تسهيل عمليات صرف المواد الخام من المخازن	.122	8.808	**.000			
استخدام شبكات الانترانت قلل من الشعور بضغوط العمل	.091	8.803	**.000			
أداء استخدام الشبكات إلى تحديد المسئولية مما يسهل الإجراءات الرقابية	.145	8.858	**.000			
يتم بواسطة الشبكات تبادل أفكار الخبراء والمختصين بين الوحدات والاقسام لإنجاز الأعمال	.093	8.350	**.000			
أداء استخدام الشبكات الداخلية إلى تسهيل إجراءات أوامر الشراء	.090	6.613	**.000			

** دالة عند مستوي معنوية أقل من (0,001)

معامل التحديد (R Square):

يقيس النسبة المئوية لما تفسره المتغيرات المستقلة في قيم المتغير التابع ، وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك علي القوة التفسيرية لنموذج الانحدار ، ويتضح أن المتغيرات المستقلة **(مزايا استخدام شبكات الانترانت)** تفسر (81,3%)

من التغير الكلي في المتغير التابع **(تحقيق زيادة الانتاجية)** ، وباقي النسبة (18,7%) يرجع الي الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخري كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي.

1- اختبار معنوية كل متغير مستقل علي حدة (T.test):

نجد أن المتغيرات المستقلة **(مزايا استخدام شبكات الانترانت)** ، ذو تأثير معنوي علي المتغير التابع **(تحقيق زيادة الانتاجية)** ، حيث بلغت قيمة " t " (15,288) ، (8,808) ، (8,803) ، (8,858) ، (8,350) ، (6,613) علي التوالي وذلك عند مستوي معنوية أقل من (0,01).

2- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار(F.test):

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F.test)، وحيث إن

قيمة اختبار (F.test) هي (237,245) وهى ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.01)، مما يدل على جودة تأثير المتغيرات المستقلة **(مزايا استخدام شبكات الانترانت)** في نموذج الانحدار على المتغير التابع **تحقيق زيادة الانتاجية.**

مما سبق يلاحظ وجود علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة إحصائية وتأثير فعال للمتغيرات المستقلة **(مزايا استخدام شبكات الانترانت)** في نموذج الانحدار على **تحقيق زيادة الانتاجية.**

وهذا يؤكد عدم صحة الفرض الفرعي الثالث الذى ينص علي " لا توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق زيادة الانتاجية " **وصحة الفرض البديل الذى ينص علي** " توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق زيادة الانتاجية".

ومن التحليل السابق يتضح للباحث عدم صحة الفرض الرئيسي الأول وهو لا توجد علاقة ارتباط بين تكلفة الاستثمار في شبكات الانترانت وبين زيادة القدرات التنافسية في
منشآت الإعمال ، **وصحة الفرض البديل الذي ينص علي** " توجد علاقة ارتباط بين تكلفة الاستثمار في شبكات الانترانت وبين زيادة القدرات التنافسية في منشآت الإعمال".

النتائج والتوصيات:

يتناول هذا الجزء ملخصاً للنتائج التى أسفرت عنها الدراسة ويتضمن الإجابة على التساؤلات ونتيجة إختبار الفروض كما يتناول بعض التوصيات.

أولاً: النتائج النظرية:

1- يعتبر الاستثمار في شبكات الانترانت – أحد الاتجاهات الحديثة في مجال الاستثمار، التي يجب أن تتوجه إليه منشآت الإعمال بهدف زيادة قدرتها التنافسية.
2- يعود فشل بعض المنشآت في تحقيق أهدافها إلى ضعف أو انعدام أدوات الاتصال بين الموارد البشرية في المنشأة (الشبكات الداخلية الانترانت).
3- أن الحل الأمثل قد يكون هو توافر إدارة جيدة للاستثمار في شبكات الانترانت ومع ذلك فان المنافع المتوقعة منه قد لا تتحقق بالقدر الذي يتناسب مع حجم هذا الاستثمار ما لم يتم إدارة تكاليف الاستثمار في شبكات الانترانت.
4- اتفقت بعض الدراسات على أهمية الاستثمار في شبكات الانترانت كأحد الاتجاهات الحديثة في مجال الاستثمار وأثرها في تحقيق الوفر التكاليف وزيادة الإنتاجية وزيادة القدرات التنافسية.

ثانياً: نتائج الدراسة الميدانية:

توصلت الدراسة الميدانية إلى النتائج الآتية:

1. عدم صحة الفرض الفرعي الاول الذى ينص علي " لا توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق وفر تكاليفي" وصحة الفرض

البديل الذى ينص علي " توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق وفر تكاليفي".

2. عدم صحة الفرض الفرعي الثاني الذى ينص علي " لا توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق وفر في الزمن " وصحة الفرض البديل الذى ينص علي " توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق وفر في الزمن".
3. عدم صحة الفرض الفرعي الثالث الذى ينص علي " لا توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق زيادة الانتاجية " وصحة الفرض البديل الذى ينص علي " توجد علاقة ارتباط بين الإنفاق على شبكات الانترانت وتحقيق زيادة الانتاجية".
4. عدم صحة الفرض الرئيسي الأول وهو لا توجد علاقة ارتباط بين تكلفة الاستثمار في شبكات الانترانت وبين زيادة القدرات التنافسية في منشآت الإعمال ، وصحة الفرض البديل الذي ينص علي " توجد علاقة ارتباط بين تكلفة الاستثمار في شبكات الانترانت وبين زيادة القدرات التنافسية في منشآت الإعمال".

ثالثاً: التوصيات:

1- فى إطار بناء مجتمع معلومات على منشآت الأعمال توجيه العاملين نحو التدريب على استخدام شبكات الإنترانت وتوجيه الاستثمار تجاه هذه الشبكات مما يضمن زيادة الإنتاج.
2- اعتبار تكنولوجيا المعلومات والقدرة فى استخدامها وإدارتها الحد الأدنى لتوظيف المهارات المطلوبة أو المرشحة للعمل فى الشركة محل الدراسة.
3- أن يمتد مجال البحث العلمى إلى دراسة إدارة تكاليف الاستثمار فى شبكات الإنترنت (المحتوى المعرفى للشبكات الداخلية) وتتبع أثر ذلك على كفاءة وزيادة القدرة التنافسية فى منشآت الأعمال.

4- إنشاء مراكز تكلفة خاص بالاستثمار فى تكنولوجيا المعلومات (الشبكات الداخلية الإنترانت) وذلك للتعرف على ما تحققه هذه الشبكات من وفر فى التكاليف ووفر فى الزمن وزيادة فى الإنتاج فى منشآت الأعمال المصرية.

المراجع:

([1])Ward, T., Measuring the ROI of Intranets: Mission Possible? Intranet Journal, The Online Resource of Intranet Professionals, 2002.p:2-3, Available Online: http-://www.intrane~oumal.com.

([1])Nielsen, J., Intranet Usability: The Trillion-Dollar Question, November, 2002.p:1, Available Online: www.useit.com**.**

([1])McGovern, G., the Life Cycle of Intranets, July 2002, p:6, Available Online: **http://ww-w.gerrymeyovem.com.**

([1]) Ward, T., Return on Investment-Part II: Appraising the Investment Value of Intranets, 2006. P:1-2, Available Online: http://www.prescientdigital.com**.**

([1]) Lavarone, T., Integrating a Corporate Intranet into your Strategic Communications Plan**, *Intranets for Corporate Communications Conference, 2nd Annual,*** Toronto, December 2006.p:3.

([1])Nielsen, J., Intranet Usability: The Trillion-Dollar Question, November, 2002.p, 2, Available Online: www.useit.com**.**

([1]) McGovern, G., Intranets: Strategy First, Usability Second, New Thinking, March 2005.p:1, Available Online http://www.gerrymmcgovem.com.

(1) د/ محمد بكر الشريف، "دراسات وبحوث فى المحاسبة الإدارية"، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مطبعة العشرى، بدون سنة نشر.

(1)Sakurai, M(1996) "Integrated cost management: A Companywide prescription for higher profits and lower costs" productivity press, Portland, oregan.
(1)Asiedu, Y. and Gu, p (1998) "product life cycle cost analysis: state of the art review", ***International Journal of production research*** Vol.36, Issue.4

(1) Hansen, R and Mowen, M. (2000) **"*Cost management: Accounting and control*"**, 3rd edition, South western college publishing, ohio, p: 45.
(1) Asiedu, Y. and Gu, p (1998) , ***Op. cit***.,pp 883 – 90

الصيرفة الإسلامية بديلة أو مكملة للصيرفة التقليدية
دراسة ميدانية على المصارف التجارية بمدينة بني وليد

د. خالد صالح عبود د. ابراهيم أحمد خليل
كلية الاقتصاد جامعة بني وليد

الملخص:-

يهدف الباحث في هذه الدراسة إلى التعرف على الصيرفة الإسلامية كونها بديلة أو مكملة للصيرفة التقليدية، والتعرف على الفروق الجوهرية بين المصارف التقليدية والمصارف الإسلامية، ولتنفيذ هذه الدراسة قام الباحث بإجراء استبيان تم توزيعه على مدراء المصارف ونوابهم ينوب عنهم، ومدراء الإدارات وبعض الموظفين، والقائمين على الخدمات المصرفية الإسلامية في المصارف بمدينة بني وليد.

وقد خلصت الدراسة إلى أنه يجب على المصارف التجارية الاتجاه نحو التعامل بطرق المصارف الإسلامية وذلك لتجنب التعامل بالربا، وضرورة قيام إدارات المصارف محل الدراسة بتبني فلسفة التوجه إلى السوق والعميل، بحيث تكون أهداف المصارف كسب العملاء والمحافظة عليهم وإرضاء رغباتهم بما يتعلق بالصيرفة الإسلامية، وينبغي على إدارات المصارف محل الدراسة الاهتمام بالعاملين، فهم المدخل السليم لضمان تقديم الصيرفة الإسلامية من خلال تهيئة بيئة عمل مناسبة وتحفيزهم ماديا ومعنويا، ويجب أن تسند مهمة تحويل الفروع التقليدية إلى إدارة مركزية متخصصة، تحت اسم إدارة المعاملات الإسلامية أو إدارة الخدمات المصرفية الإسلامية، تكون مسئولة عن تخطيط وتنفيذ وتقييم عملية التحول بدلا من إسنادها إلى احد إدارات المصرف التقليدية بالمركز الرئيسي، وتوصل الباحث إلى جملة من النتائج نوجزها في الأتي:-

1- اغلب العاملين بالمصارف محل الدراسة يرون الصيرفة الإسلامية بديلة للصيرفة التقليدية ولا يرونها مكملة للصيرفة التقليدية.

2- معظم العاملين بالمصارف محل الدراسة مستعدون لدعم عملية تحول مصارفهم التقليدية إلى مصارف إسلامية.
3- اغلب العاملين بالمصارف غير مدركين بالأمور الفنية الخاصة بعملية التحول، مثل التحول التدريجي للمصارف التقليدية وليس التحول السريع، أو أن يعمل النظامين معاً، النظام التقليدي والإسلامي، حيث أن إجاباتهم كانت بالحياد على هذه الفقرات.

المقدمة:-

قد انتشرت ظاهرة الصيرفة الإسلامية عربيا وإسلاميا وعالميا حتى وصل عدد المصارف الإسلامية إلى " 396 " مصرفا إسلاميا حتى عام " 2008 "م، منتشرة في " 53 " دولة في.[1] وهناك ثلاث دول حولت جهازها المصرفي بالكامل للعمل وفق آليات المصرفية الإسلامية وهى باكستان والسودان وإيران.

وقد واكب ظاهرة انتشار المصارف الإسلامية في النصف الثاني من القرن الميلادي المنصرم ظاهرة أخرى، وهى ظاهرة تحول الصيرفة التقليدية نحو الصيرفة الإسلامية، وكانت البداية في ليبيا عام " 1980 "م، ولقد استحوذت ظاهرة تقديم المصارف التقليدية للمصرفية الإسلامية على اهتمام قطاع عريض من المتخصصين الاقتصاديين والمصرفيين والشرعيين، وانقسموا حيالها بين مؤيد ومعارض.

لقد صاحب ظاهرة انتشار المصارف الإسلامية انعقاد العديد من المؤتمرات والندوات وصدور العديد من المراجع والمؤلفات العلمية حول ظاهرة الصيرفة الإسلامية. ومن هنا جاء اختيار الباحث لهذه الظاهرة لتكون محل بحثه.

أولا : مشكلة الدراسة:-

إن فكرة تحول الصيرفة التقليدية إلى الصيرفة الإسلامية تعد من الأفكار الحديثة والجديدة في ليبيا، وهي تشغل متخذي القرار للمصارف الحالية، بحيث يرى

[1] - لاحم الناصر، الصيرفة الإسلامية بلغة الأرقام، جريدة الشرق الأوسط، الثلاثاء، العدد 10822، 15 يوليو، 2008م.

بعضهم ضرورة تحول المصارف التقليدية الحالية إلى مصارف إسلامية بشكل تدريجي حتى تؤسس مصارف إسلامية على أسس وضوابط مصرفية إسلامية سليمة، ولهذا يرى الباحث إن نجاح هذه العملية يعتمد بالدرجة الأولى على تقبل العاملين لهذه المصارف لفكرة تحول مصارفهم التقليدية إلى مصارف إسلامية، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:-

" هل الصيرفة الإسلامية هي البديلة أو المكملة للصيرفة التقليدية "؟

ثانيا : أهداف الدارسة:-

1- التعرف على الطرح الإسلامي البديل للمصارف التقليدية.

2- التعرف على الفروق الجوهرية بين المصارف الإسلامية والتقليدية.

3- التعرف على الإجراءات التي اتخذتها المصارف محل الدراسة قبل أو أثناء أو بعد اتخذها ترك التعامل بالفوائد الربوية.

ثالثا : أهمية الدراسة:-

تكمن أهمية الدراسة في الخطوات التالية:-

1- محاولة أثراء المجلة العلمية بعنوان جديد وطرح يفيد الباحث والقاري في الصيرفة الإسلامية هي بديلة إما مكملة للصيرفة التقليدية.

2- التعرف على وجهة نظر العاملين بالمصارف محل الدراسة حول الصيرفة الإسلامية بأنها بديلة أو مكملة للصيرفة التقليدية.

رابعا : فروض الدراسة:-

من خلال استعراض مشكلة الدراسة وأهدافها، صيغت فرضية الدراسة على الشكل التالي:-

1- " لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بأن الصيرفة الإسلامية بديلة للصيرفة التقليدية ".

2- " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بأن الصيرفة الإسلامية مكملة للصيرفة التقليدية

خامسا : منهجية الدراسة:-

يتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات الميدانية وتحليليها للتعرف على الواقع الفعلي، وهل إن الصيرفة الإسلامية هي بديلة أو مكملة للصرفية التقليدية، وذلك من خلال تحليل متغيرات الدراسة، وحتى يغطى الموضوع اعتمدت في جمع البيانات على الطرق التالية:-

1-الجانب النظري : ويتمثل في الكتب والمراجع والدوريات والمجلات العلمية والدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة.

2-الجانب العلمي : يعتمد الباحث على توزيع صحيفة الاستبيان التي من خلالها يتم الحصول على البيانات الأولية من عينة الدراسة وتحليليها.

3-يعمل الباحث من خلال تبويب البيانات وتحليليها على استخراج النتائج عن طريق استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات، ونوع العينة، وأهداف الدراسة، وذلك باستخدام مجموعة الحزم الإحصائية الاجتماعية.

سادسا : مجتمع الدراسة والعينة:-

يمكن تعريف مجتمع الدراسة بأنه جميع المفردات التي تتوفر فيها الخصائص المطلوب دراستها ومن ثم فان:-

1- مجتمع الدراسة : يتمثل في المصارف التجارية الليبية.

2-عينة الدراسة : تتمثل في المصارف التجارية الليبية في مدينة بني وليد وعددها " 4 " مصارف.

3-ستكون المفردات المستهدفة عن طريق العينة العشوائية البسيطة من العاملين بالمصارف التجارية محل الدراسة.

وستحدد مواصفات مجتمع الدراسة وشروطه في حدود الدراسة.

سابعا : حدود الدراسة:-

1-الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية في فروع المصارف التجارية بمدينة بني وليد وعددها " 4 " مصارف.

2-الحدود الزمنية : تنحصر الدراسة في المدة الزمنية من 01 – 06 – 2015 إلى 31 – 12 – 2015م.

3- أسلوب الدراسة وأداتها : اعتمد الباحث على المنهج الميداني الذي يجمع بين الوصفي والتحليل للبيانات التي جمعت ميدانيا من العينة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة، والمتمثلة في العاملين للمصارف التجارية محل الدراسة، ونظرا لصغر مجتمع الدراسة من حيث عدد مفرداته وصعوبة الوصول إليه، وفي مدة زمنية محددة قياسا بالمدة الزمنية المتاحة للباحث، وكذلك صعوبة الحصول على إطار دقيق لمجتمع الدراسة الذي يمثل العدد الكلي والدقيق لمفرداته من العاملين، كل ذلك حدا بالباحث إلى اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين بالمصارف محل الدراسة.

ثامنا : الدراسات السابقة:-

الدراسة الأولى : نايف بن جمعان الجريدان، بعنوان تحول المصارف التقليدية للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية " دراسة تنظيرية تطبيقية "، مجلة الشريعة والقانون والدراسات الإسلامية، العدد " 23 "، جامعة نجران، المملكة العربية السعودية، 2014م:-

يهدف الباحث في هذه الدراسة إلى بيان مفهوم تحول المصارف التقليدية للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية، وتقديم الإجراءات العملية الشرعية والتنظيمية للمصارف التي اتخذت قرار ترك التعامل بالربا، والأخذ بيدها لتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في تعاملاتها، وتوصل الباحث إلى جملة من التوصيات أهمها عدم جواز الاستمرار في الأعمال الربوية بعد اتخاذ قرار التحول وقبل صدور موافقة الجهات الرسمية، ونشر ثقافة التحول بأهمية اعتناء المختصين في الفقه الإسلامي بدراسة مثل هذه الظواهر وإبراز الحكم الشرعي لمسائلها الدقيقة.

الدراسة الثانية : مصطفى إبراهيم محمد مصطفى، بعنوان تقييم ظاهرة تحول البنوك التقليدية إلى المصرفية إسلامية، بحث غير منشور، رسالة ماجستير، قسم الاقتصاد الإسلامي، الجامعة الأمريكية المفتوحة، القاهرة، مصر، 2006م:-

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة آليات تحول المصارف التقليدية إلى المصرفية الإسلامية، ودراسة المعوقات التي تواجه تحول المصارف التقليدية إلى المصارف

الإسلامية، وتوصلت إلى مجموعة من التوصيات أهمها تقديم نموذج مقترح لتحويل فرع تقليدي إلى فرع إسلامي وفق خطة ومنية متعددة المراحل.

الدراسة الثالثة : دراسة رضا صاحب أبو محمد بعنوان " دراسة بعض المنطلقات الفكرية في المصارف الإسلامية وواقعها الفعلي "، بحث غير منشور، رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، 2007م:-

يهدف الباحث في هذه الدراسة إلى تطور المصارف الإسلامية ومفهومها وأهدافها ومقارنة ذلك بالمصارف التجارية التقليدية، ودراسة بعض المنطلقات الفكرية حول المصرف الإسلامي، من حيث مبادئها الأساسية، وأهدافها ومصادر أموالها، وكيفية استخدامها وفق أحكام الشريعة الإسلامية، وأيضا دراسة الواقع الفعلي للمصارف الإسلامية، من حيث تطبيقها لأحكام الشريعة الإسلامية في مجال توظيف الأموال المدخرة لديها، وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها إن النظرية المصرفية الإسلامية انتقدت أسلوب التمويل المعتمد في المصارف التقليدية والقائم على خدمة فئة معينة وهم الأغنياء القادرون على استحواذ الثقة وتقديم الضمانات وكان المؤمل من المصارف الإسلامية أن تعمل على فتح أبواب جديدة لإشراك اكبر عدد ممكن من المستثمرين لاسيما الصغار منهم، إلاّ إن الواقع يشير إلى أن هذه المصارف ركزت في تعاملها مع الشركات الكبيرة ورجال الأعمال الأغنياء مما أدى إلى زيادة التفاوت في توزيع الدخول، وأيضا إن فكرة تأسيس المصارف الإسلامية قائمة على أساس جذب أموال المسلمين المودعة في المصارف الأجنبية إلى المصارف الإسلامية لاستثمارها في داخل الدول الإسلامية وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات نذكر منها ما يلي، ضرورة عدم جعل المصارف الإسلامية هي المؤسسات الوحيدة في البلد الإسلامي تطبق قوانين الشريعة الإسلامية وباقي المؤسسات تطبق القوانين الوضعية، بل لابد من أن تكون على الأقل جميع المؤسسات المالية والنقدية ملتزمة بأحكام الشريعة الإسلامية.

الإطار النظري:-

مفهوم المصارف الإسلامية:-

قد يكون من المناسب قبل أن نستعرض مفهوم ونشأة المصارف الإسلامية أن نعرض لمفهوم المصرف التقليدي، ثم نتعرف على خصائص المصارف الإسلامية.

أولا: مفهوم المصرف التقليدي:-

بأنه " مؤسسة مالية وظيفتها الرئيسة تجميع الأموال من أصحابها في شكل ودائع جارية وقروض بفائدة محددة ابتداء، ثم إعادة إقراضها لمن يطلبها بفائدة أكبر، ويربح المصرف الفرق بين الفائدتين، كما يقدم الخدمات المصرفية المرتبطة بعمليتي الاقتراض والإقراض. وعليه يمكن القول بأن المصرف التقليدي وسيط مالي " مقترض يقرض " أو " تاجر ديون ".[2]

ثانيا: مفهوم المصرف الإسلامي:-

بأنه " مؤسسة مالية تلتزم بأحكام الشريعة الإسلامية في كل أنشطتها الاستثمارية والخدمية من خلال دورها كوسيط مالي بين المدخرين والمستثمرين، وتقدم الخدمات المصرفية في إطار العقود الشرعية ".[3]

أو هو " مؤسسة مالية اقتصادية تقوم بالوساطة المالية بين المدخرين والمستثمرين في إطار الشريعة الإسلامية "، والتعريف السابق يُبرز دور " المصرف كمؤسسة مالية تمارس جذب الأموال واستثمارها والقيام بالخدمات المصرفية، ودوره كوسيط مالي تنضبط عملياته في إطار الشريعة الإسلامية ".

خصائص المصارف الإسلامية:-

1- سمير رمضان الشيخ، التطوير التنظيمي في البنوك الإسلامية، بحث غير منشور، رسالة دكتوراه، كلية التجارة بسوهاج، جامعة أسيوط، مصر، 1994م، ص 35 – 36.

2- لمزيد من المعلومات حول مفهوم المصرف الإسلامي، يرجع إلى كل من:-

- الغريب ناصر، أصول المصرفية الإسلامية وقضايا التشغيل، القاهرة، مكتبة ابللو، ط2، 2000م، ص 47 – 69.

3- محمد العلى القرى وآخرين، مشروع المعايير الشرعية لصيغ التمويل الإسلامي، المركز الوطني للاستشارات الإدارية والشرعية، جده، 1996م، ص 3 – 9.

للمصارف الإسلامية مجموعة من الخصائص هي:-

1- الالتزام الكامل بأحكام الشريعة الإسلامية في كل تعاملاتها المصرفية.

2- عدم التعامل بالفائدة المصرفية أخذا وإعطاء بشكل مباشر أو مستتر باعتبارها من الربا الحرام.

3- إرساء مبدأ المشاركة في الربح والخسارة من خلال توسط البنك بين أصحاب الأموال وطالبي التمويل مع عدم قطع المخاطرة وإلقائها على طرف دون آخر.

4- إحداث تنمية اقتصادية واجتماعية حقيقية في المجتمع.

5- إرساء مبدأ التكافل الاجتماعي، ليس فقط بجمع الزكاة وصرفها في مصارفها الشرعية، وإنما أيضا بالسعي إلى تحقيق عدالة في توزيع عوائد الأموال المستثمرة وتعظيم العائد الاجتماعي للاستثمار.[4]

أهداف المصارف الإسلامية:-

تكمن هذه الأهداف في النقاط التالية:-

1- تقديم البديل الإسلامي للمعاملات البنكية التقليدية لرفع الحرج عن المسلمين.

2- الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية في أوجه النشاط والعمليات المختلفة التي تقوم بها، وإتباع قاعدة الحلال والحرام في ذلك.

3- توفير الأموال اللازمة لأصحاب الأعمال بالطرق الشرعية بغرض دعم المشروعات الاقتصادية والاجتماعية النافعة.

4- تشجيع الاستثمار ومحاربة الاكتناز من خلال إيجاد فرص وصيغ عديدة للاستثمار تتناسب مع الأفراد والشركات.

---

[4]- لمزيد من المعلومات حول خصائص المصارف الإسلامية، يرجع إلى:-

- سيد الهوارى، ما معنى بنك اسلامى؟، مطبوعات الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، القاهرة، مصر، 1988م، ص 33- 47.

- محمد عمر شبرا ،نحو نظام نقدي عادل، مطبوعات المعهد العالمي للفكر الإسلامي، القاهرة، مصر، 1990م، ص30.

- الموسوعة العلمية والعملية للبنوك الإسلامية، إصدارات الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، الجزء الأول، القاهرة، مصر، 1977م، ص23.

5- تحقيق تضامن فعلي بين أصحاب الفوائض المالية وأصحاب المشروعات المستخدمين لتلك الفوائض، وذلك بربط عائد المودعين بنتائج توظيف الأموال لدى هؤلاء المستخدمين ربحا أو خسارة، وعدم قطع المخاطرة وإلقائها على طرف دون الآخر.

6- تنمية القيم العقائدية والأخلاقية في المعاملات وتثبيتها لدى العاملين والمتعاملين معها.

7- مساعدة المتعاملين معها في أداء فريضة الزكاة على أموالهم، والقيام بدورها في المشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

دعائم فكرة الصيرفة الإسلامية:-

للصيرفة الإسلامية مجموعة من الدعائم هي[5]:-

1- الزيادة المضطردة في عدد المصارف الإسلامية.

2- اعتراف المصارف الربوية بنجاح تجربة المصارف الإسلامية الذي فاق كل توقع بالرغم من التحديات والعقبات التي تقف في سبيلها والأخطاء التي تقع فيها.

3- قيام المصارف الإسلامية بإنشاء فروع لها تعمل وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية.

4- قيام بعض المصارف الأجنبية بإنشاء فروع لها تعمل لها تعمل وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية مثل بنك تشيس الأهلي وسيتي بنك الأمريكي.

5- قيام بعض المصارف الأجنبية بإنشاء مصارف إسلامية مستقلة.

6- اعتراف الحكومات العربية والإسلامية بالمصارف الإسلامية كواقع، كما قامت بعض الدول العربية بإصدار تشريع خاص بها، ينظم علاقتها بالمصرف المركزي كما هو الحال في السودان وإيران وباكستان والإمارات والكويت.

7- إصدار مجلات متخصصة في مجال الاقتصاد والمصارف الإسلامية.

8- إنشاء أقسام متخصصة للاقتصاد الإسلامي في بعض الجامعات.

---

[5]- الجمعية الليبية للمالية الإسلامية، أساسيات الصيرفة الإسلامية، 2015م، ص10.

9- تدريس الاقتصاد الإسلامي والمصارف الإسلامية في بعض الجامعات الأجنبية.

المعوقات والتحديات التي تواجه الصيرفة الإسلامية:-[6]

1- المعوقات الإدارية.

2- معوقات ذات صلة بالموارد البشرية.

3- معوقات ذات صلة بالنظم والسياسات.

4- معوقات ذات صلة بتطوير المنتجات.

5- معوقات ذات صلة بتطور الأسواق.

الفرق الجوهرية بين المصارف الإسلامية والتقليدية:-

قد تتفق المصرفية الإسلامية والتقليدية في "اسم بنك" وهذا هو العامل المشترك بينهما، وقد يقوم كل منهما بدور الوساطة المالية، لكن لكل من البنك الإسلامي والتقليدي مقاصدهما وأهدافهما وغاياتهما، والبنكين لا يلتقيان في تصور ولا يتوافقان في نتيجة.

فيخضع البنك التقليدي في أعماله للضوابط القانونية دون أعمال أو مراعاة للضوابط الشرعية، أما في البنك الإسلامي فنجد أن جميع أعماله تخضع للضوابط الشرعية، أي أنه لكل عملية مصرفية عقد شرعي مع الأخذ في الاعتبار الضوابط القانونية وبما لا يخالف أحكام الشريعة الإسلامية.

ويتعامل البنك التقليدي بسعر الفائدة المحددة سلفا على جميع أنواع القروض سواء كانت من المدخرين أو المستثمرين، أما البنك الإسلامي فيتعامل على أساس المشاركة في الربح والخسارة ولا يتعامل بسعر الفائدة والتي هي من الربا المحرم، ويلتزم البنك الإسلامي بقاعدة الحلال والحرام، أما البنك التقليدي فلا يلتزم إلا بالضوابط القانونية.

[6]- الجمعية الليبية للمالية الإسلامية، أساسيات الصيرفة الإسلامية، 2015م، ص12.

الجدول رقم " 1 " يوضح الفروق بين المصارف التقليدية والمصارف الإسلامية:-

ت	أوجه المقارنة	المصرف التقليدي	المصرف الإسلامي
1	الربح	الفرق بين الفائدة الدائنة والمدينة	الربح ناتج من الاستثمار الفعلي لأموال المودعين والمصرف
2	النشاط الأساسي	يتلقى الودائع ويمنح القروض	يساهم في تمويل المشروعات والقطاعات المتخصصة " الصناعية والزراعية والعقارية " سواء كانت طويلة الأجل أو متوسطة أو قصيرة الأجل
3	الاتجار المباشر	لا يستطيع القيام به " شراء وبيع السلع "	يقوم بالاتجار المباشر في شراء وبيع السلع وفقا ليصغ البيوع الإسلامية
4	الودائع	تقبل الودائع وتتعهد بردها والفوائد عليها وفقا لأجل محدد " ضمان رأس المال "	تقبل الودائع الاستثمارية على أساس عقد المضاربة الشرعية، ويوزع الربح الناتج من التوظيف الفعلي
5	الأسهم الممتازة	يصدرها محددة بالفائدة	يصدر صكوك تساهم في الربح والخسارة
6	رأس المال	يصدر في صورة أسهم عادية وممتازة	يصدر في صورة أسهم عادية فقط
7	العميل	دائن ومدين	مشتري، شريك، مستأجر، مستصنع
8	الضوابط	القانونية	الشرعية والقانونية
9	الآلية	سعر الفائدة	المشاركة في الربح والخسارة " هامش ربحية "
10	النظرة إلى النقود	تعد النقود سلعة تباع وتشتري	تعد النقود وسيلة
11	الرقابة الشرعية	لا توجد هيئة للرقابة الشرعية	ضرورة تواجد هيئة للرقابة الشرعية تصدر الفتاوى في المسائل الجديدة وتراقب التطبيق الشرعي من خلال الإدارة الشرعية
12	صيغ التوظيف	قروض معظمها تجاري،	توظف وفقا لصيغ التمويل

	الأموال	يوجه بعضها للاستثمار في الأوراق	الإسلامية " بيوع، مشاركات، أجارات، ....الخ، وتأسيس الشركات
13	صندوق الزكاة	لا يوجد نشاط للزكاة في المصرف	احد الأنشطة التكافلية ويمول من زكاة رأس مال المصرف، بالإضافة إلى التبرعات والهبات
14	الدراسات الائتمانية	الاهتمام بالضمانات ورأس المال والقدرة الائتمانية	الاهتمام بشكل اكبر، حيث إن المصرف يدخل مشركا في المشروعات ويركز على مصادر السداد والمشروع محل التمويل
15	الحلال والحرام	ليس شركا أساسيا في التوظيف	تلتزم بالحلال والحرام، فعلى سبيل المثال لا تمول المصارف الإسلامية مشروعات الخمور والقمار ولحم الخنزير بصرف النظر عن درجة ربحيتها، أو أي أنشطة محرمة
16	الموارد البشرية	التركيز على الكفاءات المحورية المهنية والسلوكية والأخلاقية المرتبطة بالعمل فقط	التركيز على الكفاءات المحورية والمهنية والأخلاقية، والالتزام الأخلاقي والإيمان بالعمل المصرفي الإسلامي، والرغبة في إعادة التعليم من منظور الشريعة الإسلامية
17	شراء الديون	تقوم ببيع وشراء الديون	لا تقوم بالتجارة في الديون

المصدر:- محمد محمود عبد الله يوسف، البنوك الإسلامية في الكويت، كلية التخطيط العمراني، جامعة القاهرة، مصر، 2011م، ص8-9.

واقع الصيرفة الإسلامية في المصارف الليبية:-

الجهاز المصرفي الليبي حديث العهد بالصيرفة الإسلامية، وكانت البداية من مصرف الجمهورية الذي باشر العمل بصيغ التمويل والاستثمار المصرفية الإسلامية " المنتجات المصرفية البديلة، الاسم الرسمي المعتمد من طرف مصرف ليبيا المركزي منذ بداية " 2009 "م، وكان ذلك في إطار إذن مصرف ليبيا المركزي للمصارف التجارية العاملة بفتح نوافذ لتقديم التمويلات والخدمات

المصرفية الإسلامية وفقاً للمنشور رقم " 09 – 2009 "م، الصادر عن مصرف ليبيا المركزي بتاريخ " 29 – 08 – 2009 "م، بشأن المنتجات المصرفية البديلة، وعرف المنشور المنتجات المصرفية البديلة كونها أدوات وصيغ تمويل واستثمار متوافقة مع الشريعة الإسلامية وحددها في الصيغ التالية:-

- التمويل على أساس المرابحة.
- التمويل على أساس المضاربة.
- التمويل على أساس المشاركة.
- وأتاح المجال لإمكانية التعامل لاحقاً بصيغ أخرى مثل " السلم، والاستصناع، والإجارة " شريطة دراستها وإعداد عقودها ومتطلباتها.

وعليه باشر مصرف الجمهورية الرائد في العمل المصرفي الإسلامي على أساس النوافذ الإسلامية التعامل بصيغة المرابحة للأمر بالشراء في بعض السلع منها السيارات والحاسبات والأثاث ومواد البناء ... وغيرها، كما أن العديد من المصارف العاملة هي الأخرى التحقت بدرب الصيرفة الإسلامية فقدمت صيغة المرابحة للأمر بالشراء ومنها المصرف التجاري الوطني في سنة " 2010 "م، ويفكر مصرف الجمهورية في توسيع دائرة المعاملات المصرفية الإسلامية من حيث العقود " وشملت إعداد الدراسات بشأن تفعيل صيغ تمويل إضافية وتمويل نشاطات مختلفة وأكبر حجماً " كما أن الجهود الآن تنصب في اتجاه فتح فروع مصرفية إضافية مستقلة ويستهدف هذه السنة فتح من " 6 " إلى " 10 " فروع على مستوى ليبيا والآن أصبحت المصارف الليبية تشق طريقها للتحول للصيرفة الإسلامية وإلغاء التعامل بالفائدة.

التشريعات التي تنظم عمل المصارف الإسلامية في ليبيا:-

أن التشريعات الليبية في القانون رقم " 1 " لسنة " 2005 "م، ساري المفعول والمعتمد في التعامل لتنظيم وإدارة المصارف والنقد، وقدرة القانون الليبي على استيعاب تجربة مصرفية إسلامية، فإن القانون لم يصمم ليستوعب النظم المصرفية الإسلامية وهو في حاجة لإجراء العديد من التعديلات على بنوده والإضافات على مواده ليستوعب فكر ونظم الصيرفة الإسلامية، ولعل الوضع في حاجة

لصياغة واعتماد قانون خاص بالصيرفة الإسلامية على غرار ما عليه الحال في التجارب المصرفية الإسلامية الرائدة الأخرى، ولهذا تم تعديل قانون المصارف رقم " 1 " لسنة " 2005 "م بالقانون رقم " 46 " لسنة " 2012 "م، وقد تم تشكيل اللجنة الاستشارية لشؤون الصيرفة الإسلامية وصدور لائحة متطلبات الترخيص لمزاولة نشاط الصيرفة الإسلامية، وأخيراً أصدر المؤتمر الوطني العام قانون رقم " 1 " لسنة " 2013 "م، يمنع هذا القانون للمصارف التجارية بالتعامل بالفائدة المدينة والدائنة في جميع المعاملات المدينة والتجارية.

الإطار العملي " تحليل البيانات واختبار الفرضيات ":-

أولا : تحليل البيانات:-

- **أسلوب وأداة الدراسة:-**

اعتمد الباحث على المنهج الميداني الذي جمع بين الوصفي والتحليل للبيانات التي تم جمعها ميدانيا، من العينة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة، والمتمثلة في العاملين بالمصارف التجارية محل الدراسة بمدينة بني وليد، ونظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة من حيث عدد مفرداته وصعوبة الوصول إليه، وفي فترة زمنية محددة قياسا بالفترة الزمنية المتاحة للباحث، وكذلك صعوبة الحصول على إطار دقيق لمجتمع الدراسة الذي يمثل العدد الكلي والدقيق لمفرداته من العاملين، كل ذلك حذا بالباحث إلى اختيار عينة عشوائية بسيطة من موظفي المصارف محل الدراسة والمتمثلة بالعاملين الحاليين بالمصارف المشار إليها أنفا.

ولغرض الحصول على البيانات اللازمة التي تخدم أهداف الدراسة في التحقق من الفرضيات التي بنيت عليها، فقد تم تصميم استبيان اعد خصيصا لذلك، حيث أشتمل على جزئيين، أشتمل الأول منها على الخصائص الديموغرافية للعينة " الجنس، العمر، مستوى التعليم، المهنة "، وأما الثاني فتضمن " 14 " فقرة للعاملين في المصارف محل الدراسة.

وتم قياس تلك البنود باستخدام مقياس " ليكرت " المندرج والمكون من خمس درجات هي " 5 " موافق تماما، " 4 " موافق، " 3 " محايد، " 2 " غير موافق، " 1 " غير موافق على الإطلاق، وبعد ذلك تم توزيع عدد " 95 " استبيان على عدد

" 95 " موظف يمثلون مفردات عينة الدراسة، وتم استعادة " 73 " استبيان، أي ما نسبته" 76.8 % " من إجمالي عدد الاستبيانات الموزعة، وتم استبعاد عدد " 22 " استبيان، أي ما نسبته" 23.1% " وذلك لعدم صلاحياتها للتحليل نظراً لعدم تكامل الإجابات فيها، والجدول التالي يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمرجعة والخاضعة للتحليل كما يلي:-

الجدول رقم " 2 " يبين عدد الاستبيانات الموزعة والمرجعة والخاضعة للتحليل:-

اسم المصرف	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المرجعة	الاستبيانات المستبعدة	الاستبيانات الخاضعة للتحليل
التجاري الوطني	23	18	5	18
الأهلي سوف الجين	23	17	6	17
الجمهورية سوف الجين	24	21	3	21
الجمهورية بني وليد	25	17	8	17
المجموع	95	73	22	73

المصدر:- من إعداد الباحث.

واعتمد الباحث في تحليل البيانات المتحصل عليها من خلال أسئلة الاستبيان على أساليب التحليل الإحصائي، باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وبعد القيام بالخطوات اللازمة لتجهيز البيانات وتهيئتها لعملية التحليل، واشتمل التحليل على تطبيق بعض مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

- **صدق وثبات أداة الدراسة:-**

لاختبار صدق وثبات أداة الدراسة، تم عرض استمارة الاستبيان على ثلاثة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة طرابلس من أجل أخذ ملاحظاتهم حول أسئلة الاستبيان، ولقد أبدوا موافقتهم عليها مع إعطاء بعض الملاحظات العلمية والخاصة بتعديل وصياغة بعض الفقرات الواردة في

أسئلة الاستبيان، وذلك بما يساهم ويخدم مشكلة الدراسة وفرضياتها ويحقق أهدافها، وللتعرف على درجة وضوح وفهم البنود الواردة في استمارة الاستبيان من وجهة نظر المبحوثين، فقد تم أخذ عينة من المبحوثين بلغت " 32 " مفردة لهذا الغرض، حيث تم استخراج معامل " كرونباخ الفأ " للاتساق الداخلي حيث وجد أنه يساوي " 76.8% " وتعتبر نسبة ثبات عالية حسب الجانب الإحصائي.

- **تحليل العوامل الديموغرافية:-**

شمل هذا التحليل وصفا لبعض خصائص مفردات عينة البحث الديموغرافية المتضمنة بأسئلة الاستبيان وهي " الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة ".

الجدول رقم " 3 " يوضح توزيع تكرار العينة المستهدفة بالتحليل وفقا للخصائص الديموغرافية:-

ر . م	المتغير	البيان	التكرارات	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكر	53	% 72.6
		أنثى	20	% 27.3
2	العمر	من 20 إلي اقل من 35	23	% 31.5
		من 35 إلى اقل من 45	28	% 38.3
		من 45 إلى اقل من 60	18	% 24.7
		من 60 فأكثر	4	% 5.5
3	المستوى التعليمي	متوسط	29	% 39.7
		جامعي	38	% 52
		ماجستير	6	% 8.2
		دكتوراه	-	-
4	المهنة	مدير عام	4	% 5.5
		نائب مدير عام	4	% 5.5
		مدير إدارة	4	% 5.5
		نائب مدير إدارة	4	% 5.5
		رئيس قسم	4	% 5.5
		نائب رئيس قسم	4	% 5.5
		موظف	49	% 67.1

المصدر:- من إعداد الباحث استنادا على نتائج الدراسة.

يتضح من الجدول السابق المتعلق بوصف بعض الخصائص الديموغرافية للمفردات عينة الدراسة من العاملين الحالين بالمصرف محل الدراسة ما يلي:-

1- الجنس:- يتبين من الجدول أن نسبة الإناث تبلغ " 27.3 " % من مجموع المبحوثين، فيما بلغت نسبة الذكور " 72.6 " % من إجمالي المبحوثين، وهذا يعني أن أكثر العاملين بالمصارف محل الدراسة وهم من الذكور.

2- العمر:- يتضح من الجدول أن ما نسبته " 31.5 " % من مفردات عينة البحث من تقع أعمارهم في الفئة العمرية من " 20 إلى اقل من 35 "، في حين بلغت نسبة الذين أعمارهم من " 35 إلى اقل من 45 " هي" 38.3 " %، كما بلغت نسبة الموظفين من الفئة العمرية من " 45 إلى اقل من 60 "هي " 24.7 " %، وكانت نسبة الذين أعمارهم من الفئة العمرية " 60 " فأكثر هي " 5.5 " %، وهذا يعني أن أكثر العاملين في المصارف هم من الفئة العمرية من " 35 إلى اقل من 45 ".

3- المستوى التعليمي:- يتبين من الجدول أن " 39.7 " % من أفراد عينة البحث يحملون مؤهلات متوسطة، في حين الذين يحملون مؤهلات جامعية بلغت نسبتهم " 52 " %، في حين بلغت نسبة ممن يحملون مؤهلات الماجستير " 8.2 " %، وهذا يعني أن أكثر العاملين بالمصارف هم ممن يحملون مؤهلات جامعية.

4- المهنة"- يتبين من الجدول أن " 67.1 " % من أفراد عينة البحث هم من شريحة العاملين العاديين، وما نسبته " 5.5 " % هم من الذين يحملون صفة مدير عام ونائب مدير عام ومدير إدارة ونائب مدير إدارة ورئيس نائب رئيس قسم، وهذا يعني أن أكثر العاملين بالمصارف هم من العاملين العاديين الذين لا يحملون أي درجات وظيفية عليا داخل المصارف بمدينة بني وليد.

- **التحليل الوصفي للبيانات:-**

لمعرفة رأي العينة حول الصيرفة الإسلامية بديلة أو مكملة للصيرفة التقليدية عرضنا أربعة عشر سؤالا لقياس على أساس المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والأخذ بالحسبان تأثير انحراف القيم المتوسطية.

الجدول رقم " 4 " يوضح الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية واختبار المعنوية:-

		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة
1	الصيرفة الإسلامية هي البديل المناسب للصيرفة التقليدية	3.5991	91671.	000.
2	الصيرفة الإسلامية هي المكمل للصيرفة التقليدية	2.4923	1.1781	899.
3	يجب التحول من نظام الصيرفة التقليدية لأنها ضد أحكام الشريعة الإسلامية	3.9445	83593.	000.
4	يجب أن تكون عملية التحول إلى نظام الصيرفة الإسلامية سريعة	3.1560	1.27139	198.
5	أكون أكثر اطمئنانا على أموالي عندما يتم اعتماد الصيرفة الإسلامية كبديل عن الصيرفة التقليدية	3.8732	88645.	000.
6	المصارف الإسلامية تتعامل وفق أحكام الشريعة الإسلامية وليست تحايلاً عليها	3.4725	84466.	000.
7	سوف أقوم بدعم عملية تحول المصارف إلى مصارف إسلامية بكل قوة	3.8557	91862.	000.
8	سوف أقوم بإيداع الفوائض المالية لدي في المصارف الإسلامية	3.8574	87510.	000.
9	سوف أقوم باستثمار أموالي في المصارف الإسلامية	3.6473	87851.	000.
10	سوف أتقدم للاقتراض من المصرف الإسلامي	4.0382	88891.	000.
11	عملية التحول للنظام المصرفي الإسلامي يجب أن تكون بالتدريج	3.4651	1.16513	000.
12	يعمل النظام المصرفي التقليدي بجانب النظام المصرفي الإسلامي	2.5922	1.19178	.000

13	لدي الوعي الكامل بكيفية عمل المصارف الإسلامية	3.6100	59006.	747.
14	لتعجيل عملية التحول يمكن الاستفادة من تجارب الدول ذات الريادة في العمل المصرفي الإسلامي	3.7184	.92432	000.

المصدر:- من إعداد البحث استنادا على نتائج الدراسة.

من الجدول رقم " 4 " يتبين ما يلي:-

- بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عند سؤالهم عن رائيهم فيما إذا كانت الصيرفة الإسلامية هي البديل للصيرفة التقليدية " 3.5991 " موافق بانحراف معياري " 0.91671 " مما يدل على تقارب إجابات أفراد العينة، وهذه الإجابات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية " 0.05 ".
- بلغ المتوسط الحسابي بأن الصيرفة الإسلامية مكملة للصيرفة التقليدية " 2.4923 " وبانحراف معياري " 1.1781 " مما يدل على إن الإجابات لا ترى بأن الصيرفة الإسلامية مكملة للصيرفة التقليدية، وهذا يعني بأنه غير دال إحصائيا.
- بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول ضرورة تحول المصارف التقليدية إلى مصارف إسلامية لأنها ضد أحكام الشريعة الإسلامية " 83593. " موافق، بانحراف معياري 3.9445 " مما يدل على تقارب إجابات أفراد العينة وهذا المعدل يدل على موافقة المشاركين على هذه الفقرة، وهو دال إحصائيا عن مستوى دلالة " 0.05 ".
- عند سؤال أفراد العينة عن أن عملية التحول إلى الصيرفة الإسلامية سريعة، أجاب المشاركون بالحياد بمتوسط حسابي " 1.27139 " وانحراف معياري " 3.1560 " وهذه الإجابات غير دالة إحصائيا.
- بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن سؤالهم عن مدى ثقتهم واطمئنانهم على أموالهم عند اعتماد المصارف الإسلامية كبديل عن المصارف التقليدية " 88645. " بانحراف معياري " 3.8732 " وهذا يدل على موافقة أفراد العينة وهذه الإجابات ذات دلالة إحصائية.

- بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عند سؤالهم عن ما إذا كانوا يعتقدون أن المصارف الإسلامية تعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية وليست تحايلاً عليها " 84466. " موافق وانحراف معياري " 3.4725 " وهذه الإجابات دالة إحصائياً.
- بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عند سؤالهم عما إذا كانوا سوف يقومون بدعم عملية التحول إلى الصيرفة الإسلامية " 91862. " موافق بانحراف معياري " 3.8557 " وهي إجابة ذات دلالة إحصائية.
- بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عند سؤالهم عن ما إذا كانوا يقومون بإيداع الفوائض المالية لديهم في المصارف الإسلامية " 87510. " موافق بانحراف معياري " 3.8574 " وهي إجابة ذات دلالة إحصائية.
- بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عند سؤالهم عما إذا كانوا سوف يقومون باستثمار أموالهم في المصارف الإسلامية " 87851. " موافق بانحراف معياري " 3.6473 " وهي إجابة ذات دلالة إحصائية.
- بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عند سؤالهم عما إذا كانوا سوف يقومون بالاقتراض من المصارف الإسلامية " 88891. " موافق بانحراف معياري " 4.0382 " وهي إجابة ذات دلالة إحصائية.
- بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عند سؤالهم عما إذا كانوا يعتقدون أن عملية التحول إلى النظام المصرفي الإسلامي يكون بالتدريج " 1.16513 " محايد بانحراف معياري " 3.4651 " وهي إجابة ذات دلالة إحصائية.
- بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عند سؤالهم عما إذا كانوا يعتقدون أن يعمل النظام المصرفي التقليدي والإسلامي معاً " 1.19178 " محايد بانحراف معياري " 2.5922 " وهي إجابة ذات دلالة إحصائية.
- بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عند سؤالهم عما إذا كان لديهم الوعي الكامل بكيفية عمل المصارف الإسلامية " 59006. " محايد بانحراف معياري " 3.6100 " وهي إجابة غير دالة إحصائية.

- بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عند سؤالهم عما إذا كان من الممكن الاستفادة من تجارب الدول ذات الريادة في مجال العمل المصرفي الإسلامي للإسراع في عملية التحول " 92432. " موافق بانحراف معياري " 3.7184 " وهي إجابة ذات دلالة إحصائية.

ثانيا : اختبار الفرضيات:-

بعد استعراض أهم نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، سيتم اختبار فرضيات الدراسة وذلك كما يلي:-

- **اختبار الفرضية الأولى والتي تنص على:** " لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بأن الصيرفة الإسلامية بديلة للصيرفة التقليدية ". وبهدف اختبار هذه الفرضية إحصائيا، فإنه يستلزم إعادة صياغتها في صورة فرضية إحصائية، بحيث تكون على النحو التالي:-

H0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بأن الصيرفة الإسلامية بديلة للصيرفة التقليدية.

H1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بأن الصيرفة الإسلامية بديلة للصيرفة التقليدية.

وبناء عليه، ولاختبار الفرضية الإحصائية المذكورة عند مستوى معنوية " 0.05 " فإنه تم استخدام اختبار " t " ومستوى المعنوية بوصفه احد اختبارات الدلالة التي يمكن استخدامها لمعرفة ما إذا كان هناك اثر ذو دلالة إحصائية بأن الصيرفة الإسلامية بديلة للصيرفة التقليدية، ويكشف الجدول التالي نتائج اختبار " t ".

الجدول رقم " 5 " يوضح اختبار الفرضية الأولى:-

الصيرفة الإسلامية بديلة للصيرفة التقليدية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Tاختبار	مستوى الدلالة
	3.5991	.91671	1.684	0.000
القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية العدمية، وقبول الفرضية الإحصائية البديلة.			**الاستنتاج:** يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية " 0.05 ".	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج " SPSS ".

وبالنظر إلى الجدول السابق ومن خلال معامل الاختبار ومستوى الدلالة، نجد انه يوجد اختلاف ذو دلالة معنوية بين الصيرفة الإسلامية كونها بديلة للصيرفة التقليدية، حيث إن مستوى الدلالة يساوي " 0.000 " وهي اقل من مستوى الدلالة القياسي " 0.05 "، ولذلك نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة التي تنص على وجود اثر ذو دلالة إحصائية بأن الصيرفة الإسلامية بديلة للصيرفة التقليدية.

- **اختبار الفرضية الثانية والتي تنص على:** " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بأن الصيرفة الإسلامية مكملة للصيرفة التقليدية ". وبهدف اختبار هذه الفرضية إحصائيا، فإنه يستلزم إعادة صياغتها في صورة فرضية إحصائية، بحيث تكون على النحو التالي:-

H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بأن الصيرفة الإسلامية مكملة للصيرفة التقليدية.

H1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بأن الصيرفة الإسلامية مكملة للصيرفة التقليدية.

وبناء عليه، ولاختبار الفرضية الإحصائية المذكورة عند مستوى المعنوية " 0.05 " فإنه تم استخدام اختبار " f " ومستوى المعنوية بوصفه احد اختبارات الدلالة التي يمكن استخدامها لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بأن الصيرفة الإسلامية مكملة للصيرفة التقليدية، ويكشف الجدول التالي نتائج اختبار " f ".

الجدول رقم " 6 " يوضح اختبار الفرضية الثانية:-

الصيرفة الإسلامية مكملة للصيرفة التقليدية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Fاختبار	مستوى الدلالة
	2.4923	1.1781	3.672	.899
القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية البديلة، وقبول الفرضية الإحصائية العدمية.			**الاستنتاج:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية " 0.05 ".	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج " SPSS ".

وبالنظر إلى الجدول السابق ومن خلال معامل الاختبار ومستوى الدلالة، نجد انه لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الصيرفة الإسلامية كونها مكملة للصيرفة التقليدية، حيث إن مستوى الدلالة يساوي " 899. " وهي اكبر من مستوى الدلالة القياسي " 0.05 "، ولذلك نقبل فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بأن الصيرفة الإسلامية مكملة للصيرفة التقليدية ونرفض البديلة.

النتائج والتوصيات:-

أولا : النتائج:-

1- تم قبول الفرض البديل للفرضية الأولى، والذي ينص على وجود اثر ذو دلالة إحصائية بأن الصيرفة الإسلامية بديلة للصيرفة التقليدية.
2- تم قبول فرض العدم للفرضية الثانية، والذي ينص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بأن الصيرفة الإسلامية مكملة للصيرفة التقليدية.
3- اغلب العاملين بالمصارف محل الدراسة يرون الصيرفة الإسلامية بديلة للصيرفة التقليدية ولا يرونها مكملة للصيرفة التقليدية..
4- معظم العاملين بالمصارف محل الدراسة مستعدون لدعم عملية تحول مصارفهم التقليدية إلى مصارف إسلامية.
5- اغلب العاملين بالمصارف غير مدركين بالأمور الفنية الخاصة بعملية التحول، مثل التحول التدريجي للمصارف التقليدية وليس التحول السريع، أو أن يعمل النظامين معاً، النظام التقليدي والإسلامي، حيث أن إجاباتهم كانت بالحياد على هذه الفقرات.

ثانيا : التوصيات:-

1- يجب على المصارف التجارية الاتجاه نحو التعامل بطرق المصارف الإسلامية وذلك لتجنب التعامل بالربا.
2- ضرورة قيام إدارات المصارف محل الدراسة بتبني فلسفة التوجه إلى السوق والعميل، بحيث تكون أهداف المصارف كسب العملاء والمحافظة عليهم وإرضاء رغباتهم بما يتعلق بالصيرفة الإسلامية.

3- ينبغي على إدارات المصارف محل الدراسة الاهتمام بالعاملين، فهم المدخل السليم لضمان تقديم الصيرفة الإسلامية من خلال تهيئة بيئة عمل مناسبة وتحفيزهم ماديا ومعنويا.

4- يجب أن تسند مهمة تحويل الفروع التقليدية إلى إدارة مركزية متخصصة، تحت اسم إدارة المعاملات الإسلامية أو إدارة الخدمات المصرفية الإسلامية، تكون مسئولة عن تخطيط وتنفيذ وتقييم عملية التحول بدلا من إسنادها إلى احد إدارات المصرف التقليدية بالمركز الرئيسي.

5- يفضل البدء بتحويل الفروع صغيرة الحجم أولا، وتأجيل الفروع المتوسطة والكبيرة إلى مرحلة لاحقة بعد التأكد من نجاح الفروع المحولة.

6- ضرورة تكوين فريق التحول من الأشخاص المؤمنين بفكرة المصرفية الإسلامية الداعمين لها.

7- ضرورة إجراء مزيد من البحوث للتعرف على الصيرفة الإسلامية، والعمل على إزالة العوائق التي تحد من تنفيذها.

8- ضرورة وجود مستثمرين يتصفون بالكفاءة والأمانة والصدق في تعاملهم مع المصارف الإسلامية.

المراجع:-

1- الجمعية الليبية للمالية الإسلامية، أساسيات الصيرفة الإسلامية، دورة تدريبية، 2015م.

2- الغريب ناصر، أصول المصرفية الإسلامية وقضايا التشغيل، مكتبة ابللو، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 2000م.

3- الموسوعة العلمية والعملية للبنوك الإسلامية، إصدارات الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، الجزء الأول، القاهرة، مصر، 1977م.

4- تسير رضوان الصمادي، التحديات والمنافسة في الصيرفة الإسلامية، المؤتمر الرابع للمصارف والمؤسسات الإسلامية في سورية، 2009م.

5- سيد الهوارى، " ما معنى بنك إسلامي "؟، مطبوعات الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، القاهرة، مصر، 1982م.

6- سعيد بن سعد مرطان، تقويم المؤسسات التطبيقية للاقتصاد الإسلامي، النوافذ الإسلامية للمصارف التقليدية، بحث مقدم إلى المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي، جامعة أم القرى، 2005م.

7- سمير رمضان الشيخ، التطوير التنظيمي في البنوك الإسلامية، بحث غير منشور، رسالة دكتوراه، كلية التجارة بسوهاج، جامعة أسيوط، مصر، 1994م.

8- رضا صاحب أبو محمد، دراسة بعض المنطلقات الفكرية في المصارف الإسلامية وواقعها الفعلي، بحث غير منشور، رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، 2007م.

9- فهد الشريف، الفروع الإسلامية التابعة للمصارف الربوية " دراسة في ضوء الاقتصاد الإسلامي "، بحث مقدم إلى المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي، جامعة أم القرى، 2005م.

10- محمد العلى القرى وآخرين : مشروع المعايير الشرعية لصيغ التمويل الإسلامي، المركز الوطني للاستشارات الإدارية والشرعية، جدة، المملكة العربية السعودية، 1996م.

11- محمد الوطيان، البنوك الإسلامية، مكتبة الفلاح، الصفاء، الكويت، الطبعة الأولى، 2001م.

12- محمد عمر شبرا، نحو نظام نقدي عادل، مطبوعات المعهد العالمي للفكر الإسلامي، القاهرة، مصر، 1990م.

13- محمد محمود العجلوني، البنوك الإسلامية " أحكامها ومبادئها وتطبيقاتها المصرفية "، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008م.

14- محمد محمود عبد الله يوسف، البنوك الإسلامية في الكويت، كلية التخطيط العمراني، جامعة القاهرة، مصر، 2011م.

15- محمد نضال الشعار، أسس العمل المصرفي الإسلامي والتقليدي، دار الشام للطباعة والنشر، دمشق، سورية، 2007م.

16- مصطفى إبراهيم محمد مصطفى، بعنوان تقييم ظاهرة تحول البنوك التقليدية إلى المصرفية إسلامية، بحث غير منشور، رسالة ماجستير، قسم الاقتصاد الإسلامي، الجامعة الأمريكية المفتوحة، القاهرة، مصر، 2006م.

17- نايف بن جمعان الجريدان، بعنوان تحول المصارف التقليدية للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية " دراسة تنظيرية تطبيقية "، مجلة الشريعة والقانون والدراسات الإسلامية، العدد " 23 "، جامعة نجران، المملكة العربية السعودية، 2014م.

18- لاحم الناصر، الصيرفة الإسلامية بلغة الأرقام، جريدة الشرق الأوسط، الثلاثاء، العدد 10822، 15 يوليو، 2008م.

19- Aggarwal R., and T. Yousef " 2000 ", Islamic Bank and Investment Financing Journal of Money, Credit and Banking, 32 " 1 ".

20- l " 2000 " Islamic Finance and the Global Economy Edinburgh University press Edinburgw.

21- Islamic Banking and Finance, Munawar Iqbal, David T. liewellyn, Edward Elgar, uk, 2002.

(فاعلية توظيف التعليم الالكتروني في توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم القضايا المجتمعية)

الدكتور: حكيم خليفة المنتصر

المعهد العالي للعلوم التقنية برقدالين

المقدمة :

التعليم الالكتروني هو ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الالكترونية في الاتصال بين المعلم والمتعلم والمؤسسة التعليمية ولا يستلزم هدا النوع وجود مباني دراسية أو صفوف تعليمية وفي ظل الوقائع المختلفة التي توضح بشكل جلي أهمية التأكيد على أن المتعلم أصبح جوهر العملية التعليمية ومحور اهتمامها ، فان الباحث خلال البحث الحالي ، يهدف إلى التأكيد على أهمية التعليم الالكتروني كأسلوب من أساليب التعلم الذاتي ، التي يمكن توظيفها بفاعلية من خلال برمجيات تعليمية ، مثل برامج الوسائط المتعددة Multimedia ، والوسائط الفائقة Hypermedia ، وغيرها من الأدوات والتطبيقات التي تعتمد على الحاسب في استخدامها وتوظيفها في تعليم وتعلم الطلاب .

وقد زاد الاهتمام مؤخرا بضرورة توظيف التعليم الالكتروني في مختلف جوانب العملية التعليمية وذلك بعد أن تنبه العاملون في ذلك المجال إلى أهمية التعليم الالكتروني من حيث الكفاءة والقدرة على أداء مهام عديدة وبمستوي يفوق الوسائل والأدوات التعليمية الآخرة

وقد أكد معظم التربويين على استخدام التعليم الالكتروني يحقق فوائد عدة للمعلم والمتعلم وللموقف التعليمي وقد زاد الاهتمام مؤخراً بضرورة توظيف الحاسب في المجال التعليمي لدى مختلف النظم التربوية ، وذلك بعد أن تنبه العاملون في تلك النظم إلى أهمية هذه الأداة وإمكاناتها الكبيرة من حيث الكفاءة والقدرة على أداء مهام عديدة ، وبمستوى يفوق الوسائل والأدوات التعليمية الأخرى .

إن البيئة التي يوفرها التعليم الالكتروني أثناء عملية التعليم والتعلم من تواصل وتفاعل بين المتعلمين تولد اتجاهات ايجابية لديهم نحو التعليم الالكتروني كأسلوب جديد من جهة ونحو المواد والمقررات التي يدرسونها من جهة آخرة مما يزيد من دافعتيهم للتعلم. وفى هذا الصدد يؤكد (يوسف صبح، خالد العجلوني ، 2003 ، 166) على أنه قد أصبح استخدام واستثمار الإمكانات الحاسوبية سمة من سمات العصر الحاضر ، نظراً للاستحقاقات التي أفرزتها أنماط الحياة المدنية، وما يتطلبه ذلك الأمر من إحداث هذه التغيرات ومعايشتها في مجتمعاتنا التي من شأنها بناء ثقافات وسياسات شاملة ومتكاملة، تكفل التخلص من النمط التقليدي في الحياة اليومية والعملية ، وترسخ المنهجية العلمية التحليلية والتجريبية كأسلوب لحل المشكلات المختلفة. إذ أن التقدم العلمي والتكنولوجي يرتبط بالحاسب وثقافته ارتباطاً وثيقاً ، وهذا بدوره يتطلب من جميع المؤسسات الاهتمام به .

أهميه التعليم الالكتروني

يمكن أن نرجع أهمية التعليم الالكتروني من كونه النموذج الجديد الذي يعمل على تغير الشكل الكامل للتعليم التقليدي بالمؤسسة التعليمية ليهتم بالتعليم التعاوني والتعليم المستمر والتدريب المستمر وتدريب المحترفين في جميع المجالات التعليمية والعلمية وتتضح تلك الأهمية من خلال النقاط التالية:

يقلل من الاحتياجات والمتطلبات التقليدية للتعليم .

يعتمد على سرعة الطالب الذاتية في التعلم وتفاعله مع عناصر الموقف التعليمي الالكتروني .

يمكن الطالب من التعلم حسب قدراته وإمكانياته الخاصة .

يوفر الوقت والجهد للمعلم والمتعلم .

يسهم في جعل عميلة التعلم أكثر تشويقا من خلال استخدام الوسائط المتعددة .

يشجع المتعلم على إدارة تعلمه بالطريق التي تناسبه حيث يعرض أساليب تعلم متنوعة مثل القراءة والمراقبة والبحث والاتصال إلى غير ذلك .

الإحساس بالمشكلة

اطلع الباحث على العديد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع منها دراسات : (يوسف محمد صبح، 2001) ،(محمد غزاوي، 2002) ، (جمال الشرهان، 2000) ، (لانا أحمد عطية ، 2002) ، (وائل عبدا للطيف عفانة،2003) ، (رنا أبو زعرور، 2003) ، (فايز أحمد نور، 2003) ، (سعد الدايل، 2005) ، (محمد طالب الإبراهيم، 2005) ، (محمود رضوان العبادلة ، 2006) ، (معين جبر، 2006) (وليد صوافطة ، هاشم الفشتكى، 2010) ، (Clark; 2005) ، (Debora, ,Steven & Gary ;2003) .

حيث أوصت معظم الدراسات بإجراء مثل هذه الدراسات في مجال توظيف التعليم الالكتروني في توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم القضايا المجتمعية ومن خلال تجربة الباحث في هذا المجال وتدريسه لبعض المقررات المتعلقة باستخدام التعليم الالكتروني وتكنولوجيا التعليم في التدريس والتعلم لاحظ الباحث قصور ونقص واضح في استخدام التعليم الالكتروني في التدريس بالرغم من الميزات التي يمكن أن يقدمها لو قورن بأساليب التدريس والتعليم الاخري في ليبيا فاعد الباحث لذلك بحثا استكشافيا بالإضافة لإجراء عدد من اللقاءات شبه المقننة مع بعض الطلاب بكلية التربية زلطن جامعة الزاوية لتعرف مدي أهمية استخدام وتوظيف التعليم الالكتروني ودوره في توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم القضايا المجتمعية وقد جاءت نتائج تلك المقابلات بالاتي:

عدم اهتمام بعض أعضاء هيئة التدريس باستخدام التعليم الالكتروني.

ضعف خبرة بعض أعضاء هيئة التدريس بمجال التعليم الالكتروني.

عدم توفر الإمكانات المادية (الأجهزة والمعامل).

عدم توفر برمجيات تعليمية الكترونية ف المؤسسات التعليمة.

وقد كشفت نتائج البحث الاستكشافي والمقابلات التي أجريت مع بعض أعضاء هيئة التدريس بهدف التحقق من وجود مشكلة البحث حيث إن العديد من التساولات قد بدأت بالظهور إمام الباحث في مجال دور وتوظيف التعليم الالكتروني في توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر من أهمها:

ما هي أفضل أساليب التدريس التي يمكن أن تساهم في توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم قضايا المجتمع.

ما هي أفضل أساليب التدريس التي تراعي الفروق الفردية بين المتعلمين .

كيف يمكن إثراء المادة التعليمية بالخبرات والتجارب وتوفر التقييم المستمر .

كيف يمكن تكرار التعلم الاكتساب المعلومات والخبرات في الوقت المناسب للمتعلم وبالسرعة التي تناسبه .

ولقد كانت الإجابة على تلك التساؤلات من خلال عرض ما توصلت إليه نتائج البحوث والدراسات السابقة والتي أكدت أن استخدام التعليم الالكتروني يمكن أن يوفر بيئة تعليمية غنية ومتعددة ومتجددة المصادر وتخدم مختلف القضايا المجتمعية ومن خلال ما سبق يمكن تحديد مشكلة البحث في:تدني مستوى الخدمات التعليمية والتدريسية وقله مصادرها في الجوانب التي تهتم بالقضايا المجتمعية وتساهم في تطوير المتعلمين .

فان البحث الحالي يجيب على السؤال التالي:

ما فاعلية توظيف التعليم الالكتروني في توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم القضايا المجتمعية

الهدف من البحث :

تخطيط وتصميم وبناء برمجة تعليمية الكترونية بهدف:

التأكيد على مبادي التعليم الالكتروني وتوظيفه تعليميا.

استقصاء وتعرف فاعلية توظيف التعليم الالكتروني في توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم القضايا المجتمعية.

أهمية البحث:

- تقدم الدراسة مادة التعليم التي تخدم القضايا المجتمعية بغية تحقيق الفهم الواعي للمحتوي العلمي من خلال عناصر برنامج تعليمي الكتروني يشتمل على الإثارة والتشويق.
- يستخدم في التعليم الالكتروني وسائط متعددة كالصوت والصورة والنص وغيرها من المثيرات التي تتيح للمتعلم السير حسب قدراته في التعلم وتوفير

التغذية الراجعة والتقدم التدريجي بغية الوصول إلي درجة عاليه من الفهم حيث تتعدد وتتجدد مصادر التعلم.

- كما تعد هذه الدراسة استجابة للعديد من المؤتمرات العربية والدولية التي تنادي باستخدام التعليم الالكتروني لماء يوفره من بيئة تعليمية متعددة المصادر تخدم القضايا المجتمعية

حدود البحث.:

طلاب كلية التربية زلطن جامعة الزاوية. العالم الدارسي 2016/2015

منهج البحث:

المنهج الوصفي التحليلي لوصف الدراسات والبحوث السابقة والتعرف عليها وتحليلها بهدف تكوين أطار نظري للبحث.

المنهج شبه التجريبي. لأجراء الدراسة الميدانية عن طريق عينة الدراسة وتحديدها وتقسيمها إلى مجموعتين احدهما تجريبية (تتعلم من خلال برنامج التعليم الالكتروني) والآخرة ضابطة تتعلم بالطريقة التقليدية.

إجراءات البحث

- مراجعة البحوث السابقة في مجال التعليم الالكتروني والمعلومات المرتبطة بموضوع البحث الحالي لإعداد الإطار النضري للبحث وأدواته .
- تحديد المعلومات المطلوب إعدادها اليكترونيا مرورا بخطوات تحديد أهداف المحتوي تم تحويله إلي نسق الكتروني يناسب العرض من خلال برنامج الوسائط المتعددة وموقع التعليم الالكتروني وذلك وفقا للخطوات التالية.

.تصميم وبناء محتوى البرنامج التعليمي بإتباع احد نماذج التصميم التعليمي المناسبة للموضوع البحث.

. تصميم وبناء أدوات قياس لازمة لتقويم عينة البحث وضبطها.

.إجراء اختبار قبلي للمجموعتين (التجريبية_ الضابطة) لتحديد مدي التكافؤ بينهم ثم تطبيق برنامج التعليم الالكتروني من خلال النمط المتاح.

. القياس ألبعدي على أفراد المجموعتين.

. تحليل ومعالجة البيانات إحصائيا للتوصل إلى النتائج ثم عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها.

استخدام التعليم الالكتروني في التعليم والتعلم

التعليم الالكتروني ببساطه هو تعليم يتم عن طريق استخدام الانترنت وأجهزه الكمبيوتر وذلك لنقل المهارات والمعرفة إلى الطلاب وهو ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الالكترونية في الاتصال بين عضو هيئه التدريس والمتعلم والمؤسسة التعليمية(التعليم الالكتروني غريب زاهر)

وهناك عدة مصطلحات مرتبطة بشكل كبير بالتعليم الالكتروني

. التعليم بالاتصال المباشر .online learning

يشير هذا المصطلح إلى التعليم الذي يتم من خلال مواقع الانترنت ولا يكون محور تركيزه على مكونات المواد الدراسية التي تقدم للمتعلم وتنظيم محتواها بينما يكون معضم تركيزه على عمليات الاتصال المتعددة الاتجاهات بين عناصر العملية التعليمية وتنوع أدوات الاتصال من بريد اليكتروني ومحادثات متنوعة الإشكال وبطبيعة التفاعل مع المادة الدراسية من خلال الانترنت.

التعلم من بعد Distance Education

يقصد به ذلك النوع من التعليم الذي يتم فيه استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من أجهزة كمبيوتر ومواقع انترنت وفيديو تفاعلي وبرامج محادثه واتصالات وتلفيزيون تعليمي لأحداث التفاعل بين هيئة التدريس والطالب حيث لايستلزم تواجدهما في نفس المكان

التعليم الشبكي Net learning

هو التعليم الذي يمد المتعلمين بالمعلومات المتنوعة ويهتم بتمكين الطالب من أن يستكمل تعليمه في اى وقت يريده بتوفير أساليب الاستماع والمشاهدة والمشاركة في المحاضرات والتفاعل مع هيئة التدريس وزملائه وذلك من خلال الاتصال بالانترنت من إي مكان .

ويشير الباحث خلال البحث الحالي إلى أن هذا يعد ذاته من أهم التحديات التي تواجه الشعوب العربية خاصة في ظل المشاكل والتكتلات والثورات التي تحيط بالعالم العربي ودوله المختلفة، ويضيف أن التقنية والتعليم يسيران دائمًا جنبًا إلى جنب وأتفق (زكريا لأل ، 2004 ، 136) مع ما ذكره (عادل فاضل علي ،2005) في أن التعليم الالكتروني بمساعدة الحاسب وعن طريق برامج الوسائط المتعددة يحتل دورًا هاما في العملية التربوية بمختلف مستوياتها وأنظمتها، وذلك لما يوفره نظام التعلم بمساعدة الحاسب Computer assisted learning CAL من معطيات ومكاسب تربوية هامة تساهم في تحقيق التعلم النشط الفعال، ويتحقق هذا النوع من التعلم عادة عندما نأخذ بنظر الاعتبار جعل المتعلم محورًا للعملية التربوية والاهتمام برغباته وميوله واتجاهاته، وكذلك البحث عن التقنيات التربوية التي تؤثر في رغبات المتعلم

وقد ورد في كتاب تقنيات تربوية حديثة **شلي وآخرون** ، الذي ترجمه مصباح الحاج عيسى وآخرون (2005) . "لماذا نستخدم تقنيات الحاسب الحديثة

ورأى **شلي** في ذات المصدر، أن الحواسيب تستطيع دعم الاتصالات خارج جدران الصف الدراسي، ما يساعد المدارس والمجتمع ويوفر بيئة تعليمية تعاونية لتطوير مهارات تفكير عالية وحل مشكلات معقدة.

ويتفق **الباحث** فى هذا الشأن ، حيث يرى أن توظيف الحاسب وتطبيقاته في تعليم وتعلم طلاب الجامعة يوفر دعماً للطلاب ، وتحقيق التواصل والتفاعل مع أقرانهم الطلاب أو مع اعضاء هيئة التدريس، مع إكسابهم خبرات التعلم المقصودة أو المستهدفة بطرق واستراتيجيات مشوقة وجذابة، سواء تم ذلك عن طريق برامج أو برمجيات الوسائط المتعددة، أو من خلال تطبيقات الانترنت ومستحدثات تكنولوجيا التعليم والاتصالات .

وقد أشار (عبداللطيف فرج ، 2005) أن طريقة استخدام الحاسب في التعليم مناسبة لجميع فئات الطلبة سواء للموهوبين أو بطيي التعلم أو المعوقين.

ورأى (إبراهيم الفار، 2003) أن التعليم بمساعدة الحاسب، يعني إمكانية تقديم الحاسب دروسًا تعليمية مفردة إلى الطلبة مباشرة، وهنا يحدث التفاعل بين الطالب والبرنامج الذي يقدمه الحاسب أو التدريس، والذي يأخذ عدة أشكال كالتمرين والممارسة(Drill and Practice) ، أو التدريس الخصوصي (Tutorial) ، أو الألعاب التعليمية (Instruction games) ، وحل المشكلات (Problem Solving) ، والمحاكاة (Simulation) ، أو بالاكتشاف (Discovery).

كما أشار (مجدي عزيز، 2000) أن التعليم بمساعدة الحاسب ظهر على يد أتكنسون (Atkinson) ، وولسون(Wilson) ، وسويس (Suppes) ، ويعني استخدام البرامج الحاسوبية في مجالات التعليم كافة، حيث يمكن من خلاله تقديم معلومات وتخزينها مما يتيح الفرصة أمام المتعلم ليكتشف حلول المسألة أو التوصل لنتيجة ما.

في حين رأى (عبدا لحافظ سلامة، 2005 ، 54-59) أن أول برنامج تربوي يستخدم الحاسب كمساعد في التدريس يعد برنامج بالتو(Palto) المطور من قبل جامعة لينوي الأمريكية، رغم بساطته وبدائيته، إلا أنه يعد أول برنامج يقوم بإحداث تفاعل وتكامل بين النص المكتوب وبعض الرسوم والأشكال البسيطة.

أما (خالد الحذيفى، وخالد الدغيم، 2005، 137-194) فرأيا أن من أهم استخدامات الحاسب، هو استخدامه في العملية التعليمية، حيث يحقق التعليم بمساعدة الحاسب العديد من الأهداف منها تطوير أساليب التدريس، ودعم الاتجاهات الحديثة في التدريس لزيادة فعالية المعلم داخل غرفة الصف، والعمل على تخليصه من دوره التقليدي التلقيني وانتقاله إلى دوره التوجيهي، وتشجيع اعتماد الطلبة على أنفسهم وتحقيق إمكانية التعليم الذاتي ومعالجة المشكلات الفردية لدى الطلبة، وتوفير اهتمام المعلم الشخصي بكل منهم. ويعتبر الحاسب قمة ما أنتجته التقنية الحديثة في عالم الاتصال والتعليم، فهو يوفر وسيلة تربوية تهيئ المناخ التربوي الفعال الذي سيساعد على إثارة اهتمام الطلبة ويعمل على تحفيزهم على التعلم .

فروض البحث

- بناء على نتائج بعض الدراسات والبحوث السابقة وفي ضو أسئلة البحث الحالي ومتغيراته أمكن للباحث صياغة الفروض التالية:
- لاتوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات طلاب المجموعة الضابطة على الاختبار القبلي ومتوسط درجات طلاب المجموعة الضابطة على الاختبار ألبعدي.
- توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين متوسط درجات طلاب المجموعة التجريبية على الاختبار القبلي ومتوسط درجات المجموعة التجريبية علي الاختبار ألبعدي.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات طلاب المجموعة الضابطة على الاختبار ألبعدي ومتوسط درجات المجموعة التجريبية على الاختبار البعدى.

أولا: منهج البحث وإجراءاته

يهتم البحث الحالي بتصميم وبناء مادة المعالجة التجريبية المتمثلة في البرنامج التعليمي اللازم لمعرفة فاعلية التعليم الالكتروني في توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم القضايا المجتمعية بليبيا ألي جانب وصف طبيعة المعلومات التي سيتم استخدامها والمتغيرات التي شملها والتصميم التجريبي والعينة البحثية ولأدوات المشتله في الاختبار ألتحصيلي وبعد الانتهاء من تجميع وصياغة محتوي التعلم ثم أعداد المحتوى العلمي بشكل مطبوع مع أهداف التعلم المحددة وعرض على محكمين مختصين في مجال التعليم الالكتروني.

ثانيا:المنهج والتصميم التجريبي

نضرا لان الهدف هو معرفة فاعلية توظيف التعليم الالكتروني في توفير وتنمية بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم القضايا المجتمعية لدي طلاب كلية التربية زلطن جامعة الزاوية فهو ينتمي إلى فئة البحوث شبه التجريبية التي تهدف إلى دراسة اثر عامل مستقل على متغير تابع لذلك تم الاعتماد على استخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج شبه التجريبي

متغيرات البحث

المتغير المستقل:برنامج تعليمي الكتروني(موقع على الويب)

المتغير التابع:البيئة التعليمية للمتعلمين.

عينة البحث

تم اختيار العينة من طلاب كلية التربية زلطن جامعة الزاوية ليبيا وبلغ عددهم (40) طالبا وقد تم اختيارها بطريقة عشوائية للاشتراك في تجربة البحث وتم تقسيمها إلى مجموعتين مجموعة ضابطة وعددها (20) طالبا ومجموعة تجريبية وعددها (20) طالبا

أدوات البحث

الاختبار ألتحصيلي

حساب معاملات السهولة والصعوبة لأسئلة الاختبار.

تم حساب معامل السهولة والصعوبة لكل مفردة من مفردات الاختبار ألتحصيلي وقد تراوحت معاملات السهولة لمفردات الاختبار ما بين (0.2) و(0.7) مما يشير معه إلى سهوله مفردات الاختبار حيث أن معاملات السهولة لمفردات الاختبار ينبغي أن تتراوح بين (0.2) و(0.8) بمعني أن الأسئلة التي يصل معامل السهولة لها أكثر من 80% تعتبر أسئلة بالغة السهولة والأسئلة التي يصل معاملها اقل من 20% تكون شديدة الصعوبة ويجب استبعاد كلا النوعين من الأسئلة من بين مفردات الاختبار ألتحصيلي وبعد صياغة الاختبار ألتحصيلي تم عرضه على مجموعة من المحكمين

معاملات التميز لمفردات الاختبار:

يشير معامل التمييز إلى قدرة كل مفردة من مفردات الاختبار ألتحصيلي على التمييز بين الأداء المرتفع والأداء المنخفض لإفراد العينة في الاجابه على الاختبار وبحساب معاملات التمييز لأسئلة الاختبار ألتحصيلي وجد أنها قد تتراوح مابين(0.16) و (0.25) مما يشير إلي مناسبة المفردات في التمييز.

ثبات الاختبار:

تم قياس ثبات الاختبار وذلك باستخدام أسلوب سيبرمان للتجزئة النصفية وحساب معامل الارتباط وفق المعادلات الإحصائية وبلغت دراجات الارتباط لمفردات الاختبار(0.93) كما تم حساب معامل الثبات وقد بلغ ر= (0.96)

تطبيق برنامج التعليم الالكتروني.

قام الباحث بمجموعة من الخطوات

1_ الإعداد للتطبيق

أ_ لقاء الباحث مع عينة البحث وتقسيمهم إلى مجموعتين احدهما تجريبية وعددها (20) والآخرة ضابطه وعددها(20)

التجربة الاستطلاعية للبرنامج المحو سب .

قام الباحث بالتجربة الاستطلاعية من اجل:

التأكد من خلو البرنامج المحو سب الالكتروني من الأخطاء.

التأكد من وضوح المادة العلمية الموجودة في البرنامج.

تجنب الصعوبات التي قد تواجه الباحث إثناء تطبيق البرنامج.

التعرف على انطباعات الطلاب حول البرنامج التعليمي الالكتروني.

وعرض الباحث البرنامج التعليمي الالكتروني بصورته النهائية المتاح عبر موقع انترنت على عينة استطلاعية عشوائية غير عينة البحث لمعرفة مدي صلاحية البرنامج للتطبيق بعد قيام الباحث بأجراء التعديلات اللازمة وقد أشار أفراد العينة الاستطلاعية إلى إمكانية التعامل وبسهولة مع البرنامج وبهذا صبح البرنامج جاهز للتطبيق على المجموعة التجريبية

تطبيق البرنامج

تم تطبيق برنامج التعليم الالكتروني وذلك بعد تجهيز معمل الكمبيوتر وتوفير الأدوات اللازمة والتأكد من سلامة الأجهزة قام البحث بتوضيح كيفية السير في البرنامج للأفراد العينة ثم قام الباحث بتوزيع عنوان الموقع الالكتروني الاثرائى للإفراد العينة التجريبية وقد سار كل طالب في دراسته للبرنامج وفقا لسرعته

وإمكانياته مع الاعتماد على عملية التواصل أثناء التعلم بالباحث من خلال البريد الالكتروني

التطبيق ألبعدي:

بعد انتهاء فتر التعلم قام الباحث بتطبيق أدوات القياس(الاختبار ألتحصيلي) على أفراد عينتي البحث التجريبية والضابطة

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تم الاعتماد في أجراء العمليات الإحصائية المختلفة على تطبيقات برنامج الإحصاء الشهير(SPSS)

نتائج البحث ومناقشتها

اختيار صحة الفروض البحثية.

اختيار صحة الفرض الأول والذي بنص على لاتوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات طلاب المجموعة الضابطة على الاختبار القبلي ومتوسط درجات طلاب المجموعة الضابطة على الاختبار ألبعدي.

جدول رقم (1)

تحليل التأبين أحادي الاتجاه بين المجموعات المختلفة على اختبار التحصيل المعرفي

مصدر التابين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	44.333	3	14.778	0.60	0.618

تشير بيانات الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين مجموعة المبحوثين على الاختبار القبلي في التحصيل والاختبار البعدى وذلك من خلال استخدام التباين أحادى الاتجاه ANOVA حيث بلغت قيمة ف 0.600 وهذه القيمة غير ذاله عند جميع مستويات الدلالة وهو ما يوضح ثبوت صحة

الفرض القائل بعدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين متوسطات درجات طلاب المجموعة الضابطة على الاختبار القبلي ومتوسط درجات المجموعة الضابطة على الاختبار ألبعدي على اختبار التحصيل المعرفي.

وبالتالي تم قبول الفرض الأول الذي ينص على انه لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب المجموعة الضابطة على الاختبار القبلي والاختبار ألبعدي على اختبار التحصيل المعرفي.

اختيار صحة الفرض الثاني والدي ينص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب المجموعة التجريبية على الاختبار القبلي ومتوسط درجات طلاب المجموعة التجريبية على الاختبار ألبعدي على اختبار التحصيل المعرفي

جدول رقم (2)

تحليل التباين أحادي الاتجاه بين المجموعات على اختبار التحصيل المعرفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	659.333	3	219.778	11.550	0.000

تشير بيانات الجدول السابق إلى وجود فروق ذات ذالالة إحصائية بين متوسط دراجات طلاب المجموعة التجريبية على الاختبار القبلي والاختبار ألبعدي وذلك من خلال استخدام تحليل التباين أحادى الاتجاه ANOVA حيث بلغت قيمة ف 11.550 وهذه القيمة داله إحصائية عند مستوى دلالة 0.001 وهو ما يوضح ثبوت صحة الفرض.

ومن خلال ذلك يتضح لنا وضوح الفرق بين متوسط درجات طلاب المجموعة التجريبية في الإجابة على فقرات الاختبار القبلي والبعدي وهذا يدل بشكل كبير

على التعليم الالكتروني يلعب دور مهم ورئيسي في توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم مختلف القضايا المجتمعية .

اختبار صحة الفرض الثالث الذي ينص على توجد فروق دات دلالة إحصائية بين متوسط درجات طلاب المجموعة التجريبية ومتوسط درجات طلاب المجموعة الضابطة على الاختبار ألبعدي.

جدول رقم (3)

تحليل التباين أحادي الاتجاه بين المجموعات المختلفة في الإجابة على فقرات الاختبار ألتحصيلي ألبعدي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموعة المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	659.333	3	219.778	11.55	0.000

تشير بيانات الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط دراجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على الاختبار ألبعدي وذلك من خلال استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه حيث بلغت قيمة ف 11.550 وهذه القيمة ذات داله إحصائيا عند مستوي دلالة 0.001 وهو ما يوضح ثبوت صحة الفرض القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات طلاب المجموعتين على الاختبار ألبعدي.

مناقشة وتفسير النتائج الخاصة بفاعلية توظيف التعليم الالكتروني في توفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم القضايا المجتمعية.

أشارت نتائج البحث الحالي إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب المجموعة الضابطة على الاختبار القبلي ومتوسطات درجات طلاب المجموعة الضابطة على الاختبار البعدى على اختبار التحصيل

المعرفي، كما أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب المجموعة الضابطة على الاختبار ألبعدي ومتوسطات درجات طلاب المجموعة التجريبية على الاختبار ألبعدي على اختبار التحصيل المعرفي.

ويستنتج من نتائج البحث ما يلي:

تأثير وفاعلية استخدام البرنامج التعليمي الالكتروني في تنمية المفاهيم التي ينبغي تنميتها لدى طلاب كلية التربية زلطن جامعة الزاويه وتوفير بيئة تعليمية غنية ومتنوعة تخدم القضايا المجتمعية، ويعزى ذلك إلى:

أَتاح البرنامج التعليمي الالكتروني نقل الرسالة التعليمية من خلال وسائط متنوعة لنقل الأفكار والمعلومات، حيث يعمل البرنامج التعليمي الالكتروني كمثيرات متعددة تصل بين ذاكرة المتعلم والمادة المعروضة أمامه، وتجعل المتعلم يركز انتباهه على مادة التعلم بما يؤدى إلى تعلم أفضل.

مناسبة البرنامج التعليمي الالكتروني لجميع فئات الطلاب(بطيء التعلم – العاديين – المتفوقين – ذوى الصعوبات) كما تتمشى مع معدل الخطو الذاتي للطلاب وطاقتهم الاستيعابية، وذلك بفضل التصميم الجيد للبرنامج وهو الأمر الذي قد يكون له دور في تنمية المفاهيم العلمية لدى طلاب مجموعة البحث.

يوفر التعلم باستخدام البرنامج التعليمي الالكتروني بيئة تعلم نشطة وتفاعلية يقل فيها عنصر التشتت وعدم الانتباه بالإضافة إلى عنصر التشويق والإثارة.

كما أتاح البرنامج التعليمي الالكتروني للمتعلمين التعرف على الأهداف التعليمية مسبقاً مما جعلهم قادرين على معرفة ما يجب أن يحققوه عند الانتهاء من دراسة المحتوى التعليمي للبرنامج. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة أبو ماضي (2011) في استخدام البرامج التعليمية الحاسوبية لتنمية المفاهيم والمهارات وتتفق مع دراسة دراسة بارك (2008) في التحقق من أن التعليم بمساعدة الحاسوب يكون أكثر فعالية من الطريقة التقليدية وتتفق مع دراسة , Ozmen (Haluk,2009) في تنمية بعض المفاهيم وأن المجموعة التي درست ببرنامج حاسوبي كانوا اقدر على تصحيح المفاهيم الخاطئة بشكل أعلي من أفراد

المجموعة التي درست بالطريقة التقليدية. وتتفق الدراسة نتائجها مع دراسة دراسة " زوسيا كراسبيرج .A.C zosia Krusberg 2007 " من حيث أن البرامج المحوسبة قادرة علي تنمية الجانب المعرفي لدي الطلاب، وتغيير مفاهيمهم، وتتفق مع دراسة " كيلي وجونز . Kelly , Resa M . & Jones , Loretta L 2007 " في أن استخدام البرامج المحوسبة ساعدت كثيرا علي توصيل المفاهيم المعقدة .

توصيات البحث :

فى ضوء نتائج البحث يمكن وضع التوصيات الآتية:

لما كانت نتائج البحث الحالي قد كشفت عن فعالية استخدام البرنامج التعليمي الالكتروني في تنمية المفاهيم التي ينبغي تنميتها لدى طلاب كلية التربية زلطن جامعة الزاوية وعلي تحقيق الأهداف التعليمية والأهداف التي وضعت من أجلها، لذلك يوصى بالآتي:

1- توجيه القائمين على إعداد البرامج التعليمية الالكتروني بالتربية والتعليم بتصميمها بواسطة الرسومات المتحركة كأحد أساليب وطرق التدريس، وذلك لقدرة هذه البرمجيات علي مراعاة الفروق الفردية.

2- الاهتمام بتزويد البرمجيات التعليمية بالأهداف التعليمية التي صممت من أجل تحقيقها، حتى يعرف المعلم والمتعلم ما تحقق منها وما لم يتحقق.

3- تزويد البرمجيات التعليمية بنظام المساعد التعليمية والمساعدة على تذليل العقبات التي يمكن أن تواجه المتعلم أثناء تعلمه من البرمجية.

4- تزويد البرمجيات التعليمية بمجموعة من الأنشطة الهادفة التي يمكن من خلالها تنمية جوانب المتعلم المختلفة(المعرفية والمهارية والوجدانية)

5- توفير تقنيات التعليم والمعلومات بأشكالها المختلفة للوصول إلي المعلومات بأسهل الطرق وأقلها تكلفة.

6- الاهتمام بالبرامج التعليمية الالكترونية وتوظيفها كأحد المستحدثات التكنولوجية في مجال التعليم وتعلمها، والذي يمكن من خلالها مواجهة الفروق الفردية بين المتعلمين.

7- البعد عن أساليب وطرق التدريس التي تعتمد علي المعلم كمصدر للمعرفة، والتركيز علي الأساليب وطرق التدريس التي تدور حول المتعلم.

المراجع

1. استخدام الحاسوب في التعليم" إبراهيم عبدا لوكيل الفار 2002 ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
2. اثر استخدام الحاسوب في تحصيل طلاب الصف الأول الثانوي في مقرر الفيزياء، مجله العلوم التربوية والنفسية جمال على الشرهان2000 ، مجلد 3 ، جامعة البحرين،البحرين
3. أثر تدريس الكيمياء باستخدام الحاسب الآلي في تنمية التفكير العلمي والاتجاه نحو مادة الكيمياء لدى طلاب المرحلة الثانوية خالد بن فهد الحذيفي ، خالد بن إبراهيم الدغيم2005 مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس،ع(103) ، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، جامعة عين شمس، القاهرة.
4. الحاسب الالكتروني استخداماته في التعلم ،عادل فاضل على 2005محاضرة إلى طلبة الدراسات العليا"الماجستير" ، الأكاديمية الرياضية العراقية الالكترونية ، متاح على الرابط التالي : http://www.iraqacad.org
5. تقنيات تربويه حديثة ، شلي وآخرون 2005 ترجمه مصبا الحاج عيسى وآخرون، دار الكتاب الجامعي، العين ، الإمارات العربية المتحدة .
6. طرق التدريس في القرن الحادي والعشرون،عبدا للطيف بن حسين فرج 2005 ،دار المسيرة،عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية
7. فاعلية الوسائط المتعددة في التحصيل الدراسي وتنمية مهارات أنتاج الشرائح المتزامنة صوتيا ، زكريا يحي بن لال2004 رسالة الخليج العربي ،الرياض ،المملكة العربية السعودية

8. أثر استخدام الحاسوب في تدريس الرياضيات على أثر استخدام الحاسوب في تدريس الرياضيات على تحصيل طلبة الصف الثاني الابتدائي سعد بن عبد الرحمن الدايل2005 مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج 6 ، ع 3 ، جامعة البحرين، المملكة البحرينية
9. فاعلية استخدام الكمبيوتر في تدريس الهندسة الفراغية على التحصيل والتفكير الهندسي والتصور المكاني للصف الثاني الثانوي العلمي محمود رضوان عبد العال العبادلة2006 رسالة دكتوراه غير منشورة، 2005 أثر استخدام شبكة الإنترنت في التحصيل الدراسي
10. تصميم برمجية تعليمية محوسبة ودراسة أثرها وأثر متغير الحركة في تحصي طلبة الصف السادس لبعض مفاهيم الحج، محمد ذيبان غزاوي،2002، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج(3) ، ع (4) ، جامعة البحرين، البحرين
11. أثر استخدام شبكة الإنترنت في التحصيل الدراسي لطلبة جامعة القدس المفتوحة فرع الرياض في مقرر الحاسوب في التعليم، عبد الحافظ محمد جابر سلامه ، 2005 ، مجلة –59العلوم التربوية والنفسية، مج(6)، غ(1)، جامعة البحرين، البحرين
12. أثر استخدام الحاسوب التعليمي في تدريس الرياضيات على التحصيل الدراسي لطلبة الصف الرابع الابتدائي في منطقة العين التعليمية بدولة الإمارات العربية المتحدة ،فايز أحمد نور، 2003 ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طرابلس، ليبيا
13. أثر استخدام الحاسوب التعليمي في تدريس الرياضيات لطلبة الصف الثاني الثانوي على تحصيلهم واتجاهاتهم نحو الحاسوب،يوسف محمد صبح،2001 ،رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الأردنية، المملكة الأردنية الهاشمية.
14. برنامج الدراسات العليا المشترك جامعة عين شمس وجامعة الأقصى بغزة

15. أثر استخدام الحاسوب التعليمي في تحصيل طالبات الصف السابع الأساسي في الرياضيات" لانا أحمد عطية شناق2002، رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الأردنية ، المملكة الأردنية الهاشمية.
16. تصميم برمجية تعليمية محوسبة ودراسة أثرها وأثر متغير الحركة في تحصيل طلبة الصف السادس لبعض مفاهيم الحج محمد ذيبان غزاوي،2002 ، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج(3) ، ع (4) ، جامعة البحرين، البحرين.
17. التقنيات التربوية، رؤى لتوظيف وسائط الاتصال وتكنولوجيا المعلومات ،مجدي عزيز إبراهيم 2000
18. فاعلية استخدام الكمبيوتر في تدريس الهندسة الفراغية على التحصيل والتفكير الهندسي والتصور المكاني للصف الثاني الثانوي العلمي محمود رضوان عبد العال العبادلة،2006، رسالة دكتوراه غير منشورة، برنامج الدراسات العليا المشترك جامعة عين شمس وجامعة الأقصى بغزة.
19. اثر تدريس الإحياء بمساعدة الحاسوب (CAI) في تحصيل طلاب العلوم بكلية المعلمين بتبوك واتجاهاتهم نحو استخدام الحاسوب ، وليدعبدالكريم صوافطة،هشام عدنان الفشتكي 2010مجله جامعة دمشق،مجلد 26
20. اثر استخدام الحاسوب في تدريس الرياضيات لطلاب الصف الأول الثانوي العلمي على تحصيلهم واتجاهاتهم نحو الحاسوب ،يوسف صبح،خالد العجلوني، 2003، مجلة دراسات،مجلد 30، الجامعة الأردنية عمان
21. اثر استخدام الحاسوب على تحصيل طلاب الصف الخامس الأساسي، وائل عبد اللطيف عفانه2003 رسالة ماجستير غير منشورة،كلية الدراسات العليا ،جامعة النجاح الوطنية

ثانيا :المراجع الأجنبية :

1_The effects of using computer " ،(Clark, D.L., (2005). school geometry students to assist high assisted instruction success on the Florida Competency achieve higher levels of

.Dissertation Abstracts " Achievements Test (FCAT)
International.65(12),4499A
2_Debora,L.Lowther ,StevenM.Ross & Gary
Teaching Castro,Maria F. and Alves," M.Morrison(2003).

الولاء التنظيمي وأثره على تحسين الأداء
"دراسة ميدانية على الجامعات الليبية"

د. أحمد علي مسعود البطي
عضو هيئة تدريس بكلية الأقتصاد
جامعة سرت

د. عيسى صالحين فرج
عضو هيئة تدريس بكلية الأقتصاد والعلوم السياسية
جامعة طرابلس

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الولاء التنظيمي على تحسين أداء العاملين . بالتطبيق على الجامعات الليبية، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (296) مفردة، وقد أستجاب منهم (215) مفردة، وقد كانت بنسبة 73 % من عدد الإستمارات الموزعة، وقد إشتملت تلك الإستمارة على قسمان وهما: القسم الأول الولاء التنظيمي ويشتمل على (13) فقرة موزعة على (3) أبعاد (الولاء العاطفي . الولاء المعياري . الولاء المستمر)، أما القسم الثاني فهو تحسين أداء العاملين ،ويشتمل على (9) فقرات موزعة على بعدين (كمية الأداء . جودة الأداء) ،وكانت النتائج وفقاً للآتي: أن أبعاد الولاء التنظيمي والمتمثلة في (الولاء العاطفي . الولاء المعياري . الولاء المستمر) تؤثر على تحسين أداء العاملين بالجامعات الليبية موضع الدراسة ،وأوضحت أيضاً بأن هناك قصوراً في المحافظة على أعضاء هيئات التدريس ،كما بينت أن من أهم الجوانب التي قد تساهم في تحسين الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئات التدريسيه: (الإهتمام بمقترحات أعضاء هيئات التدريس . توفير التجهيزات المادية الكافية لذلك) .

Abstract:

This study aimed to identify the impact of organizational loyalty to improve the performance of employees on the application Libyan universities, has reached the size of the study sample (296) Single, has responded to them (215) Single, has been increased by 73 % the number of questionnaires distributed, have included those form the two sections, namely: the first section organizational loyalty and includes (13) items distributed to (3) dimensions (loyalty emotional loyalty standard loyalty continuous), while the second is to improve the performance of employees at universities Libyan, and includes (9) paragraphs spread over two dimensions (the amount of performance quality performance), and the results were as follows: that the dimensions of organizational loyalty and of: emotional loyalty standard loyalty continuous loyalty influence on improving the performance of employees Libyan universities under study, explained that there are shortcomings in the preservation of faculty members at universities Libyan, and also showed that the most important aspects that may contribute to the improved performance from the perspective of faculty members: interest proposals faculty members to provide adequate physical facilities for it .

مقدمة:

ترتبط مواضيع الولاء التنظيمي إرتباطاً وثيقاً بالسيكولوجية النفسية لدى الأفراد، حيث تعتبر من أهم العوامل التي يمكن إعتبارها من المؤشرات الإيجابية، وهي بمثابة مقياس لمدى فاعلية أداء الأفراد ،فإذا كانت معنويات الإفراد مرتفعة فهذا يؤدى الى تحقيق النتائج التي ترغب المنظمة في تحقيقها، وبالتالي كان لابد للمنظمات كافة أن تهتم بالأفراد الذين يعملون بها وبولائهم التنظيمي لتحقيق أهداف المنظمة ،لذلك أصبحت حاجة المؤسسات للأفراد من ذوي الولاء التنظيمي وذلك لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية ، فالولاء لاينعكس على تحسين الأداء داخل المؤسسة فقط ،وإنما على الجمهور الخارجي ، لذلك لابد من قياس الولاء التنظيمي للتعرف على نقاط القوة والضعف ،بحيث يتم الإستفادة من نقاط القوة والعمل على معالجة نقاط الضعف ،وذلك للوصول إلى إنتاجية مرضية والعمل على إستثمارها وتحقيق أهداف ورؤية المؤسسة ،وبالتالي يأتي هذا البحث لبيان أثر الولاء التنظيمي على تحسين أداء العاملين بالجامعات الليبية .

أولاً: الدراسات السابقة

1.الدراسات التي تناولت الولاء التنظيمي:

أ. دراسة (Marchiori and henking, 2004)[7]

والمقدمة بعنوان:

"Organizational Loyalty of Ahelath Profession Faculty Dimension Correlates and Conditions"

وإستهدفت هذه الدراسة: معرفة تقييم أعضاء هيئة التدريس في الكليات الطبية للولاء التنظيمي بأبعاده (الولاء العاطفي ،المعياري ،المستمر) ،كما هدفت إلى التعرف على العلاقة بين أبعاد الولاء التنظيمي ومجموعة من المتغيرات ،والمتمثلة في العمر والرتبة الأكاديمية ومدة الخدمة في التعليم العالي، ومدة الخدمة في المؤسسة الحالية .

وخلصت الدراسة إلى: وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الولاء المعياري والأداء الوظيفي ،وأن هناك فروقاً ذات دلالات إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي العاطفي ومدة الخدمة في التعليم العالي ،ووجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الولاء المستمر ومدة الخدمة في المؤسسة نفسها.

ب.دراسة (Gendron het al., 2010)[8]

والمقدمة بعنوان:

"Professional – Organizational Commitment: A Study of Canadian Professional Accountants."

وقد هدفت الدراسة إلى: توضيح أثر الثقافة التنظيمية والمشاركة المهنية والضغط الوظيفي وتنوع مكان العمل على الولاء التنظيمي .

حيث تم توزيع عدد (7000) قائمة إستقصاء على المحاسبين بالقطاع العام بكندا ،ولم يقم منهم

سوى 46 % بالرد على هذه الاستقصاءات، وتم إستخدام تحليل الإنحدار المتعدد كمقياس إحصائي ، وتمثلت المتغيرات المستقلة في: (الثقافة التنظيمية – المشاركة المهنية – الضغط
الوظيفي – تنوع مكان العمل)، والمتغير التابع: الولاء التنظيمي.

وقد توصلت الدراسة إلى: أن الثقافة التنظيمية لها تأثيراً معنوياً إيجابياً في الولاء التنظيمي، وأيضاً تؤثر المشاركة المهنية تأثيراً معنوياً إيجابياً في الولاء التنظيمي ،بينما يؤثر الضغط الوظيفي تأثيراً معنوياً سلبياً في الولاء التنظيمي ،وكذلك يؤثر تغير مكان العمل تأثيراً معنوياً سلبياً في الولاء التنظيمي .

ج.دراسة (فارس ،2011)[9]

والمقدمة بعنوان:

"أثر سياسات التحفيز على الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة" .

وكان هدف الدراسة: فهم طبيعة العلاقة بين عملية التحفيز والولاء التنظيمي ،وبيان مدى طبيعة
الإختلاف في رؤى العاملين تجاه السياسات التحفيزية والولاء التنظيمي وفقاً لمستوياتهم الوظيفية وطبيعة الوظائف المؤداة (إشرافية أو غير إشرافية) .

وتم تحديد حجم العينة بعدد 324 مفرده من مواقع وظيفيه مختلفه بالمؤسسات العاملة بمدينة دمشق وضواحيها ،وقد تعاون منهم عدد (232) ،أي بنسبة 71.3% تقريباً .

وقد تم التوصل للنتائج التالية: وجود علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي والسياسات التحفيزية بأنواعها المختلفة ،فالموظفين الذين يقرون بوجود سياسة تحفيزية جيده هم أكثر ولاءً من غيرهم ،وجود علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي والخبرة ،حيث يكون الولاء مرتفعاً أكثر بالنسبة للموظفين من ذوي سنوات الخبرة الأكثر عن أقرانهم من ذوي الخبرة الأقل ،وهناك عاملان يؤثران على الولاء التنظيمي ،وهما عاملي: التحفيز والسياسة المستخدمة بشأنها . وعامل الخبرة العملية ،أما بقية المتغيرات الشخصية فلا يمكن القول بوجود تأثير لها على الولاء

التنظيمي ،عدم وجود علاقة بين العوامل الشخصية للموظفين ورؤيتهم تجاه السياسة التحفيزية .

2.الدراسات التي تناولت تحسين أداء العاملين:

أ.دراسة (الضلاعين ،2004)[10]

والمقدمة بعنوان:

"قياس الأثر التدريبي لبرامج الإدارة على تحسين الأداء الوظيفي – دراسة ميدانية" .

أهداف الدراسة: معرفة أثر البرامج التدريبية من وجهتي نظر الرؤساء المباشرين والمشاركين .

تكون مجتمع الدراسة من جميع المشاركين في البرامج التدريبية للأعوام 2000-2003، والبالغ عددهم (4246) ،والتي عقدت في المعهد الوطني للتدريب .

نتائج الدراسة: تبين بأن كفاءة المشاركين في برامج المسار التدريبي المنعقدة بالمعهد الوطني للتدريب زادت بصورة إيجابية ،ويشير ذلك إلى إنعكاس مخرجات التدريب على فعالية أداء المتدربين وزيادة قدراتهم وتحسن إتجاهاتهم نحو الوظيفة ،أن العناصر الأساسية للبرنامج التدريبي والمتمثلة في: (المادة العلمية وأسلوب المدرب والبيئة المادية للتدريب) لها أثر كبير على أداء المتدربين ،أظهرت الدراسة تفاوتاً في تأثير برامج المسار التدريبي على تحسين الأداء الوظيفي .

ب.دراسة (Colin, 2005)[11]

والمقدمة بعنوان:

"Using job support tools to increase workgroup performance International"

وقد هدفت الدراسة إلى: تحديد الأساليب والأدوات التي تعمل على دعم وتحسين الأداء الوظيفي .

وتوصلت الدراسة إلى: أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين إستخدام أسلوب فرق العمل بالمنظمات وتحسين الأداء الوظيفي ،وقد أشارت الدراسة إلى أن فرق العمل تمكن من أداء المهام الوظيفية الصعبة والمعقدة ،ومن ثم فإن هذه الميزة تمكن من تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ومواجهة العقبات المؤثرة عليه ،كما أوضحت الدراسة أن هناك جانباً آخر إيجابياً لفرق العمل ،وهو إحداث تأثير إيجابي على سلوكيات الأداء الخاصة بالعاملين وتنمية القدرات والمهارات التي بدورها تساهم في التأثير إيجابياً على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين .

ج.دراسة (المازم ،2008)[12]

والمقدمة بعنوان:

"أثر تطبيق الإدارة المفتوحة على الرضا والأداء الوظيفي – دراسة تطبيقية على مؤسسة المواني والجمارك في دبي" .

أهداف الدراسة: تتمثل أهداف الدراسة في الأتي:

دراسة أساليب منهج الإدارة المفتوحة المطبقة في المؤسسة . دراسة طبيعة العلاقة بين منهج الإدارة المفتوحة والأداء الوظيفي للعاملين . التعرف على مؤشرات الأداء الوظيفي للعاملين .

وقد قام الباحث بتطبيق الدراسة الميدانية على العاملين بمؤسسة المواني والجمارك في دبي ،وكان عدد أفراد مجتمع البحث (15000) ،وحجم العينة بعدد (384) مفردة .

نتائج البحث: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق منهج الإدارة المفتوحة وزيادة مستوى أداء العاملين ،وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق منهج الإدارة المفتوحة وزيادة كمية أداء العاملين ،وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق منهج الإدارة المفتوحة وزيادة جودة أداء العاملين ،وجود خلط بين مفاهيم الكفاءة والفاعلية عند وضع معايير الأداء ،عدم وجود معدلات أداء يمكن من خلالها قياس مستويات الأداء ، عدم تدعيم الإدارة العليا لآراء وأفكار العاملين ،والمتعلقة بتحسين جودة الأداء الوظيفي .

د.دراسة (الشامسي ،2010)[13]

والمقدمة بعنوان:

"أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء العمل . دراسة تطبيقية على دائرة البلدية والتخطيط بإمارة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة" .

أهداف الدراسة: في ضوء مشكلة الدراسة تحددت الأهداف التي يتم السعى لتحقيقها ، وهي: الكشف عن نظرة الموظفين نحو الحكومة الإلكترونية في أداء العمل . التوصل لأهم المشاكل التي تواجه الدائرة في تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال معاملاتها .

وإجريت الدراسة الميدانية في مجتمع دائرة البلدية والتخطيط بإمارة عجمان ،ويتكون من الموظفين بالدائرة في الوظائف العليا والإشرافية ،وأعتمد هذه الدراسة على عينه عشوائية لتحديد مفردات العينة التي يجب معاينتها ،مراعياً أن تكون العينة ممثله لمجتمع البحث ، وتم أخذها من القطاعات التابعة لدائرة البلدية والتخطيط ،والذي يبلغ (673) موظفاً .

من نتائج البحث: يؤثر تطبيق الحكومة الإلكترونية تأثيراً طردياً على تحسين أداء العاملين بدائرة البلدية ،كما تؤثر المهارات الشخصية اللازمة للموظفين لتطبيق الحكومة الإلكترونية تأثيراً جوهرياً إيجابياً على تحسين أداء العاملين بدائرة البلدية والتخطيط ، وتؤثر درجة تدريب الموظفين لتطبيق الحكومة الإلكترونية تأثيراً جوهرياً إيجابياً على تحسين أداء العاملين في دائرة البلدية والتخطيط ،كما يؤثر إتخاذ الإحتياطات اللازمة لمقاومة التغيير لتطبيق الحكومة الإلكترونية تأثيراً جوهرياً إيجابياً على تحسين أداء العاملين بدائرة البلدية والتخطيط .

3.التعليق على الدراسات السابقة

- إهتمت دراسة كل من: (Marchiori and henking, 2004) و (Gendron het al., 2010) و (فارس ،2011) ،بالولاء التنظيمي وأبعاده .

- ركزت دراسة كل من: (الضلاعين ،2004) و (Colin, 2005) و(المازم ،2008) و(الشامسي ،2010) على تحسين الأداء بالمنظمات .

– تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الهدف والمجال ،فمن حيث الهدف ركزت هذه الدراسة على معرفة أثر الولاء التنظيمي على تحسين أداء العاملين ،أما من حيث مجال التطبيق فتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ،في أنها تركز على دراسة الولاء التنظيمي وأثره على تحسين أداء العاملين بالجامعات الليبية ،حيث لم يسبق إجراء مثل هذه الدراسة في بيئة القطاع الجامعي في ليبيا .

ثانياً: مشكلة البحث:

من خلال إستعراض الدراسات السابقة، تمكن الباحثان من تحديد مشكلة الدراسة ،والتي تتمثل في قصور الإدراك والفهم للولاء التنظيمي ومدى أثره على تحسين أداء العاملين بالجامعات الليبية ،ومن خلال مشكلة البحث يمكن الوصول للإستفسار التالي:

((هل يوجد أثر للولاء التنظيمي على تحسين أداء العاملين بالجامعات الليبية ؟))

ثالثاً: أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى التعرف أثر الولاء التنظيمي على تحسين أداء العاملين بالجامعات الليبية ،وذلك من خلال التطرق للنقاط الآتية:

1.التعرف على الولاء التنظيمي .

2.التعرف على أثر الولاء التنظيمي على تحسين أداء العاملين بالجامعات الليبية .

رابعاً: فرضية البحث:

الفرضية الرئيسية: لايوجد أثر معنوي للولاء التنظيمي على تحسين أداء العاملين .

ويتفرع من هذا الفرضية عدد (3) فروض فرعية ،وهي:

الفرض الفرعي الأول: لايوجد أثر معنوي للولاء العاطفي على تحسين أداء العاملين .

الفرض الفرعي الثاني: لايوجد أثر معنوي للولاء المعياري على تحسين أداء العاملين .

الفرض الفرعي الثالث: لايوجد أثر معنوي للولاء المستمر على تحسين أداء العاملين .

خامساً: الإطار النظري

مفهوم الولاء التنظيمي:

- أن الولاء التنظيمي هو مصطلح غير محسوس ولايمثل واقعاً ،بل يستدل عليه من خلال الظواهر والآثار المرتبطة به سلوكياً ،ولا يمكن الحصول عليه جاهزاً أو يتم فرضه بالإكراه ،بل هو حصيله لتفاعلات عدد من العوامل والمتغيرات السلوكية[14] .
- ويذكر سامي: إن الولاء التنظيمي هو الرغبة الداخلية لدى الفرد في المنظمة ببذل أقصى درجات الجهد في العمل ،والنابع من الإيمان التام بأهداف وقيم المنظمة ،والرغبة الشديدة بالمحافظة على عضويتها ،وذلك بهدف الحفاظ على إستمراريتها وتطويرها[15] .
- ويعرف الرواشدة الولاء التنظيمي: بأنه الإنسجام بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة ، والتشابه ما بين قيم الفرد والقيم السائدة في التنظيم ،وإقبال الفرد على عمله ،رغبة الفرد البقاء في المنظمة وتفضيلها على غيرها من المنظمات ،وإفتخاره بالإنتماء لها[16] .
- ويورد المشعان: تعريف بورتر وزملائه للولاء التنظيمي بأنه: قوة تطابق وإندماج الفرد مع منظمته وإرتباطه بها ،وأن الفرد الذي يظهر مستوى عالي من الولاء التنظيمي تجاه منظمة ما ،فإنه يتصف بالآتي[17]: إعتقاد قوي بقبول أهداف المنظمة . إستعداد لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة – رغبة قوية بالمحافظة على إستمرار عضويته في المنظمة.

- وترى هذه الدراسة : بأن الولاء التنظيمي شعور يتملك الفرد تجاه التنظيم ،وينتج عنه إنسجام مع المنظمة في أهدافها وقيمها والرغبة في البقاء والإستمرار بها ،بغض النظر عن ما يقابل ذلك من مردود (فائدة أو تكلفة) .

2.مكونات الولاء التنظيمي

يتكون الولاء التنظيمي من الآتي:

أ.الولاء العاطفي (المؤثر): يتأثر هذا البعد بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله من درجة إستقلالية وكيان مهارات مطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له ،كما يتأثر هذا الجانب من الولاء بدرجة إحساس الموظف بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة بمجريات إتخاذ القرارات ،سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه .

ب.الولاء الأخلاقي (المعياري): يقصد به إحساس الموظف بالإلتزام بالبقاء في المنظمة ، وغالباً ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة تجاه منتسبيها ،والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي ،ليس فقط في كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل ،بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للتنظيم .

ج.الولاء المستمر (البقائي): ويعني درجة ولاء الفرد ،وفي هذه الحاله فإن تلك الدرجه من الولاء تحكم بالقيمه الإستثماريه التي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر مع التنظيم ، مقابل ما يمكن أن يفقده لو قرر أن يلتحق بجهات أخرى[18]

3.تحسين الأداء

مفهوم تحسين الأداء: يعد الأداء مفهوماً على قدر كبير من الأهمية ،لما له من تأثير على المنظمة ،وعلى المستوى القومي ،وتم تعريف الأداء بأنه: "قدرة المنظمة على إستخدام مواردها بكفاءة ،وإنتاج مخرجات مرتبطة بأهدافها ومناسبة لمستخدميها[19] .

ويعرف تحسين أداء العاملين: بأنه العملية التي سيتم من خلالها إعطاء الأفراد المعرفة والمهارات اللازمة لتحسين الأداء ،وليكون لديهم القدرة على القيام بأدوار وتحمل مسئوليات أكثر[20] .

كما يعرف: بأنه إمداد العامل بالتدريب اللازم لتحسين الخبرات والمهارات وتحسين ظروف العمل ،وبما يسمح للعامل بإعطاء أعلى مستوى من الأداء ،وبما يعود بالنفع على المنظمة والمجتمع[21] .

سادساً: منهجية البحث

قام الباحثان بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء هذه الدراسة ،ويتضمن:

1.تحديد نوع ومصادر البيانات: في ضوء مشكلة ومتغيرات البحث ،تم تحديد البيانات التي يمكن الإعتماد عليها في تحقيق أهداف البحث كما يتضح على النحو التالي:

أ).البيانات الثانوية: وتتضمن الدوريات العربية والأجنبية ،والرسائل العلمية المتخصصة ، بالإضافة إلى الكتب العربية والأجنبية وأيضاً النشرات التي تصدر بالخصوص .

ب)البيانات الأولية: اعتمدت هذه الدراسة للحصول على البيانات الأولية عن طريق الإستقصاء.

2. تحديد مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع البحث من أعضاء هيئات التدريس من حملة درجة الدكتوراه ودرجة الماجستير بالجامعات الليبية: (جامعة سرت ،الجامعة الأسمرية ، جامعة الزيتونة – المركز الرئيسي) ،وقد كانت مفردات مجتمع البحث (1281) مفردة .

وقد تم إختيار عينة طبقية من مجتمع الدراسة ،وذلك بإستخدام المعادلة التالية[22]:

$$نَ = \frac{ن\ ى^2\ ل\ (1 - ل)}{\text{.....}} \quad \text{.....} \quad (1)$$

$$ى^2 ل (1 - ل) + ن خ^2$$

حيث أن

نَ: حجم العينة الكلى

ن: حجم مجتمع الدراسة

ي^2: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة (95 %) ،وهي تساوي 1.96

ل: نسبة وجود الظاهرة في العينة (50%) ،ونسبة عدم وجودها (50%) .

خ: نسبة الخطأ المسموح به ،وتساوي (0.05) .

وبتطبيق المعادلة السابقة نجد أن (ن) حجم العينة للجامعات المبحوثة 296 مفردة ، والجدول التالي يوضح عدد ونسبة الإستبانات التي تم توزيعها ،والإستبانات المسترده ، والإستبانات المستبعدة ،والإستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي .

جدول رقم (1)

الإستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل

الإستبانات الموزعة	**الإستبانات المستردة**	**الإستبانات المستبعدة**	الإستبانات الصالحة للتحليل	**نسبة الإستجابة**
296	226	11	215	% 73

المصدر: من إعداد الباحثان

3.طرق جمع البيانات:

تتمثل أداة البحث في قائمة الإستقصاء بوصفها وسيلة لجمع البيانات ،والتي تحتوي على قسمين وهما ،القسم الأول: ويشتمل على مجموعة من العبارات المتعلقة بالولاء التنظيمي ،وهي (13) فقرة موزعة على (3) أبعاد (الولاء العاطفي . الولاء المعياري . الولاء المستمر) ،ثم القسم الثاني: تحسين أداء العاملين ،ويشتمل على (9) فقرات موزعة على بعدين: (كمية الأداء . جودة الأداء) ،ويتم

الإجابة على جميع هذه الفقرات من خلال الإختيار من بين (5) بدائل للإجابة وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي ،وهي: (موافق تماماً . موافق . إلى حد ما . غير موافق . غير موافق تماماً) ،وقد كانت الدرجات المقابلة للبدائل الخمسة (5 . 4 . 3 . 2 . 1) على التوالي ،وقد تم توجيه هذه القائمة إلى أعضاء هيئات التدريس بالجامعات المبحوثة .

4.أساليب التحليل الإحصائي:

بعد الإنتهاء من جمع البيانات تم الإستعانة بالحاسب الآلي ،وذلك بالإعتماد على برنامج SPSS لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات وإختبار صحة الفروض .

5.معامل الصدق والثبات:

تم حساب معاملات الصدق والثبات للأبعاد المختلفة بقائمة الإستبيان ،وذلك لبحث مدى ثبات أسئلة الإستبيان ومدى إمكانية الإعتماد على هذه الأسئلة في التحليل .

جدول رقم (2)

معاملات الصدق والثبات لأبعاد إستمارة الإستبيان

اسم المحور	امل الصدق	عامل الثبات	د العبارات
• **الولاء التنظيمي**	**0.756**	**0.869**	**13**
• **تحسين أداء العاملين**	**0.876**	**0.935**	**9**
الإجمالي	**0.916**	**0.957**	**22**

المصدر: من إعداد الباحثان بالإستعانة بجداول التحليل الإحصائي

سابعاً: التحليل الإحصائي الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية:

ويشمل الإحصاء الوصفي المتغيرات التاليه (الولاء التنظيمي ،تحسين أداء العاملين).

أ.الإحصاء الوصفي للولاء التنظيمي

ويتضمن:

- وصف الولاء العاطفي

جدول رقم (3)

النتائج الوصفية لمتغير الولاء التنظيمي العاطفي

م		الوسط الحسابي	الخطأ المعياري للمتوسط	الإنحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
1-	الولاء التنظيمي أ.الولاء التنظيمي العاطفي: لدي الرغبة في الإستمرار بالجامعة التي أعمل بها .	3.92	0.07	0.97	24.92	78.51
2-	تتفق قيمي ومعتقداتي مع القيم والمعتقدات السائدة بالجامعة .	3.29	0.07	0.96	29.23	65.95
3-	أنظر إلى حل المشكلات التي تواجهها الجامعة على أنها واجب أساسي بالنسبة لي .	4.29	0.05	0.72	16.75	85.95
4-	من الصعب الإلتحاق بجامعة أخرى والولاء لها كما هو الحال مع هذه الجامعة .	3.32	0.08	1.17	35.19	66.51
5-	يوجد إرتباط عاطفي تجاه الجامعة التي أعمل بها .	3.82	0.07	0.99	25.91	76.55
	"الولاء العاطفي"	3.73		0.42		

المصدر: من إعداد الباحثان

ويتضح من الجدول ما يلي:

1.تتجه إجابات مفردات العينة نحو الموافقة على توافر أبعاد الولاء التنظيمي العاطفي ، حيث أن متوسط الإجابات الخاصة بالولاء العاطفي تقع مابين 4.29

و 3.29 ،وقد كان المتوسط الحسابي للولاء العاطفي بما نسبته 3.73 وبإنحراف معياري قدره 0.42 .

2.كانت أكثر العبارات أهمية نسبية: (أنظر إلى حل المشكلات التي تواجهها الجامعة على أنها واجب أساسي بالنسبة لي) وكانت بما نسبته 85.95 وبإنحراف معياري قدره 0.72 .

3.كانت أقل العبارات أهمية نسبية: (تتفق قيمي ومعتقداتي مع القيم والمعتقدات السائدة بالجامعة) ،وكانت بما نسبته 65.95 وبإنحراف معياري 0.96 .

4. رأت هذه الدراسة بأن هناك قصور واضح في إهتمام الجامعة بعضو هيئة التدريس ،وبالرغم من ذلك فهو مستمر بالعمل بها نتيجة للولاء العاطفي الذي يربطه بها .

- وصف الولاء المعياري.

جدول رقم (4)

الأهمية النسبية والإنحراف المعياري للولاء التنظيمي المعياري

		الوسط الحسابي	الخطأ المعياري للمتوسط	الإنحراف المعياري	معامل الختلاف %	أهمية نسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
6-	تقال من جامعة إلى أخرى يعتبر عمل غير أخلاقي .	1.83	0.06	0.873	47.54	36.1	الرابع
7-	من الأفضل أن يقضي الأفراد تهم المهنية في الجامعة نفسها .	2.62	0.08	1.21	46.35	52.4	الثالث
8-	أشعر أدبياً بمواصلة عملي في الجامعة حتى مع وجود عروض عمل أفضل في جامعات أخرى .	3.13	0.08	1.14	36.42	62.7	الثاني
9-	سأكون مسروراً لو قضيت بقية حياتي الوظيفية للعمل في هذه الجامعة .	3.28	0.07	1.03	31.53	65.7	الأول
	"الولاء المعياري"	**2.72**		**0.65**			

المصدر: من إعداد الباحثان

ويتضح من الجدول ما يلي:

1.تتجه مفردات عينة الدراسه بالموافقة على توافر أبعاد الولاء التنظيمي المعياري ،حيث أن متوسط الإجابات الخاصة بالولاء المعياري جاءت ما بين 3.28 و 1.83 ،وقد كان المتوسط الحسابي للولاء المعياري بما نسبته 2.72 وبإنحراف معياري قدره 0.65 .

2.جاءت أكثر العبارات أهميه نسبيه: (سأكون مسروراً لو قضيت بقية حياتي الوظيفيه للعمل في هذه الجامعه) وكانت بما نسبته (65.76) وبإنحراف معياري قدره (1.03) ، وقد كانت على درجة أهميه نسبيه جيده .

3.كانت أقل العبارات أهمية: (الإنتقال من جامعة إلى أخرى يعتبر عمل غير أخلاقي) وبما

نسبته (36.74) وبإنحراف معياري قدره (0.873) ،وكانت الأهمية نسبية ضعيفة .

4. ترى هذه الدراسة بأن هناك ضعف في الولاء المعياري لدى المستجيبين من أعضاء هيئات التدريس في الجامعات قيد الدراسة ، ويرجح الباحثان أن سبب هذا الإنخفاض يرجع إلى ضعف المقومات الأخلاقية بالجامعة ،وإيضاً لضعف الحوافز والمكافآت .

- وصف الولاء المستمر.

جدول رقم (5)

الأهمية النسبية والإنحراف المعياري للولاء التنظيمي المستمر

		الوسط الحسابي	الخطأ المعياري للمتوسط	الإنحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
10-	صعوبة ترك العمل في الجامعة التي أعمل بها لصعوبة الحصول على عمل آخر .	2.60	0.08	1.17	45.05	52	لثالث

11-	ب تتأثر أمور كثيرة في حياتي إذا ماقررت ترك العمل في الجامعة .	2.97	0.08	1.22	41.26	59.53	لثاني
12-	وجد بدائل محدودة عند ترك العمل الحالي بالجامعة .	2.99	0.08	1.11	37.13	59.81	لأول
13-	دم لي الجامعة مزايا لا إفر في جامعات أخرى مقابلة لها .	2.14	0.06	0.94	43.99	42.97	لرابع
	"**الولاء المستمر**"	**2.68**		**0.40**			

المصدر: من إعداد الباحثان

ويتضح من الجدول ما يلي:

1.تتجه مفردات العينة إلى الموافقة على توافر أبعاد الولاء التنظيمي المستمر ،حيث أن متوسط الإجابات الخاصة بالولاء المستمر تقع ما بين 2.99 و 2.14 ،وقد كان المتوسط الحسابي للولاء المستمر بما نسبته (2.68) وبإنحراف معياري قدره (0.40) .

2.جاءت أكثر العبارات أهمية نسبية: (توجد بدائل محدودة عند ترك العمل الحالي بالجامعة) وقد كانت بما نسبته (59.81) وبإنحراف معياري قدره (1.11) ،وقد كانت على درجة متوسطة في الأهمية النسبية .

3.كانت أقل العبارات أهمية نسبية: (تقدم لي الجامعة مزايا لا تتوافر في جامعات أخرى مقابلة لها) وكانت بما نسبته (42.97) وبإنحراف معياري قدره (0.94) .

4. لاحظ الباحثان أن هناك إنخفاض في مستوى الولاء المستمر من وجهة نظر المستجيبين من أعضاء هيئات التدريس ،وقد يعود ذلك الإنخفاض إلى عدم توافر الميزات المادية والمعنوية . من مكافآت وحوافز وفرص ترقيه وشهادات تقدير وغيرها .

ب.**الإحصاء الوصفي لتحسين أداء العاملين**

ويتضمن: وصف كمية الأداء:

النتائج الوصفية لمتغير كمية الأداء

م		الوسط الحسابي	الخطأ المعياري للمتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
14-	تحسين أداء العاملين أ.كمية الأداء: تعمل إدارة الجامعة على وضع معايير واضحة لجميع العاملين ، والمتعلقة بأداء الواجبات الوظيفية المختلفة .	2.78	0.06	0.92	33.11	55.72
15-	تختلف معايير تقييم الأداء بإختلاف نوعية الوظيفة .	3.61	0.06	0.90	25.16	72.27
16-	هناك مراجعة مستمرة لمعايير ومعدلات الأداء وتعديلها يتم وفقاً لأهداف كل مرحلة .	2.67	0.06	0.85	32.04	53.48
17-	يتم المزج بين مفاهيم الكفاءة والفاعلية عند وضع معايير الأداء.	2.91	0.06	0.89	30.90	58.23
18-	تحترم إدارة الجامعة العاملين وتقدر إمكانياتهم الإبداعية .	3.00	0.07	0.99	33.04	60.09
	"كمية الأداء"	2.99		0.29		

المصدر: من إعداد الباحثان

ويتضح من الجدول ما يلي:

1.تتجه مفردات العينة بالموافقة على توافر أبعاد كمية الأداء ،حيث أن متوسط الإجابات

الخاصة بتحسين أداء العاملين تقع ما بين (3.61) و (2.67) ،وقد كان المتوسط الحسابي لتحسين أداء العاملين بما نسبته (2.99) وبإنحراف معياري قدره (0.29) .

2.جاءت أكثر العبارات أهمية نسبية: (تختلف معايير تقييم الأداء بإختلاف نوعية الوظيفة) وبما نسبته (72.27) وبإنحراف معياري قدره (0.90) في المركز الأول ،وقد كانت على درجة عالية إلى حد ما في الأهمية النسبية لقيم المتغير .

3.كانت أقل العبارات أهمية نسبية: (هناك مراجعة مستمرة لمعايير ومعدلات الأداء وتعديلها يتم وفقاً لأهداف كل مرحلة) وكانت بما نسبته (53.48) وبإنحراف معياري قدره (0.85) وقد سجلت درجات متوسطة في الأهمية النسبية لقيم المتغير .

4.ترى هذه الدراسة أن هناك قصور في وضع معايير واضحة تختص بأداء الواجبات الوظيفية، إضافة إلى الضعف في مدى الإستفادة من إمكانيات أعضاء هيئات التدريس ومقترحاتهم .

- وصف جودة الأداء.

جدول رقم (7)

النتائج الوصفية لمتغير جودة الأداء

م		الوسط الحسابي	الخطأ المعياري للمتوسط	الإنحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
	ب.جودة الأداء:					
19-	**توفر إدارة الجامعة بشكل مستمر أحدث الآلات والأدوات التكنولوجية التي تساهم في تحقيق إنجاز أفضل للأعمال المطلوبة .**	**2.82**	**0.08**	**1.11**	**39.32**	**56.55**
20-	**تشجع إدارة الجامعة الأداء المتميز لدى العاملين**	**2.67**	**0.07**	**0.96**	**35.98**	**53.58**

	وتمنح المكافآت لهم .					
21-	**تعمل إدارة الجامعة على حل المشكلات المختلفة التي تعترض أداء الأفراد لأعمالهم .**	**3.12**	**0.07**	**0.98**	**31.36**	**62.51**
22-	تدعم إدارة الجامعة أراء وأفكار العاملين والمتعلقة بتحسين جودة الأداء .	2.85	0.06	0.89	31.25	57.1
	جودة الأداء	2.87		0,19		

* **المصدر**: من إعداد الباحثان

ويتضح من الجدول ما يلي:

1.تتجه مفردات العينة بالموافقة على توافر أبعاد جودة الأداء ،حيث أن متوسط الإجابات الخاصة بجودة الأداء نقع مابين (3.12) و (2.67) ،وقد كان المتوسط الحسابي لجودة أداء العاملين بما نسبته (2.87) وبإنحراف معياري قدره (0.19)

2.جاءت أكثر العبارات أهمية نسبية (تعمل إدارة الجامعة على حل المشكلات المختلفة التي تعترض أداء الأفراد لأعمالهم) ،وبما نسبته (62.51) وبإنحراف معياري (0.98) في المركز الأول ،وقد كانت على درجة متوسطة في الأهمية النسبية لقيم المتغير .

3.جاءت أقل العبارات أهمية نسبية (تشجع إدارة الجامعة الأداء المتميز لدى العاملين وتمنح المكافآت لهم) ،وبما نسبته (53.58) وبإنحراف معياري (0.96) ،وقد كانت على درجة متوسطة في الأهمية النسبية لقيم المتغير .

4. لاحظ الباحثان أن هناك قصور في تشجيع الأداء المتميز وعدم منح الحوافز والمكافآت نظير ذلك ،وإيضاً قصور الجامعة في الأخذ بمقترحات أعضاء هيئات التدريس وخاصة المتميزون منهم .

ثامناً: التحليل الإحصائي الكمي وإختبارات الفروض

إختبارات الفروض إحصائياً:

لقد أسفر التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية لموضوع "الولاء التنظيمي وأثره على تحسين الأداء" بالتطبيق على الجامعات الليبية عن ظهور عدد من النتائج ، وسيتم عرض هذه النتائج وفقاً لإختبار صحة الفروض الفرعية للفرض الرئيسي:

ـ إختبار صحة الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية والتي تم صياغتها في صورة فرض العدم على أنه: "لا يوجد أثر للولاء التنظيمي على تحسين أداء العاملين" .

ولإمكانية إختبار هذه الفرضية ، فقد قام الباحثان بتقسيمها إلى ثلاثة فروض فرعية وفقاً لأبعاد الولاء التنظيمي ،وذلك على النحو التالي:

أ- إختبار صحة الفرض الفرعي الأول:

ينص على أنه: "لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي العاطفي وتحسين أداء العاملين" .

ولكي يتم إختبار هذا الفرض قام الباحثان بالإعتماد على تحليل الإنحدار الخطي البسيط simple linear regression وذلك بطريقة المربعات الصغرى (OLS) وكذلك إختبارات المعنوية الخاصة بالتحليل (t) , (f) وكذلك إختبارات التحقق من إفتراضات طريقة المربعات الصغرى (OLS) وكانت نتائج الفرض موضحة كالتالي:

جدول رقم (8)

إختبار معاملات الإنحدار وإرتباط بيرسون

المتغير المستقل	مل الإنحدار	قيمة T	مستوى الدلالة	ر عند α = 0.05	معامل إرتباط بيرسون r	قيمة ديربن واتسون Dw

الولاء التنظيمي العاطفي	0.431	6.6	0.0	معنوي	0.412	1.981

المصدر: من إعداد الباحثان بالإستعانة بجداول التحليل الإحصائي

جدول رقم (9)

إختبار معنوية معادلة الإنحدار ككل ANOVA

مصادر الإختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	دار عند = α 0.05	مل التحديد r^2	سبة الغير مفسرة %
الإنحدار	1	43.66	0.0	معنوي	% 17	% 83
البواقي	213					

قيم جدولية مستخرجه من جداول DW 1.688 = DU

DL = 1.666

المتغير المستقل: الولاء التنظيمي العاطفي

المتغير التابع: تحسين مستوي الأداء

<u>من نتائج التحليل السابق نجد أن</u>:

1.كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص بإختبار معامل إرتباط بيرسون وإيضاً معامل الإنحدار المقدر للعلاقة بين الولاء التنظيمي العاطفي وتحسين الأداء أقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) مما يعنى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي العاطفي وتحسين أداء العاملين .

2.كانت إشارة معامل إرتباط بيرسون وكذلك معامل الإنحدار الوارد بالنموذج إشارة موجبة ،مما يعنى وجود علاقة معنوية طردية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي العاطفي كمتغير مستقل وتحسين أداء العاملين كمتغير تابع .

3.كانت قيمة مستوى الدلالة في جدول إختبار معنوية النموذج ككل (ANOVA) أقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) مما يعنى إمكانية الإعتماد على نتائج نموذج الإنحدار وكذلك إمكانية إتخاذ القرارات التي تتعلق بذلك .

4.كانت قيمة معامل التحديد فقط: r^2 = 17 % ،مما يعنى أن التغيرات التي تحدث بالولاء التنظيمي العاطفي مسئولة عن تفسير ما نسبته 17 % من التغيرات التي تحدث في تحسين مستوي الأداء وهناك ما نسبته 83 % يرجع إلي عوامل أخري بالإضافة إلي حد الخطأ العشوائي random error

5.كانت القيمة الإحصائية المحسوبه Dw = 1.981 وبالنظر إلى هذه القيم الجدولية فأن هذه القيمة تنحصر بين القيمتين الجدوليتين (Du, 4− Du) كما تقترب تماماً من القيمة 2، مما يعنى عدم وجود لمشكلة الإرتباط الذاتي بين الأخطاء Auto correlation وهذا يدعم نتائج نموذج الإنحدار .

مما سبق يمكن للباحث رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل ،وينص علي انه "توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي العاطفي وتحسين أداء العاملين" .

ب− إختبار صحة الفرض الفرعي الثاني:

ينص على انه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي المعياري وتحسين أداء العاملين" .

وحتى يتمكن الباحثان من إختبار هذا الفرض قام بالإعتماد على تحليل الإنحدار الخطي

البسيط simple linear regression وذلك بطريقة المربعات الصغرى (OLS) وكذلك إختبارات المعنوية الخاصة بالتحليل (t) , (f) وكذلك إختبارات التحقق من إفتراضات طريقة المربعات الصغرى (OLS) وكانت نتائج الفرض كالتالي:

جدول رقم (10)

إختبار معاملات الإنحدار

المتغير المستقل	معامل الإنحدار	قيمة t	مستوى الدلالة	ار عند α = 0.05	معامل إرتباط بيرسون r	ة ديربن واتسون Dw
الولاء التنظيمي المعياري	0.299	5.75	0.0	معنوي	0.367	1.829

المصدر: من إعداد الباحثان بالإستعانة بجداول التحليل الإحصائي

جدول رقم (11)

إختبار معنوية معادلة الإنحدار ككل ANOVA

مصادر الإختلاف	ات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند α = 0.05	معامل التحديد r^2	النسبة الغير مفسرة %
الإنحدار	1	33.09	0.0	معنوي	% 13.4	% 86.6
البواقي	213					

قيم جدولية مستخرجه من جداول DW 1.688 = DU

DL = 1.666

المتغير المستقل: الولاء التنظيمي المعياري

المتغير التابع: تحسين مستوي الأداء.

<u>من نتائج التحليل السابق نجد أن</u>:

1.كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص بإختبار معامل إرتباط بيرسون وكذلك معامل الإنحدار المقدر للعلاقة بين الولاء التنظيمي المعياري وتحسين مستوى الأداء أقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) مما يعنى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي المعياري وتحسين مستوى الأداء

2.كانت إشارة معامل ارتباط بيرسون وكذلك معامل الإنحدار الوارد في النموذج إشارة

موجبة مما يعنى وجود علاقة معنوية طردية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي المعياري كمتغير مستقل وتحسين مستوي الأداء كمتغير تابع .

3.كانت قيمة مستوى الدلالة من جدول اختبار معنوية النموذج ككل (ANOVA) اقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) مما يعنى إمكانية الاعتماد على نتائج نموذج الإنحدار وكذلك إمكانية اتخاذ القرارات التي تتعلق بذلك .

4.كانت قيمة معامل التحديد: $r^2 = 13.4$ % ،مما يعنى أن التغيرات التي تحدث بالولاء التنظيمي المعياري مسئولة عن تفسير ما نسبته 13.4 % من التغيرات التي تحدث في تحسين أداء العاملين وهناك ما نسبته 86.6 % يرجع إلي عوامل أخري بالإضافة إلي حد الخطأ العشوائي random error .

5.كانت القيمة الإحصائية المحسوبة Dw = 1.829 وبالنظر إلى هذه القيم الجدولية فان هذه القيمة تنحصر بين القيمتين الجدوليتين (Du, 4– Du) ،مما يعنى عدم وجود لمشكلة الإرتباط الذاتي بين الأخطاء Auto correlation وهذا يدعم نتائج نموذج الإنحدار .

مما سبق يمكن للباحث رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل ،وينص على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي المعياري وتحسين أداء العاملين"

ج– إختبار صحة الفرض الفرعي الثالث:

ينص على انه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي المستمر وتحسين أداء العاملين" .

وحتى يتمكن الباحثان من إختبار هذا الفرض فقد قام بالإعتماد على تحليل الإنحدار الخطي البسيط simple linear regression وذلك بطريقة المربعات الصغرى (OLS) وكذلك إختبارات المعنوية الخاصة بالتحليل (t) , (f) وكذلك إختبارات التحقق من إفتراضات طريقة المربعات الصغرى (OLS) وكانت نتائج الفرض كالتالي:

جدول رقم (12)

إختبار معاملات الإنحدار

المتغير المستقل	معامل الإنحدار	قيمة T	مستوى الدلالة	القرار عند α = 0.05	معامل ارتباط بيرسون r	قيمة ديربن واتسون Dw
الولاء التنظيمي المستمر	0.19	3.1	0.0	معنوي	0.21	1.85

المصدر: من إعداد الباحثان بالإستعانة بجداول التحليل الإحصائي

جدول رقم (13)

جدول إختبار معنوية معادلة الإنحدار ككل ANOVA

مصادر الإختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار α = 0.05	معامل التحديد r^2	النسبة الغير مفسرة %
الإنحدار	1	9.85	0.002	معنوي	% 4.4	% 95.6
البواقي	213					

قيم جدولية مستخرجه من جداول DW DL = 1.666 DU = 1.688

المتغير المستقل: الولاء التنظيمي المستمر

المتغير التابع: تحسين أداء العاملين.

<u>من نتائج التحليل السابق نجد أن</u>:

1.كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص بإختبار معامل إرتباط بيرسون وإيضاً معامل الإنحدار المقدر للعلاقة بين الولاء التنظيمي المستمر وتحسين مستوى الأداء للعاملين أقل من قيمة مستوى المعنوية (α = 0.05) مما يعنى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي المستمر وتحسين أداء العاملين .

2.كانت إشارة معامل إرتباط بيرسون وإيضاً معامل الإنحدار الوارد بالنموذج إشارة موجبة ،مما يعنى أنه توجد علاقة معنوية طردية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي المستمر كمتغير مستقل وتحسين أداء العاملين كمتغير تابع .

3.كانت قيمة مستوى الدلالة في جدول اختبار معنوية النموذج ككل (ANOVA) أقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) ،مما يعنى إمكانية الإعتماد على نتائج نموذج الإنحدار وكذلك إمكانية إتخاذ القرارات التي تتعلق بذلك .

4.كانت قيمة معامل التحديد $r^2 = 4.4$ % فقط ،مما يعنى أن التغيرات التي تحدث في الولاء التنظيمي المستمر مسئولة عن تفسير ما نسبته 4.4 % من التغيرات التي تحدث في تحسين أداء العاملين ،وهناك ما نسبته 95.6 % يرجع إلي عوامل أخرى ،بالإضافة إلي حد الخطأ العشوائي random error ،ويلاحظ إنخفاض قيمة معامل التحديد لوجود بعض العوامل (تم ذكرها في الفرضين السابقين) والتي أثرت على تحسين أداء العاملين .

5.كانت القيمة الإحصائية المحسوبة: $Dw = 1.85$ ،وبالنظر إلى هذه القيم الجدولية فإن هذه القيمة تنحصر بين القيمتين الجدوليتين (Du, 4– Du) ،مما يعنى عدم وجود لمشكلة الإرتباط الذاتي بين الأخطاء Auto correlation وهذا يدعم نتائج نموذج الإنحدار .

مما سبق يمكن للباحث رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل ،والذي ينص علي أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي المستمر وتحسين أداء العاملين" .

. النتيجة العامة لإختبار صحة الفرضية الرئيسية:

مما سبق يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص على: "يوجد أثر معنوي للولاء التنظيمي على تحسين أداء العاملين" ،وذلك لقبول فروض العدم الفرعية .

وحتى يتعرف الباحثان على أياً من أبعاد الولاء التنظيمي (الولاء العاطفي – الولاء المعياري – الولاء المستمر) لها التأثير الأكبر على تحسين أداء العاملين ،فقد قام

الباحثان بإستخدام تحليل الإنحدار الخطي المتدرج step wise regression لترتيب تلك الأبعاد وفقاً للأكثر تأثيراً ،وكانت النتائج لهذا التحليل كالآتي:

جدول رقم (13)

ترتيب أبعاد الولاء التنظيمي الأكثر تأثيراً على تحسين أداء العاملين

أبعاد الولاء التنظيمي	معامل التحديد r^2	الترتيب
الولاء التنظيمي العاطفي	% 17	الأول
الولاء التنظيمي المعياري	% 13.4	الثاني
الولاء التنظيمي المستمر	%4.4	الثالث

المصدر: من إعداد الباحثان بالإستعانة بجداول التحليل الإحصائي

ثامناً: نتائج وتوصيات البحث:

أ- نتائج البحث

1يوجد تأثير معنوي للولاء بأبعاده (العاطفي . المعياري . المستمر) على تحسين أداء العاملين.

2.جاء الولاء التنظيمي على درجة متوسط ،وبمتوسط حسابي قدره (3.10) وبإنحراف معياري قدره (0.69) .

3.جاء تحسين أداء العاملين على بدرجة متوسطة ،وقد كان بمتوسط حسابي قدره (2.94) وبإنحراف معياري قدره (0.29) .

4.أوضحت نتائج الدراسة على أن هناك قصوراً في المحافظة على أعضاء هيئات التدريس، والضعف في تنمية وتحسين الولاء التنظيمي لديهم .

5.من أهم التغييرات التي يمكن أن تساهم في تحسين الأداء بالجامعة من وجهة نظر أعضاء هيئات التدريس: الإهتمام بمقترحات وشكاوي أعضاء هيئات التدريس . توفير التجهيزات المادية الكافية لتنفيذ عمليات تحسين الأداء .

ب- توصيات البحث

1.ضرورة قيام إدارة الموارد البشرية بالجامعات الليبية عند إختيارهم للأفراد بقصد العمل ،بإنتقاء العناصر التي تتمتع بدرجات عالية من الولاء التنظيمي ،أي يتعين

أن يكون الولاء التنظيمي أحد المعايير الحاكمة لسياسات الإستقطاب والتعيين والترقي .

2.العمل على زيادة درجة الولاء التنظيمي لأعضاء هيئات التدريس والعاملين عموماً ، ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال الآليات التالية:

– إعادة النظر في تصميم الوظائف وبما يزيد من درجة الرضى الوظيفي لشاغليها ، وبالتالي يزيد من درجة الولاء العاطفي والولاء المستمر لشاغليها .

– إعادة النظر في نظم الحوافز والترقية وتقييم الأداء من وقت لآخر ،وبما يحقق الموضوعية لهذه النظم ،وبالتالي يزيد من درجة الولاء التنظيمي .

– دراسة الإتجاهات والمشاعر النفسية والسلوكية للعاملين بشكل مخطط ومستمر ،بحيث يساهم في التعرف على محددات الولاء التنظيمي وزيادة درجاته .

– التحديد الجيد للأهداف ومشاركة أعضاء هيئات التدريس والمرؤوسين في وضعها .

3.ضرورة مشاركة الإدارة العليا لكلاً من أعضاء هيئات التدريس والمرؤوسين عموماً في إتخاذ القرارات التي تخص الإنتاجية ،ووضع معدلات أداء قابلة للقياس يمكن من خلالها قياس مستويات الأداء ،مما يساعد على إتخاذ القرارات التصحيحية ،وبالتالي إمكانية زيادة معدلات تحسين أداء العاملين .

4.يجب عدم الخلط بين مفاهيم الكفاءة والفاعلية عند وضع معايير الأداء ،وأن تحتوي على معايير كمية ونوعية وبناءً على الأهداف الموضوعة ،مما يعمل على رفع وتحسين الأداء والإنجاز الوظيفي للعاملين .

5.ضرورة أن تدعم الإدارة أراء وأفكار العاملين المتعلقه بتحسين كمية وجودة الأداء الوظيفي ،مما يساعد على تنمية القدرات الإبتكارية والإبداعية للعاملين ،ويساهم في تنمية وتحسين أداء العاملين .

أولاً: المراجع العربية:

1. سليمان الفارس ،"أثر سياسات التحفيز على الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة" ،مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية ،المجلد 27 ،العدد الأول ،(2011) .

2. علي الضلاعين ،"قياس الأثر التدريبي لبرامج الإدارة على تحسين الأداء الوظيفي . دراسة ميدانية" ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ،العدد 63 ،كلية التجارة ،جامعة القاهرة ،(2004) .

3. محمد علي محمد المازم ،"أثر تطبيق الإدارة المفتوحة على الرضى والأداء الوظيفي . دراسة تطبيقية على مؤسسة المواني والجمارك . دبي" ،رسالة ماجستير ،كلية التجارة ،جامعة عين شمس ،(2008) .

4. محمد هلال بن غابش الشامسي ،"أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء العمل . دراسة تطبيقية على دائرة البلدية والتخطيط بإمارة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة" ،رسالة دكتوراه غير منشورة ،كلية التجارة ،جامعة عين شمس ،(2010) .

5. فهمي الفهداوي ،ونشأت القطاونه ،"تأثيرات العداله التنظيميه في الولاء التنظيمي"، المجله العربيه للإداره ،المنظمه العربيه للتنميه الإداريه ،المجلد 24 ،العدد 2 ،(2004) .

6. سامي إبراهيم حماد ،"قياس مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير ،كلية التجارة ،الجامعة الإسلامية ،غزة ،(2006) .

7. خلف سليمان الرواشدة ،"صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي" ،دار الحامد ، عمان ،(2007) .

8. عويد المشعان ،"الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك الإغتراب والمعاناة النفسية" ،مجلة جامعة الكويت: العلوم الإجتماعية ،المجلد 33 ،العدد 4 ،(2005) ،ص: 798 .

9. عادل زايد ،"الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل" ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة ،(2008) ،ص: 18 .

10. باري كشواي ،إدارة الموارد البشرية ،ترجمة دار الفاروق ،دار الفاروق للنشر والتوزيع والإعلان ، القاهرة (2006) ،ص: 224 .

11.محمد بيومي محمد ،"تقييم عمليات السلامة والصحة المهنية بهدف تحسين أداء العاملين" ،رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ،جامعة قناة السويس ،الإسماعيلية ،(2012) ،ص: 42 .

12.سيد محمد جاد الرب ،"إستراتيجيات تطوير وتحسين الأداء: الأطر المنهجية والتطبيقات العملية" ،مطبعة العشري ،القاهرة ،(2009) ،ص: 38 .

13.عبد الحكيم الخزامي ،"تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين" ،مكتبة أبن سيناء ،(2000) ،ص: 11.

14. سعدية منتصر وآخرون ،"الإحصاء التطبيقي" ،مكتبة عين شمس ،القاهرة ،(2000) ،ص: 295 .

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Marchiori, D.M,andhenking,A.B."Organizational Commitment of Ahelath profession faculty Dimension Correlates and Couditions", (Medical Teacher, Vol: 26 (4), 2004) .

2. Colin-Thomas, "Using job support tools to increase workgroup performance International", Journal of productivity and Performance Management, Volume: 54 Issue: 3. (2005) .

3. Gendron, et al., "Professional - Organizational Commitment: A Study of Canadian Professional Accountants", Journal of Australian Accounting Review, No. 50, Vol. 19, Iss. 3, (2010) .

التوليد الآلي للجمل البرمجية كأداة لتعليم البرمجة للمبتدئين

أ. عمران أمحمد فرحات
عضو هيئة التدريس كلية الآداب جامعة طرابلس

مستخلص

نعرض في هذه الورقة برنامجاً تم تطويره لتعليم الطالب توليد الجمل البرمجية الصحيحة حيث يوفر هذا البرنامج التوليدي بيئة سهلة ومرئية وفعالة تمكن الطالب من توليد جميع الجمل البرمجية التي يحتاجها لتكوين برنامجه المستهدف. ويمكن وضع هذا البرنامج التوليدي كجزء من البرمجيات التعليمية ليستخدمه الطالب على نمط التعليم الالكتروني E-learning .

وتكمن أهمية هذا البرنامج التوليدي في جعل الطالب متفرغا ومركزا على مهارات حل المسائل بالتصميمات المنطقية والتركيبات البرمجية التي تتوفر في معظم لغات البرمجة بدلاً من إضاعة وقته في المهارات الشكلية المتعلقة بالمفردات والصيغ التي كثيرا ما تختلف من لغة لأخرى.

I. مقدمة

لا زال التعليم يواجه تحديات كبيرة في نقل مفاهيم الحاسوب إلى الطلبة وخاصة صغار السن في مراحل تعليمهم الأولى فكثيراً ما يتم التركيز على مجرد مهارات التشغيل دون معرفة ما يجري خلف الشاشة الظاهرة. إن جميع أنظمة الحاسوب تسيطر عليها برمجيات مختلفة الأنواع والوظائف قد تم تطويرها بلغات برمجية متعددة. فتطوير البرامج لإنجاز عمل معين أو لحل مسألة معينة هو بالتأكيد من بين أكثر المفاهيم الأساسية اللازمة لاستيعاب مفاهيم الحاسوب . فتدريس لغات البرمجة للمبتدئين من صغار السن [23,24] في مرحل تعليمهم الأولى أمراً

[23] http://www.kidsprogramminglanguage.com (تم الإطلاع 2014/9/5)

ضرورياً. فتعليم البرمجة تشبه تعلم أي لغات من اللغة التي يتعامل بها الانسان ولكن الفارق أن لغة البرمجة تهتم بتعلم التسلسل المنطقي لمفرداتها مما يجعلها أكثر سهولة و إمتاعاً بالإضافة لقدرتها على إظهار النتائج بشكل مرئي توضح ما يحدث فالصورة تجعل الأمور أسهل [25] ومن ذلك، تعليم المبتدئ مبادئ البرمجة، ووقدرته على كتابة التعليمات البرمجية في سن مبكرة ليس فقط لأهميتها للمستقبل بالنظر إلى كثرة الطلب على المبرمجين ومطوري التطبيقات في مجالات عدة، لكن ضمن رؤية أوسع تنظر إلى البرمجة كمدخل لتعليم التفكير المنطقي، ومهارات حل المشكلات بأساليب مبتكرة، للرفع من التفكير الإبداعي. إلا أن ما نراه شائعا هو التركيز عل مفردات اللغة والمكونات الشكلية للجمل والصيغ والتي قد تختلف كثيرا من لغة لأخرى دون التركيز على القواعد والمفاهيم الأساسية للبرمجة والتي تعتبر شبه مشتركة بين معظم اللغات تقريبا. وبالتالي يكون الطالب مشغولا باستخدام مهارات محدودة في البرمجة وموجهة لحفظ مفردات وشكليات اللغة البرمجية.

فباستطاعة الحاسوب أن يكون معيناً لدراسة المواد المختلفة ومعلما إذا أحسن تصميم برامجه . وجعله الوسيلة لتنمية ولاكتساب الخبرة والمعرفة [26] .

ويعد الحاسوب من أهم التقنيات التعليمية وأحدثها لأنه عبارة عن عدة وسائل في وسيلة واحدة فضلا عن إمكانية قيامه بوظائف جديدة لا يمكن تحقيقها بأي وسيلة أخرى.إذ يمكن استثمار قدرته على توليد الحركة وتغيير الألوان وشدة الإضاءة وعرض الرسوم والأفلام والأشكال التوضيحية وغيرها من القدرات

24] http://www.alice.org (تم الإطلاع 2013/11/3)

25] http://www.ruoaa.com/2015/01/teach-kids-learn-coding-programming.html (تم الإطلاع 2014/10/5)

26] الفار ،إبراهيم عبدالوكيل – **استخدام الحاسوب في التعليم** –الطبعة الأولى 2002– عمان – دار الفكرالعربي –، ص 12 – 47.

الأخرى، كما يمكن بناء برنامج تعليمي مشوق يمكن الطالب من التعامل مع الحاسوب بسهولة وبشكل يستهويه ويجذبه إليه [27] .

وأشار الخطيب وتوق إلى أن الحاسوب شريك للمدرس الجيد في عملية التعليم يقدم له الخدمات فيحرره من الأعباء الروتينية التي تتطلب ورقة وذاكرة جيدة ، وهو ضروري للتعليم العلاجي، ويوفر له الوقت لممارسة التعليم الإرشادي كما يزوده بتقويم دقيق عن طلبته في أي وقت يشاء [28] .

ونريد في هذه الورقة أن نعرض بيئة تعليمية في مجال البرمجة للمبتدئين تبعدهم على ضياع أوقاتهم وتقييد مهاراتهم في المفردات والشكليات الخاصة بلغة معينة وتجعل تركيزهم على أساسيات حل المسائل باستخدام نموذج لغوي مبسط يعتمد على التركيبات البرمجية المتوفرة في معظم اللغات الحديثة. بالإضافة إلى احتواء البيئة المقترحة على توليد آلي للصيغ الشكلية والمفردات اللغوية الخاصة بذلك حتى لا يضيع جهد الطالب في ذلك ويكون تركيزه دائما على إنتاجية التركيبة البرمجية الصحيحة في حل المسائل . وباستخدام هذا النموذج التعليمي يكون الطالب أيضا قد استوعب مفردات وشكليات اللغة دون أن يكون ذلك شغله الأساسي الذي يضّيع فيه معظم جهده. ونظرا لأن قواعد اللغة التفصيلية لا تكسب الطالب مهارات برمجية إضافية [29,30] ، فان البيئة التعليمية المقترحة تتكفل بتوليد الجمل البرمجية وما على الطالب إلا كتابة توابع الجمل والتعليمات التي يحتاجها لخطوات الحل بطريقة مبسطة ومرئية. وبالتالي يكون الطالب قد اكتساب المهارات البرمجية في مادة أساسيات البرمجة الأولى بشكل متفرغ يؤهله

27] شكري ، سيد أحمد، **تطبيقات في الحاسوب في التربية**، ورقة مقدمة إلى مؤتمر الحاسوب الثاني، خبر،المملكة العربية السعودية،1988 .

6] الخطيب ، أحمد ومحيي الدين توق، اتجاهات حديثة في التعليم الجامعي" ،ندوة خبراء لدراسة إمكانية قيام الجامعة العربية المفتوحة، الجهاز العربي لمحو الأمية وتعليم الكبار، 1981 .

29] Raphael A. Finkel "**advanced programming language design**" 1996 Publishing by Addison-Wesley Company ,PP 4-7

30] David A.Watt,"**programming language design concepts**" 2004 Published by John Wiley & Sons Ltd, England - PP 3-6 .

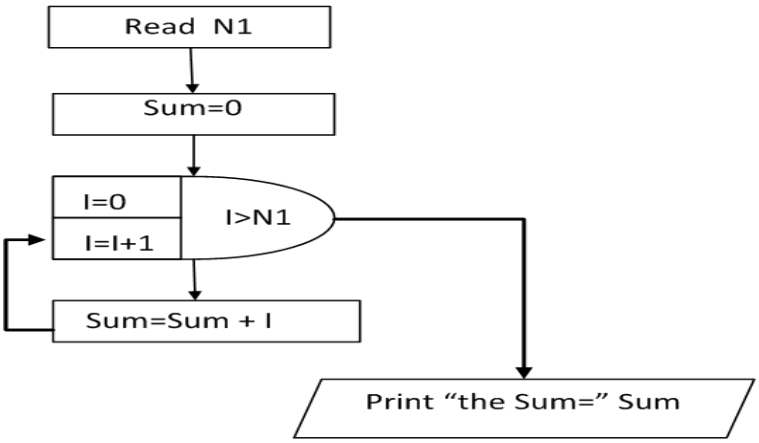
لتعلم أي لغة برمجية أخرى، حيث لا يحتاج بعد ذلك إلا إلى تعلم مفردات تلك اللغة.

II. مثال

إذا أردنا أن نعلم الطالب كيف يحرر برنامجاً بلغة معينة لحل مسألة جمع الأرقام من 1 إلى N

Sum=1+2+3+4+5+6+7+8+…..+N

فيكفي أن يتعلم الطالب تصميم الحل المنطقي للمسألة باستخدام أحد أدوات التصميم مثل المخطط الانسيابي [31] كما بالشكل (1).



شكل (1) المخطط الانسيابي للبرنامج

a) وإذا أقحمنا الطالب في كتابة برنامج تنفيذي لهذه التصميمة بأحد لغات البرمجة مثل الفورتران ، فان الطالب بعد عناء

تعلمه للغة الفورتران قد ينتج برنامجا كما بالشكل (2).

31] Anil B.Chaudhuri "**The Art of Programming Through Flowcharts and Algorithms**" 2005 Publishing by L.Publications

```
N11-        Raed(*.*)
    2-      Smu=0
=1.N13-     Do 10
    4-      Sum=Sum + I
        Continue05-  10
6-  write[*,*] the sum = , Sum
    7-      stop
    8-      end
```

شكل (2) برنامج بلغة الفورتران (يحتوي على أخطاء)

وهو برنامجا مليئاً بالأخطاء اللغوية التي تضّيع مهارات الطالب في التركيز على اكتشافها وإصلاحها .

b) أما إذا استخدم الطالب البرنامج التوليدي المقترح فسوف تتوفر لديه بيئة مناسبة لإنتاج برنامجه المستهدف بدون عناء، إذ يجد الطالب نفسه أمام واجهة رئيسية يختار منها شاشات تتعلق بجميع أنواع الجمل والتعليمات التي يحتاجها مثل الإدخال و المعالجات والمخرجات ... الخ. فيقوم الطالب بالتركيز على الخطوات المنطقية لحل المسألة كما هي واردة في المخطط الانسيابي والتركيز على ما يقابل ذلك من خطوات وجمل برمجية (دون الاكتراث بشكلها) كما يلي :-

1- الدخول على شاشة جملة الإدخال

1- كتابة اسم المتغير N1

2- وضع الجملة الناتجة من البرنامج N1=Read( ) في الملف المستهدف.

2- الدخول على شاشة تعريف المتغيرات لإضافة متغير :

1- كتابة اسم المتغير Sum

2- وضع قيمة للمتغير تساوي 0

3- وضع الجملة الناتجة من البرنامج Sum =0 في الملف المستهدف.

4- الدخول على شاشة جملة التكرار

1- كتابة اسم متغير الحلقة I

2- كتابة القيمة الابتدائية بإدخال القيمة عددية 1

3- اختيار المتغير للقيمة النهائية من القائمة المتغيرات N1

4- كتابة مقدار للزيادة بإدخال القيمة عددية 1

5- وضع الجملة الناتجة من البرنامج For I = 1 , N1 , 1 في الملف المستهدف.

5- الدخول على شاشة العملية حسابية :

1- اختيار المتغير المراد تخصيص القيمة له من قائمة المتغيرات Sum .

2- اختيار المعامل الاول من قائمة المتغيرات Sum .

3- اختيار نوع العملية الحسابية من القائمة (عملية الجمع).

4- اختيار المعامل الثاني من قائمة المتغيرات I.

5- وضع الجملة الناتجة من البرنامج Sum=Sum + I في الملف المستهدف.

3- **الضغط على زر نهاية التكرار** لإضافة جملة نهاية التكرار NEXT(I) في الملف المستهدف.

7- الدخول على شاشة جملة طباعة :

1- كتابة النص المراد ظهوره بين علامتي تنصيص the Sum =

2- الاختيار من القائمة للمتغير المراد طباعته Sum

3- وضع الجملة الناتجة من البرنامج write "the sum =" , (Sum) في الملف المستهدف.

8- الضغط على زر نهاية البرنامج : لكتابة جملة نهاية البرنامج END في الملف المستهدف.

في النهاية سيحصل الطالب على برنامج متكامل بدون أخطاء كما بالشكل (3) حيث بإمكان الطالب تنفيذ البرنامج والحصول على النتائج المطلوبة.

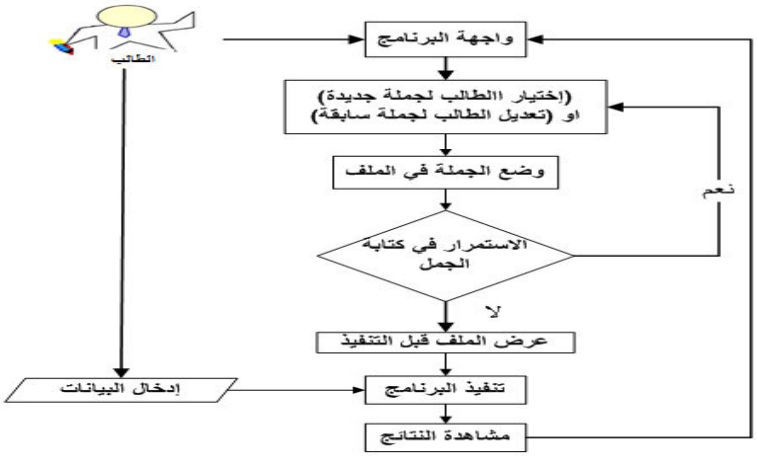
```
N1=Read( )
Sum=0
For I=1,N1,1
Sum=Sum + I
NEXT(I)
Sum+      Write “the sum =”
END
```

الشكل (3) البرنامج الناتج (بدون أخطاء)

III. خطوات توليد البرنامج المستهدف

يتضح من المثال السابق أن خطوات توليد البرنامج المستهدف من الطالب تكون كما هي موضحة في الشكل التالي:

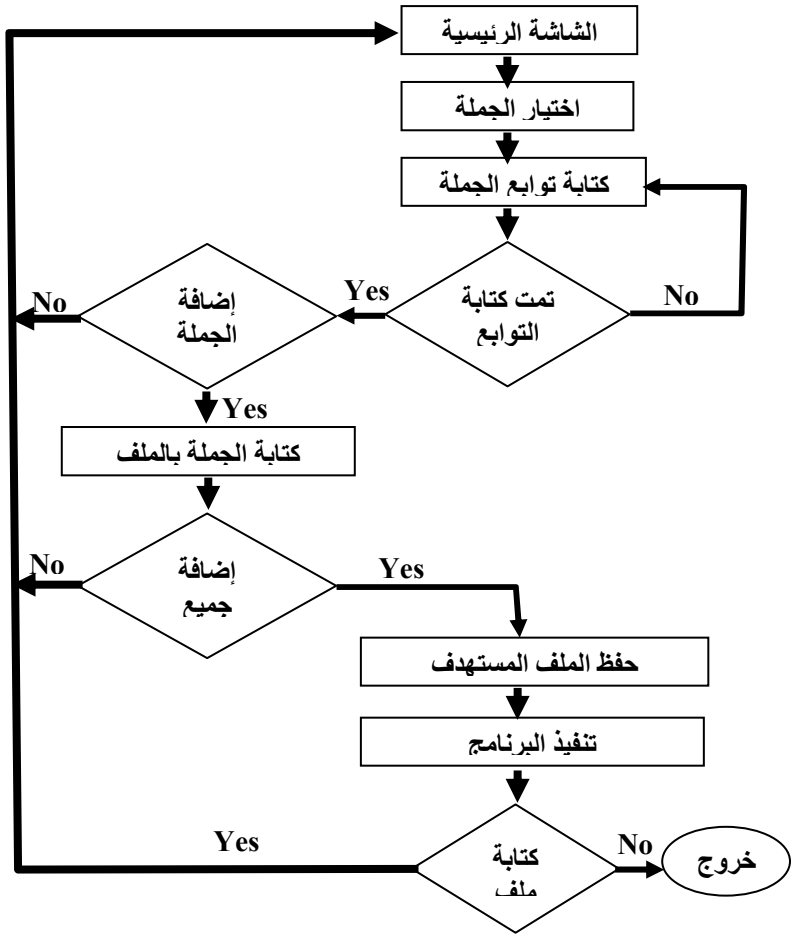
الشكل (4) يوضح خطوات توليد الجمل البرمجية في البرنامج



آي بالخطوات التالية:

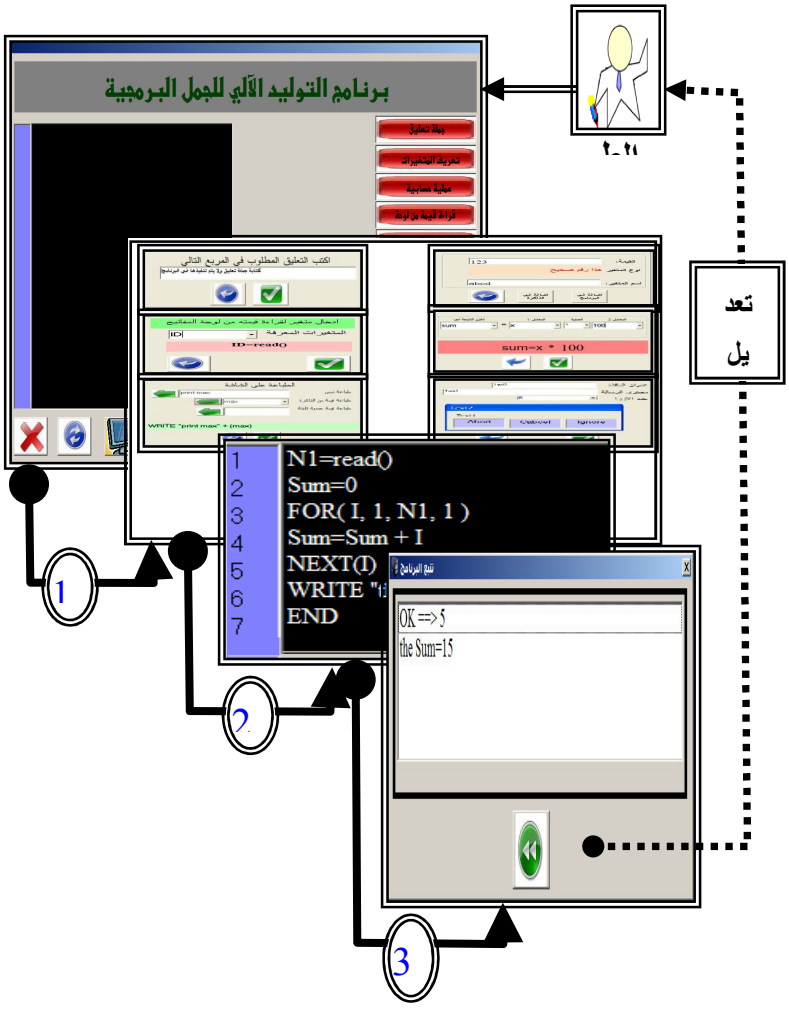
1- دخول الطالب على البرنامج التوليدي.
2- اختيار نوع الجملة المناسبة.
3- ظهور شاشة خاصة بالجملة المطلوبة بصيغتها العامة وكامل تفاصيلها.
4- كتابة توابع الجملة من متغيرات وثوابت ومعلمات Parameters .
5- تحويل الجملة إلى ملف البرنامج المستهدف للطالب. ولا يتم ذلك إلا إذا أكمل الطالب توابع الجملة.
6- تكرار الخطوات 2- إلى – 4 حتى يستكمل الطالب جميع الجمل المكونة لبرنامجه.
7- حفظ ملف البرنامج المستهدف. ويمكن مراجعة مكوناته مرة أخرى.
8- تنفيذ ملف البرنامج المستهدف.
9- ظهور النتائج. وقد تكون صحيحة أو بها أخطاء تصميمية تتعلق بمنطقيات الحل أو التركيبة البرمجية الأساسية وليس في مفردات وشكليات اللغة (Compilation-Error Free).

ويمكن تتبع ذلك من خلال المخطط الانسيابي الموضح بالشكل (5).



الشكل (5) يوضح الهيكل العام للبرنامج

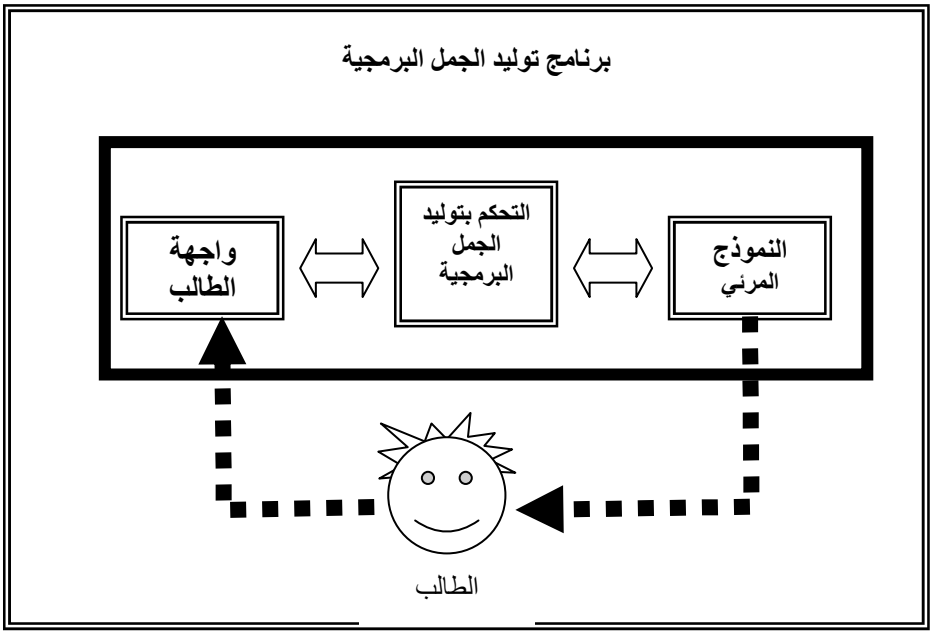
ويتم تنفيذ هذه الخطوات من خلال الواجهات مرئية كما هو مبينة بشكل (6).


برنامج التوليد الآلي للجمل البرمجية
تعد
يل
N1=read()
Sum=0
FOR(I, 1, N1, 1)
Sum=Sum + I
NEXT(I)
WRITE "
END
OK =>5
the Sum=15
1
2
3

الشكل (6) يوضح واجهات المرئية للبرنامج

IV. المكونات الأساسية للبرنامج التوليدي

يتكون البرنامج التوليدي الذي يوفر البيئة المساعدة للطالب في توليد برنامجه المستهدف حسب الخطوات الموضحة بالمخطط الانسيابي في شكل (5) من ثلاثة مكونات أساسية موضحة بشكل (7).



الشكل (7) يوضح النموذج العام للبرنامج

ويمكن توضيح تفاصيلها العامة كما يلي:

1- واجهة الطالب :

المهمة الرئيسية لواجهة الطالب هو خلق تفاعل مرئي بين الطالب والبرنامج [32,33]. وتتمثل في مجموعة من الواجهات التي تبين جمل اللغة التي يريد

32] William W. Lee , Diana L. Owens "**Multimedia-Based Instructional Design**" 2004 Published by Pfeiffer

الطالب تجربتها ، وتحتوي كذلك على مجموعة من العناصر التي تتيح السيطرة على مدخلات النظام لتنفيذها (مثل الأزرار مختلفة أو عناصر جمل اللغة أو البرنامج الناتج)، وقد تم تصميم شاشات البرنامج التوليدي الخاصة بواجهات الطالب باستخدام صيغةBackus-Naur Form(BNF) [34,35,36] لكل جملة داخل شاشة خاصة بها.

<main-prog> [secreens] [end of file]
<secreens>:: [<secreen> | [END-statement] | [NEXT-statment]
scr-variable- <secreen>:: <scr-coment-statement> | < statement> |
<scr-read-statement> | <scr-write-statement> | <scr-For-statement>
<scr-coment-statement> :: [‘] [text]
scr- variable -statement> :: [varb-name, vaule , type] <
<scr-read-statement> :: [varb-name [= read( )]]
<scr-write-statement> :: [write] [text | varb-name| const]
……
[END-statement] :: [end]
[next-statment] :: [next] [varb-name]

2- التحكم بتوليد الجمل البرمجية:

إن عملية التحكم الموجودة بالبرنامج يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء هي.

الجزء الأول: تحكم موجود بداخل شاشات الجمل والتي تسمح للطالب بكتابة الجملة وتوابعها بناء على النموذج المعد من قواعد الجملة البرمجية.

33] Clarkn.Quinn “**Engaging Learning Designing e-Learning Simulation Games**” 2005 Published by Pfeiffer

34] http://www.wbemsolutions.com/tutorials/CIM/cim-mof-bnf.html (تم الإطلاع 2013/2/12)

35] http://www.cs.man.ac.uk/~pjj/bnf/bnf.html (تم الإطلاع 2013/2/16)

36] Knuth D.E., 1964, Backus Normal Form vs. Backus Naur Form, Comm. ACM 7:12 pp735-736]

الجزاء الثاني : هو فرز محتوى البرنامج الذي ادخله الطالب من ناحية الكلمات المحجوزة و العناصر التي تتبعها والمتغيرات وذلك لغرض تجهيزها للتنفيذ.

الجزء الثالث: مرتبط بتنفيذ العمليات المقابلة لكل جملة برمجية . من ناحية الإدخال و الإخراج و العمليات الحسابية و المقارنات بمشاركة الطالب.

وذلك باستخدام خوارزمية خاصة بذلك وموضحة أدناه.

Algorithm for program

---

part 1 - show_main_screen()

1- select the [screen-keyword] and then write
Parameters that inside it
2- put the [keyword] and [Parameter] in file and
repeat step 1 until end
3- save the file

---

part 2 -> LoadFile()

char=read char from file
char is symbol () --> select case symbol { " " "," "(" ")" "+" "-" "/" "*" "=" }
Token_Type() -->
Is symbol
IsNumeric()
Iskeywords()
Storg_Token () --> All_tokens(i) = new_token

ExeFile( )

Read Token by Token
If is mathOperator **Then** **allocat** identname, **Evaluation_Expression**
ElseIf is assignment **Then** **allocat** identname, nexttok.text
ElseIf is key_word **Then** **allocat** identname, **Evaluation_Expression**
ElseIf is Bracket_open **Then** **allocat** identname, **Evaluation_Expression**
ElseIf Next_node.ident & Node(i + 2).mathOperator **Then**

```
                                        allocat identname,
Evaluation_Expression
ElseIf  Next_node.ident Then      allocat identname,
Let_value (Next_node.text)
ElseIf  Node.key_word Then        Evaluation_Expression
EndIf

End sub
-------------------------------------------------------------------------
Function allocat(name, new_value)
   If  Is name in memory   Then       value = new_value
Else   Stor_in_Memory    (name, new_value)
End Function
-------------------------------------------------------------------------

Sub Stor_in_Memory ( )
memory (i) = (name, new_value) : i = i + 1
End Sub
-------------------------------------------------------------------------
Function Let_value(name)
        If    Is name in  memory Then   Let_value = get value from
                                                          memory
                                                          else
                                                  new_value = 0
                                        Stor_in_Memory (nam , new_value)
                                                Let_value = new_value
                                                          end if
                                                  End Function
 -------------------------------------------------------------------------
        Function Evaluation_Expression (Node, Next_node)
 If Not IsNumeric(Node) Then      first = CStr(Node)            End
                                                          If     ' Node is text
                                If Not IsNumeric(Next_node)  Then  Next_node =
                                        CStr(Next_node)   End If  'second is text
 If Plus_Sign          Then     Next_node = Next_node + Val(Node)
        If sub_Sign            Then     Next_node = Val(Next_node) -
                                                          Val(Node)
        If multiply_Sign     Then     Next_node = Val(Next_node) *
                                                          Val(Node)
```

```
If divide_Sign      Then    Next_node = Val(Next_node) /
                                Val(Node)
                    Evaluation_Expression = Run_line( )
                    End Function
```

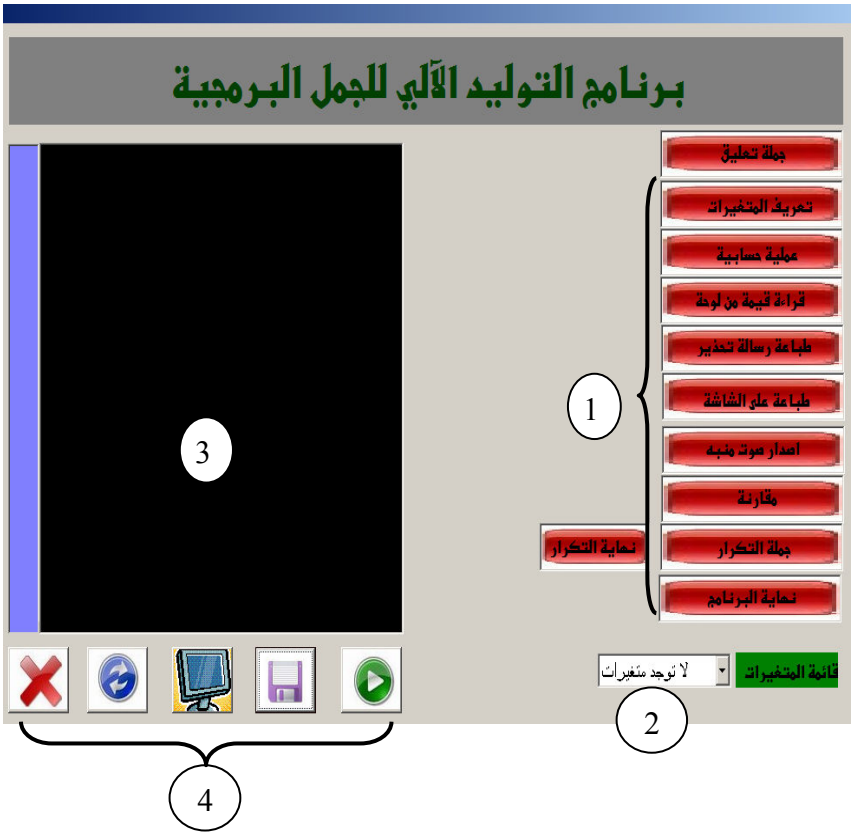
3- النموذج المرئي

والهدف منه هو عرض ما يحدث من تنفيذ الجمل البرمجية وتقديمها إلى الطالب في شكل مقروء ومفهوم. ويمكن أن يكون في شكل رسوم بيانية أو متحركة لإعطاء تصور مرئي بجعل الطالب يركز الانتباه في العملية الناتجة. وقد ورد ذلك في البرنامج التوليدي حسب المقطع التالي:

```
Part 3 - Function Run_line( )
                    If "msgbox"   Then  run_comand
                    If "beep"     Then  run_comand
IF "for"        Then  forstack_push = (varb_for ,
                                from_value) , run_comand
If  "next"      Then  (varb_for ,  from_value)
                                =forstack_pop  , run_comand
                    If "read"     Then  run_comand
                    If "write"    Then  run_comand
                    If  "end"     Then  run_comand
                                End Function
-------------------------------------------------------------------------
                                ------------------------
                                Private Sub forstack_push()
                                forstack(k) =  (varb_for ,  from_value)
                                k = k + 1
                                End Sub
-------------------------------------------------------------------------
                                ------------------------
                                Private Function forstack_pop() As stack_for_entry
                                k = k - 1
                                (varb_for ,  from_value)= forstack(k)
                                End Function
```

V. الواجهات الأساسية للاستخدام

الشاشة الرئيسية للبرنامج موضحة بالشكل التالي (8) وتتكون من أربعة أجزاء:-



الشكل (8) يوضح أجزاء الشاشة الرئيسية للبرنامج

الجزاء رقم (1) : مجموعة ازرار تحتوي على الجمل اللغوية التالية:-

- **جمل التعليق** : وهي جملة لا يتم تنفيذها من قبل البرنامج
- **تعريف المتغيرات** : وهي لتعريف المتغيرات ذات قيمة ومعرفة النوع

من خلال القيمة.
- **العملية حسابية** : وهي لإجراء العمليات الحسابية بين القيمة العددية وتخزينها في متغير.
- **جملة إدخال** : وهي لإدخال بيانات عن طريق لوحة المفاتيح ووضع القيمة في متغير.
- **طباعة رسالة** : وهي عبارة عن مربع حوار كالموجود في نظام تشغيل الويندوز
- **جملة طباعة** : لإظهار البيانات بشكل نصي أو عددي أو ثابت على الشاشة.
- **إصدار صوت** : جملة لإصدار صوت من الجهاز.
- **جمل التكرار** : وهي لتكرار جملة أو أكثر لعدد من المرات
- **جمل نهاية التكرار**: وهي لإنهاء جملة التكرار

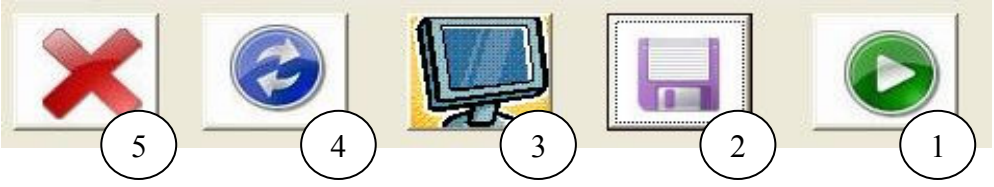
الجزاء رقم (2) : متغيرات البرنامج :-
وهي قائمة تحتوي على جميع المتغيرات التي تم تعريفها من قبل الطالب داخل البرنامج .

الجزاء رقم (3) : شاشة الملف المستهدف:-
وهو المكان الذي يجمع فيه الطالب جمله البرمجية الناتجة من اختياره للجملة المناسبة لتوضح تسلسل البرنامج
كما بالشكل (9):

```
1  N1=read()
2  Sum=0
3  FOR( I, 1, N1, 1 )
4  Sum=Sum + I
5  NEXT(I)
6  WRITE "the sum=" + (Sum)
7  END
```

الشكل (9) يوضح الملف الناتج

الجزاء رقم (4) – ادوات التحكم:-



الشكل (10) أزرار التحكم

1- زر **تنفيذ** : بعد اجراء عملية الحفظ للبرنامج يتم النقر على الزر لتنفيذ البرنامج.

2- زر **حفظ** : لحفظ الملف الناتج من الشاشات و الموجود على الشاشة.

3- زر **عرض** : لعرض اخر ملف تم استخدامه على الشاشة.

4- زر **جديد** : لاختيار ملف جديد ومسح الملف السابق.

5- زر **الخروج** : لانهاء البرنامج.

الخاتمة

استعرضنا تفاصيل البرنامج التوليدي الذي يوفر للطالب بيئة تعليمية في مجال البرمجة يكون التركيز فيها على المفاهيم والتركيبات البرمجية ومهارات تصميم الحلول البرمجية للمسائل بدلاً من ضياع جهده في التفاصيل الشكلية المتغيرة من لغة لأخرى. ومن ضمن مردودات البيئة التعليمية المقترحة في مجال البرمجة الابتدائية مايلي:-

1-تعريف الطالب بمفاهيم البرمجة مثل جمل الإدخال والإخراج ومعنى المتغيرات والقيم الثابتة وجمل المعالجات والتحكم والدوران .

2-عد ضياع مهارات الطالب في اكتشاف ومعالجة الأخطاء اللغوية.

3-العمل في بيئة برمجية سهلة ومرئية تعتمد على الواجهات في كتابة الجمل.

4-التعود على خطوات تنفيذ البرنامج من تكوين الجمل البرمجية إلى تحسينها وتنفيذها.

5- التعود على طريقة كتابة الجمل في اللغات الحقيقية.

كما يعتبر هذا البرنامج المكون الأساسي للتعليم الإلكتروني المباشر E-Learning [37,38,39] حيث يمكن توفيره للطالب على اقراص كبرمجية تعليمية او على موقع للانترنت .

37] William Horton, " **E-learning Tools and Technologies**" , 2003 Published by John Wiley & Sons; 1 edition .

38] Clark Aldrich "**Simulations and the Future of Learning**" 2004 Published by Pfeiffer

39] R.C.Clark , R.E. Mayer "**E-Learning and the Science of Instruction**" , 2nd 2008 Published by Pfeiffer

اثر الاضطراب البيئي على الأداء التسويقي
دراسة تطبيقية على مصرفي الجمهورية رقدالين والجميل
أ.فيصل عبدالجليل مفتاح ابوالعيون

المستخلص

تهدف هذه الدراسة معرفة اثر الاضطراب البيئي المتمثل في شدة المنافسة ،والاضطراب التكنولوجي ،والاضطراب السوقي ،في الاداء التسويقي للمصرفي الجمهورية برقدالين والجميل ،وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات ،حيث اعتمدة الدراسة على اسلوب المسح الشامل نظراً لصغر حجم المجتمع للمصارف قيد الدراسة ،والبالغ عددها(2) مصرفاً ،وعمل الباحث على توجيه عشر استبيانات لكل مصرف ،استهدف مديري الادارات ،ورؤساء الاقسام ،ومشرفي الوحدات

المقدمة

تواجه كافة المنظمات في إطار الضغوط البيئية والتنافسية المتزايدة مشكلات جوهرية تتمثل في سعيها المستمر للبحث عن المصادر التي تتمكن من خلالها في تحقيق النجاح في الميدان التنافسي ، لذلك نجدها تسعى إلى تحقيق مستويات إنتاج واسعة أو تجميع الموجودات والموارد (الملموسة وغير ملموسة) بأحجام كبيرة لبناء قدرات إستراتيجية وتحقيق مستويات أداء عالية للمنظمة من خلال التفوق على قدرات المنافسين والتأقلم مع الديناميكية المتصاعدة للبيئات التنافسية التي تعمل فيها وبما يضمن لها تحقيق مستويات أداء عالية في القطاع الذي تعمل فيه ، وتحقيق الاستمرار في إطار مستويات متميزة في الأداء .

إذ تتسم الأسواق في الوقت الحاضر بدرجة عالية من الديناميكية والتغيير وأصبحت تتأثر بشكل كبير بالمتغيرات سواء كانت متغيرات اقتصادية أو اجتماعية أو ديموغرافية أو سياسية أو تكنولوجية ، ولذا يجب على المنظمات باختلاف أشكالها وأنواعها أن تستجيب لهذه المتغيرات من خلال تصميم

استراتيجيات فعالة على مستوى أنشطة المنظمة قادرة على التعامل مع هذه البيئة المتغيرة ومواجهة المنافسة العالمية الجديدة .

مخطط الدراسة

اولاً: مشكلة الدراسة

يعد الأداء التسويقي منهجا محددا تقوم المنظمة بتطبيقه والعمل على تطويره وتحسينه على المدى البعيد ، من خلال إدراك قيادات المنظمات للبيئة المحيطة بهم وردود أفعالهم للظروف البيئية ، ولما للعلاقة الوثيقة بين الاضطراب البيئي والأداء التسويقي من حيث متطلبات السوق في التساؤلات التالية :-

- ما مدى تأثير الاضطراب البيئي (الاضطراب السوقي ، وشدة المنافسة ، والاضطراب التكنولوجي) على الأداء التسويقي (التكيف ، الربحية ، الحصة السوقية) لمصرفي الجمهورية بالجميل ورقد الين ؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية :-

1. ما مدى تأثير الاضطراب البيئي (الاضطراب السوقي ، وشدة المنافسة ، والاضطراب التكنولوجي) على التكيف لمصرفي الجمهورية بالجميل ورقد الين ؟
2. ما مدى تأثير الاضطراب البيئي (الاضطراب السوقي ، وشدة المنافسة ، والاضطراب التكنولوجي) على الربحية لمصرفي الجمهورية بالجميل ورقد الين ؟
3. ما مدى تأثير الاضطراب البيئي (الاضطراب السوقي ، وشدة المنافسة ، والاضطراب التكنولوجي) على الحصة السوقية لمصرفي الجمهورية بالجميل ورقدالين ؟

ثانياً أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى بيان دور الاضطراب البيئي على الأداء التسويقي ، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية

1. بيان دور الاضطراب البيئي بمتغيراته على الأداء التسويقي بمتغيراته بالمصارف قيد الدراسة .
2. التعرف على الاستراتيجيات المتبعة بالمصارف قيد الدراسة في التعامل مع الاضطراب البيئي الذي يواجه عمل المنظمة .

3. التعرف على المشاكل والصعوبات التي تواجه المصارف قيد الدراسة بهذا الشأن واقتراح سبل علاجها .

ثالثاً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

H، الاضطراب السوقي) كعامل معدل في اثر الأداء السوقي (التكيف ، الربحية ، الحصة السوقية) لمصرفي الجمهورية الجميل ورقد الين ، ويشتق منهما الفرضيات الفرعية التالية :-

H01-1 **الفرضية الفرعية الأولى**

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للاضطراب البيئي (شدة المنافسة ، الاضطراب التكنولوجي ، الاضطراب السوقي) على التكيف بمصرفي الجمهورية الجميل ورقد الين .

H01-

ر ذو دلالة إحصائية للاضطراب البيئي (شدة المنافسة ، الاضطراب التكنولوجي ، الاضطراب السوقي) على الربحية لمصرفي الجمهورية الجميل ورقد الين .

H01-3 **الفرضية الفرعية الثالثة**

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للاضطراب البيئي (شدة المنافسة ، الاضطراب التكنولوجي ، الاضطراب السوقي) على الحصة السوقية بمصرفي الجمهورية الجميل ورقد الين .

رابعاً: متغيرات الدراسة

1. المتغيرات المستقلة: ويتضمن الاضطراب البيئي والتي سيتم قياسها عن طريق شدة المنافسة ،والاضطراب التكنولوجي ،والاضطراب التكنولوجي

2. المتغير التابع: ويتضمن الاداء التسويقي والتي سيتم قياسها عن طريق التكيف ،والربحية ،والحصة السوقية

خامساً: أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الدور الذي يلعبه الأداء التسويقي في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة ، وبالتالي تحقيق مستويات أداء تسويقي عالي بالمقارنة مع المنافسين من المنظمات العاملة بنفس القطاع .

كما تعد هذه الدراسة مكملة للدراسات السابقة ومحاوله في إضافة معارف جيدة غير متعارف عليها في السابق ، إضافة إلى ذلك قادرة على صقل مهارات الباحث في مجال البحث العلمي وزيادة قدراته في استخدام المادة العلمية في هذا المجال .

سادساً :منهجية الدراسة

1. منهج الدراسة

سيتم الاعتماد في الدراسة على استخدام المنهج الوضعي والمنهج التحليلي ، حيث سيركز المنهج الوضعي على وصف الظاهرة محل الدراسة والمتمثلة في اثر الاضطراب البيئي على الأداء التسويقي ، ويركز المنهج التحليلي على دراسة وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة الرئيسية والمتمثلة في الاضطراب البيئي والأداء التسويقي .

2. مصادر البيانات ووسائل جمعها

تمثلت مصادر البيانات التي اعتمدت عليها الدراسة في الآتي :.

أ . المسح المكتبي لأدبيات موضوع الدراسة من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والمجلات والرسائل العلمية ، وكذلك شبكة المعلومات (الانترنت) وغيرها .

ب . مجتمع الدراسة والعينة التي تم اختيارها واستهدافها بالدراسة . و ما سيتم الحصول عليه من بيانات أساسية يتم جمعها ميدانيا ، من خلال أداة الدراسة على عينة مجتمع الدراسة والتي سيتم اختيارها وفقا للأسس الإحصائية العلمية والعلمية.

3 . مجتمع الدراسة والعينة الإحصائية

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة العاملين بالمصرفين قيد الدراسة ، وتم الاعتماد على المسح الشامل لمجتمع الدراسة تتمثل في مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام بالإدارات ذات العلاقة بموضوع الدراسة وكان حجمها 20 مفردة .

4 . أداة الدراسة

تم تصميم استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات التي تتطلبها الدراسة .

سابعاً: حدود الدراسة

وتتمثل حدود الدراسة في الآتي :.

1. الحدود المكانية : مصرف الجمهورية فرع الجميل وفرع رقد الين
2. الحدود الزمنية : الفترة الزمنية التي سيتم دراستها (2012 . 2014)
3. الحدود الموضوعية : حيث تقتصر الدراسة على مدى تأثير الاضطراب البيئي على الأداء التسويقي

ثامناً: الدراسات السابقة

ـ دراسة (المشاقبة ، 2001) بعنوان " تطبيقات التوجه التحليلي الاستراتيجي على أداء المنظمة ". هدفت إلى بيان اثر تطبيقات التوجه التحليلي الاستراتيجي على أداء المنظمة ، وأكدت انه في حالة دراسة نية العملاء الذين يحصلون على منتجات وخدمات متشابهة ، لابد من التركيز على أن هناك فروقات في التوجه نحو العلاقات طويلة الأجل بينهم وبين المنظمات التي يتعاملون معها ، وذلك تبعا لاختلاف مجموعات العملاء . وخلصت الدراسة إلى إن العملاء الذين لديهم اهتمام بسيط بإقامة علاقات طويلة الأجل مع المنظمات ، تعتمد النية المستقبلية لديهم في التعامل مع المنظمة على الإشباع العام الذي تحقق لهم من خلال مختلف خصائص السلعة أو الخدمة في حين أن النية المستقبلية في التعامل المستقبلي مع المنظمة لدى العملاء الذين لديهم اتجاه ايجابي نحو إقامة علاقات طويلة الأجل مع المنظمات التي يتعاملون معها ، فأنها تعتمد على الثقة والالتزام الذي يدركها عن تلك المنظمة .

. دراسة (القصع ، 2005) بعنوان " اثر المتغيرات البيئية في المركز التنافسي للمنظمة : دراسة ميدانية في عينة من المستشفيات الخاصة في محافظة عدن . اليمن ". هدفت إلى بيان اثر البيئة الداخلية (160) مريضا ، وأعضاء مجلس الإدارة العليا لهذه المستشفيات البالغ عددهم (15) . وقد دلت نتائج الدراسة على

أن هناك علاقة تأثير معنوية للمتغيرات البيئية الخارجية والداخلية في المستشفيات المبحوثة ومركزها التنافسي متمثل في (بالحصة السوقية ، ورضا المريض) ، كما أن التكنولوجيا الطبية نظر المرضى إذ أجاب 97.5 % من أفراد العينة بالإيجاب حول هذا المتغير ومن وجهة نظر الإدارة العليا في تلك المستشفيات حيث كان الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (4.13) وهو يدل على ان هناك إجماعا في إجابات أفراد العينة حول هذا المتغير .

. دراسة(العجمي ، 2011) بعنوان " اثر التوجه الاستراتيجي التحليلي على أداء المنظمة في ضوء القدرات التسويقية المتاحة : دراسة تطبيقية على شركة البترول الوطنية الكويتية ورؤساء الأقسام في شركة البترول الوطنية الكويتية والبالغ عددهم (200)، وتم استعادة (188) استبانه صالحة للتحليل وبنسبة بلغت (94 %) . وقد بينت النتائج أن للتوجه الاستراتيجي التحليلي أثرا موجبا ومباشرا على مستوى أداء شركة البترول الوطنية الكويتية، وللتوجه الاستراتيجي التحليلي اثر موجب ومباشر على القدرات التسويقية المتاحة لشركة البترول الوطنية الكويتية (التسعير ، المنتج ، التوزيع ، الاتصالات التسويقية) ، وللتوجه الاستراتيجي التحليلي اثر موجب وغير مباشر على معدل نمو المبيعات كمقياس لمستوى أداء شركة البترول الوطنية الكويتية بوجود القدرات التسويقية(التسعير ، المنتج ، التوزيع ، الاتصالات التسويقية) كمتغير وسيط .

تاسعاً: ما يميز الدراسة الحالية على الدراسات السابقة

1. من حيث الهدف : تنوعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة ، والتي هدفت إلى بيان أهمية اثر التوجه الاستراتيجي أو التوجه السوقي . في حين هدفت الدراسة الحالية إلى بيان اثر التوجه الاستراتيجي على الأداء التسويقي لمصرفي الجمهورية برقد الين والجميل .

2. من حيث المنهجية : يمكن عد الدراسة الحالية وصفية تحليلية لكونها تأخذ أراء المديرين ورؤساء الأقسام في المصارف قيد الدراسة .

الاطار النظري للدراسة

اولاً: الأداء التسويقي

ارتبط موضوع الأداء ارتباطا وثيقا بعلم الإدارة إذ كان ولا زال احد المحاور الرئيسية التي انصب عليها الاهتمام . كما انه يعد عنصرا محوريا لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية فضلا عن كونه. كما أن الأداء يرتبط في قوة المؤسسة السوقية ويأتي نتيجة التوجه الاستراتيجي الناجح ، وأكدت الأبحاث ان التطوير واستخدام الأساليب الحديثة في التحليل الاستراتيجي يعزز القدرة على التميز في الأداء ، ويترجم الأداء مهمة المنظمة إلى مجموعة من إجراءات الأداء التي تمثل إطار عمل لتطبيق إستراتيجيتها (العجمي 2011' ص:23) .

. مفهوم عملية تقييم الأداء :-

يعد نظام تقييم الأداء واحدا من أهم أنواع أنظمة الرقابة التنظيمية في المنظمات ، وقد صممت نظم تقييم الأداء من اجل ضمان تحقيق النتائج المرجوة .

وتتكون عملية تقييم الأداء من أربع خطوات متتالية :-

1. تحديد مستوى الأداء المطلوب .
2. جمع المعلومات والحقائق عن الأداء الفعلي .
3. مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المطلوب .
4. اتخاذ الإجراءات التصحيحية في حال وجود أي انحرافات

ولكن النقاد يشيرون إلى أن نظم الرقابة التنظيمية والتسويقية ليست فعالة في اغلب الأحيان ويعود السبب إلى واحد من الأمور الآتية :- ارتفاع مستوى معايير تقييم الأداء ، عدم ربط معايير تقييم الأداء بشكل جيد مع أهداف المنظمة الإستراتيجية ، عدم تقييم الأداء بشكل مستمر وعرض النتائج على المديرين أو الأشخاص المعنيين .(القطب 2002 ص 95)

وتلعب أنظمة تقييم الأداء التسويقي خمسة أدوار بارزة في المنظمة وهي :-

1ـ التأكد من تطبيق العاملين للمعايير غير القابلة للتفاوض مثل التشريعات والمعايير التي تفرضها وزارة الصناعة .

2ـ مراقبة المنظمة ككل (المؤشرات المفاجئة) . وتزويد العاملين بإنذار مبكر تلافيا لحصول مشكلات معينة ، خاصة في حالة وجود مؤشرات لخلل معين ، مثل ارتفاع عدد الشكاوى
المقدمة من العملاء .

3. توفير بيانات تستخدم كمد خلات في عملية اتخاذ القرار .

4. المساعدة في تطبيق إستراتيجية المنظمة ، من خلال التحقق من تنفيذ الأهداف الإستراتيجية التسويقية .

5. تعريف المديرين والموظفين بأولويات التسويق بالمنظمة ، والنتائج المرجو تحقيقها .

. مؤشرات قياس الأداء التسويقي :

يمثل قياس الأداء التسويقي احد الأنشطة المهمة في مجال تقييم الاستراتيجيات التسويقية والتي تشمل مقارنة النتائج بالمعايير المحددة مسبقا وتحليل الانحرافات أن وجدت حتى يمكن من خلاله إجراء التصحيحات اللازمة.(هيكل . 2011 : 117) ويعرف بأنه " العلاقة بين أنشطة التسويق وأداء من خلالها ، وفق مقاييس ومعايير تلائم كل مجال بما يمثله من أطراف مرتبطة به ، وينطلق كتاب آخرون في تحديد مجالات الأداء من متطلبات بحوثهم ودراساتهم التي تحدد طبيعتها مجالات الأداء التي يتم التركيز عليها ، كما تهتم إدارات بعض المنظمات بمجالات أداء تعكس فلسفتها تجاه ميادين الأداء التي تمثل أولويات بالنسبة لها ، وفيما يلي توضيح كل ميدان من هذه الميادين ، وما يتضمنه من مقاييس ومؤشرات لقياس الأداء .(القطب : 2011، ص35)

. الربحية

تعرف الربحية بأنها :" مدى كفاءة وفاعلية إدارة المنظمة في توليد الإرباح عن طريق استخدام ومجوداتها بكفاءة)، يشير إلى أن الربحية هي مدى نجاح تمثل الاختيار النهائي لنشاط الأعمال والذي يعكس مدى حيوية خط المنتجات والمقدرة على تحقيق مستويات عليا من الأداء التنافسي في الإنتاج والمبيعات ، أي ان الربحية تمثل صافي نتائج عدد كبير من القرارات والسياسات وتقيس كفاءة وفاعلية

إدارة المنظمة في حين الأرباح عن طريق استخدام مجوداتها بكفاءة (إدريس و الغالبي . ص: 180.181) .

ويشير (عبد المحسن . 2009،ص21) إلى انه يتم قياس الربحية عن طريق الفرق بين الإيراد الإجمالي والتكلفة الإجمالية المتغيرة الحجم ، ولذلك تعد الربحية احد مؤشرات قياس الأداء للشركات ، حيث تشير نسب الربحية إلى مدى قدرة الشركات ونجاحها على تحقيق الأرباح من المبيعات أو الأصول المتاحة .

. الحصة السوقية

تعرف الحصة السوقية بأنها :" النسبة المئوية لمبيعات المنظمة مقارنة لمبيعات السوق الكلي" ومن جهة أخرى يشير إلى انه يمكن التغبير عن الحصة السوقية بمقدار نصيب الشركة من السوق . إذ تعكس الحصة السوقية صورة دقيقة عما تقوم به الشركة من أعمال ، وتعبر الحصة السوقية عن قدرة الشركة وكفاءاتها في السيطرة على السوق من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة لزيادة حجم المبيعات في السوق وعلى حساب المنافسين . ويرى عبد المحسن إلى أن زيادة حجم المبيعات لا يعني بالضرورة زيادة حصة الشركة السوقية ، لذلك فان الإدارات الناجحة بحاجة لمتابعة حصتها في السوق وليس فقط الاعتماد على مقدار المبيعات وإغفال الحصة السوقية.

قطاعات أخرى جديدة لطرح منتجاتها او خدماتها وتتمكن المنظمات من معرفة موقفها التنافسي من خلال قيامها بمقارنة أدائها مع الأداء الكلي للسوق او أي منافس آخر في نفس المجال .(إدريس و الغالبي 2009 : ص46)

ويتم قياس مؤشر الحصة السوقية عندما تقوم الشركات بتحديد الحصة السوقية التي يجب تغطيتها وخدمتها مقارنة مع المنافسين في نفس القطاع ، سواء مقارنة مع الحصة السوقية للشركة التي تملك اكبر حصة سوقية في نفس القطاع ، أو مع الحصة السوقية لأكبر ثلاث شركات قائدة في السوق لقائد ، بحيث يمكن الوصول إلى هذه الحصة خلال فترة زمنية معينة ، ويمكن تحقيقها بشكل يتناسب مع الظروف البيئية الخارجية والداخلية للشركة(العجمي 2011) .

تختلف تعاريف التكيف والقدرة على قياسه طبقا للمنظمة ، وطبقا للإستراتيجية المطبقة في المنظمة ، فيعرف التكيف على انه القدرة على التأقلم مع المتغيرات في البيئة الخارجية من اجل الحفاظ على بقاء المنظمة ، كما عرف على انه نجاح المنظمة في الاستجابة للتغيرات الحاصلة في البيئة واستغلال الفرص المتاحة ، ويمكن قياس التكيف بعدة طرق مختلفة ولكن تعد أهم هذه الطرق هي عدد المنتجات الجديدة الناجحة التي تقدمها المنظمة .

ثانياً: الاضطراب البيئي

أضحت بيئة الأعمال معقدة للغاية ، فأصبحت تمتاز بالتغيرات والتطورات المتسارعة ، وتحدث التغيرات في بعدين رئيسين التعقيد والاضطراب ، فالتعقيد المتزايد يجعل المنظمة اقل قدرة على فهم بيئتها ، وبالتالي يصبح التخطيط والتنبؤ من الأمور الصعبة على المنظمة ، أما فيما يخص الاضطراب فانه يخلق تغيرات غير متوقعة في البيئة الفرعية ، تحدث بسبب تغيرات في البيئة وتفاعل بين عواملها المختلفة (اقتصادية ، تكنولوجية ، وغيرها) ، والنتيجة الصافية لكل من الاضطراب والتعقيد هو ان المستقبل مجهول وان منظمات الأعمال تتفاعل باستمرار مع بيئات دائمة التطوير والتغير ، وان هذا التفاعل يجري وفق آليات مختلفة في ضوء المنظور والفلسفة العامة لإدارة منظمات الأعمال . ولكي يكون هذا التفاعل مجديا يتطلب الأمر من منظمات الأعمال الاهتمام الجدي بالمعلومات من حيث المحتوى والكثافة وتنوع وتعدد مصادر الحصول عليها . ومن هنا يلاحظ ان المنظمات التي يتأثر نشاطها بالأحداث المحلية والإقليمية والعالمية بشكل كبير تكون ذات استخدام كثيف للمعلومات ، وخاصة الاستراتيجي منها ، أن المعلومات المتعلقة بالمنافسين هي معلومات استخبارية يمكن جمعها من مصادر كثيرة كالعاملين في مجال المبيعات وكذلك قواعد البيانات المتوفرة على نطاق تجاري ولدى خدمات المعلومات. (الغالبي ، 2009،ص251) .

. أنواع البيانات المضطربة :

يعد (1965) Emery &Trist أول من أشار إلى مفهوم البيئة المضطربة وأنواع البيئات المضطربة ، وقد صنف البيئات المضطربة إلى أربعة أنواع وهي :-

1) البيئة الهادئة العشوائية (placid–Randomize Envir0nment)
2) البيئة الهادئة – محددة النطاق (placid– tive Envir0nment)
3) البيئة العاصفة (Turbulent–Field Envir0nmen)

ووفقا لتفاعل أبعاد البيئة المتمثلة ببعدي التعقيد والاستقرار يمكن التميز بين اربع درجات من الاضطراب البيئي :–

1) البيئة البسيطة – الثابتة .
2) البيئة المعقدة – الثابتة .
3) البيئة البسيطة – المتغيرة .
4) البيئة البسيطة – المتغيرة .

. الاضطراب البيئي وأنواعه :

يعد الاضطراب البيئي متغيرا مهما في مجال الإدارة الإستراتيجية ، ويشير الاضطراب البيئي إلى " درجة من التغير وعدم القدرة على التنبؤ من بيئة السوق " وتشير الأبحاث الحالية أن الاضطراب البيئي يتكون من (الاضطراب السوقي ، والاضطراب التكنولوجي ، شدة المنافسة) .

- **الاضطراب السوقي**

يعبر عن معدل التغيير في رغبات واحتياجات العملاء بمرور الزمن والمتضمن ، مدى تغير تفضيلات العملاء ، وميل العملاء إلى البحث عن خدمة جديدة باستمرار نتيجة لحساسية السعر ، وميل العملاء نحو طلب خدمات جديدة لم يكونوا بالأساس يتعاملون فيها مع المنظمة . وأساليب التسوق والترويج فيما حدد (Hall.et.al.2006;432) ان الاضطراب السوقي يعكس التغيرات السريعة لتفضيلات المشتريين ، والاحتياجات الواسعة لهم ، والتغير في المشترين وذلك بدخول فئة مشترية جديدة إلى السوق . وفي السياق نفسه بين أن ديناميكية العمل البيئي والتغيرات المستمرة تتطلب من المنظمات التعرف على احتياجات وتوقعات العملاء المستقبلية ، وهو ما يتطلب من هذه المنظمات بذات الوقت التعرف على معدل التغير في عدد المنظمات المنافسة ، وعدم التأكد البيئي في السوق الذي تعمل به .(الصعيدي : 2004، ص117)

- **شدة المنافسة**

أما ما يتعلق بشدة المنافسة فتبين مدى سهولة أو صعوبة دخول منافسين جدد ، وتشير إلى قدرات المنظمات في تقديمها لخدمات عصرية تختلف عن المنافسين ، والتي تتضمن التنافس الذي تعمل فيه المنظمة ، الاستجابة ، والتحركات التنافسية للمنافسين في نفس القطاع فيما يرى أن شدة المنافسة تشير إلى الدرجة التي تواجه بها المنظمات المنافسة من قبل منظمات أخرى تعمل في المجال نفسه . ويكون التنافس حادا عندما يقدم المنافس سلعة تعذ بديلا كاملا لسلعة نظيره الأمر الذي يؤدي إلى حرب أسعار بين المنافسين وزيادة في تكاليف الإعلان ، فعدم وجود منظمة مسيطرة على الصناعة يعني عدم وجود من يفرض مستويات معينة للمنافسة ، وكذلك بطء وانخفاض معدل نمو السوق وزيادة التكاليف الثابتة وعدم القدرة على تغطيتها ومن ثم اللجوء إلى زيادة الطلب لتغطية هذه التكاليف عن طريق تخفيض الأسعار . وبالمحصلة ينتج عن هذه الظروف ازدياد وشدة في المنافسة .

- **الاضطراب التكنولوجي**

وفيما يرتبط بالاضطراب التكنولوجي والذي يعد عاملا رئيسيا في ميدان المنافسة ويعطي للمنظمة موقعا رياديا في تطوير وتحسين خدماتها ومنتجاتها باستمرار. إذ يشير هذا النوع من الاضطراب إلى التغيرات كبيرة ، كما أن خلق عدد كبير من الأفكار الجديدة في تقديم الخدمات أصبحت ممكنة الحدوث من خلال الابتكارات التكنولوجية المتعلقة في منظمات الأعمال الخدمية . وهو يعكس إدراك المديري للتغيرات والتطورات التكنولوجية في مجال عملهم ان تأثيرالاضطرابات التكنولوجية يتأتى من خلال التطور في الأعمال لا شك سيؤثر على الطلب الخاص بالمنتجات ، أو الخدمات المقدمة من المنظمة سلبا أو إيجابا ، ويمتد هذا التأثير إلى العمليات التشغيلية في الإنتاج وعلى المواد الأولية المستخدمة فيها ، وكذلك التأثير في الفرص والتهديدات التي تتعرض لها المنظمة . أن الاضطراب التكنولوجي يؤدي إلى التغير في العمليات الإنتاجية ، وذلك من حيث انه عند

تقديم منتجات ذات تقنية جديدة سيؤدي بالضرورة إلى استخدام كل او بعض أساليب الإنتاج المتقدمة والحديثة .

عرض وتحليل البيانات

منهج الدراسة

الغرض من الدراسة التعرف على الاضطراب البيئي والأداء التسويقي في المصارف قيد الدراسة وصولا إلى تحقيق الهدف من قياس اثر الاضطرابات البيئية على الأداء التسويقي ، ولاستكمال الهدف التي تسعى الدراسة لتحقيقه ، فقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي . حيث يركز المنهج الوصفي على وصف الظاهر ، والمنهج التحليلي سيركز على تحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة

2.3 مجتمع الدراسة

لقد تألف مجتمع الدراسة من كافة العاملين بمصرفي الجمهورية بالجميل ورقدالين

3.3 عينة الدراسة

شملت عينة الدراسة مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام بالإدارات ذات العلاقة بموضوع الدراسة وكانت هذه العينة قصديه حجمها (20) مفرده .

4.3 صحيفة الاستبيان

تم إعداد صحيفة الاستبيان تتكون من محورين ، يضم كل محور مجموعة أسئلة ، وتم تحكيم هذه الاستمارة من قبل عدد من الأساتذة ذوي العلاقة بالموضوع ، حيث تم توزيعها من قبل الباحث مباشرة .

4.3 التحليل الإحصائي لمفردات عينة الدراسة

أولا : خصائص مجتمع الدراسة

لغرض معرفة خصائص مجتمع الدراسة يتم دراسة خصائص افراد عينة الدراسة الذي تم مشاركتهم في الإجابة على أسئلة الاستبيان . وفيما يلي عرض موجز لخصائص عينة الدراسة المشاركين في الإجابة .

1. الجنس

جدول رقم (1) التوزيع التكراري للعاملين عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	19	% 95
أنثى	1	% 5
المجموع	20	% 100

تبين النتائج الواردة بالجدول (1) أن ما نسبته 95 % من إجمالي العينة المبحوثة هم من الذكور ، كما بلغت نسبة الإناث 5 % من إجمالي العينة المبحوثة .

2. العمر

جدول رقم (2) التوزيع التكراري للعاملين عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
دون 25 سنة	1	% 5
25 اقل من 40 سنة	7	% 35
40 اقل من 55 سنة	10	% 50
من 55 سنة فأكثر	2	% 10
المجموع	20	% 100

تبين النتائج الواردة بالجدول (2) أن نصف إجمالي العينة المبحوثة هم من الفئة العمرية من 40

إلى اقل من 55 سنة ، 35% من الفئة العمرية من 25 إلى اقل من 40 سنة .

3. المؤهل العلمي.

جدول رقم (3) التوزيع التكراري للعاملين عينة الدراسة حسبا لمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
التعليم الأساسي	0	% 0
الدبلوم المتوسط	3	% 15
الدبلوم العالي	4	% 20
جامعي	11	% 55
ماجستير	2	% 10

دكتوراه	0	% 0
المجموع	20	% 100

تبين النتائج الواردة بالجدول (3) أن ما نسبته 55% من إجمالي العينة المبحوثة هم من حملة مؤهل علمي جامعي ، 20 % من حملة مؤهل دبلوم عالي .

4. حسب المستوى الوظيفي

جدول رقم (4) التوزيع التكراري للعاملين عينة

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة
مدير عام	2	% 10
مدير إدارة	6	% 30
رئيس قسم	10	% 50
مشرف وحدة	2	% 10
المجموع	20	% 100

تبين النتائج الواردة بالجدول (4) أن ما نسبته 10% من إجمالي العينة المبحوثة هم من مستوى وظيفي مدير عام ، وما نسبته 30% من إجمالي العينة المبحوثة هم من مستوى وظيفي مديروا إدارة وما نسبته 50% من إجمالي العينة المبحوثة هم من مستوى وظيفي رؤساء أقسام ، 10% هم مشرفي وحدات .

ثانيا : تحليل إجابات أفراد العينة عن أسئلة الاستبيان

إن الهدف الأساسي من التحليل الإحصائي هو تحليل إجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بأثر الاضطراب البيئي على الأداء التسويقي وذلك باستخدام طريقة التكرارات والنسب .

جدول رقم (5) يبين إجابات أفراد العينة حول (يستعمل المصرف العديد من الحملات الترويجية لمواجهة المنافسة) .

البيان	التكرار	النسبة
نعم	2	% 10
لا	18	% 90
المجموع	20	% 100

تبين النتائج الواردة بالجدول (5) أن المصرف لا يقوم بالحملات الترويجية لمواجهة المنافسة وذلك حسب نسبة العينة المتراوحة 90 % من إجمالي العينة المبحوثة

جدول رقم (6) يبين إجابات أفراد العينة حول (أحيانا يكون الزبائن ذوي حساسية عالية تجاه السعر) .

البيان	التكرار	النسبة
نعم	5	%25
لا	15	% 75
المجموع	20	% 100

تبين النتائج الواردة بالجدول (6) أن ما نسبته 25% من إجمالي العينة المبحوثة موافقين على أن الزبائن لهم حساسية عالية تجاه السعر ، 75% من إجمالي العينة المبحوثة لايوافقون على ذلك .

جدول رقم (7) يبين إجابات أفراد العينة حول (تختلف مستويات الجودة المستهدفة والمقبولة بين الزبائن للخدمة المقدمة) .

البيان	التكرار	النسبة
نعم	12	%60
لا	8	% 40
المجموع	20	% 100

تبين النتائج الواردة بالجدول (7) أن ما نسبته 60% من إجمالي العينة المبحوثة أن هناك اختلاف في مستويات الجودة المستهدفة والمقبولة من قبل الزبائن للخدمة المقدمة ، وما نسبته 40% من إجمالي العينة المبحوثة بأنه لايوجد اختلاف في مستويات الجودة المستهدفة والمقبولة من قبل الزبائن للخدمة المقدمة .

جدول رقم (8) يبين إجابات أفراد العينة حول (أن التغيرات التكنولوجية لها تأثير كبير في إيجاد فرص تسويقية كبيرة للمصرف) .

البيان	التكرار	النسبة
نعم	13	%65
لا	7	% 35
المجموع	20	% 100

تبين النتائج الواردة بالجدول (8) أن ما نسبته 65% من إجمالي العينة المبحوثة أنهم موافقين على أن التغيرات التكنولوجية لها تأثير كبير في إيجاد فرص تسويقية كبيرة للمصرف ، 35% من إجمالي العينة المبحوثة غير موافقين على ذلك .

جدول رقم (9) يبين إجابات أفراد العينة حول (تتركز الميزة

البيان	التكرار	النسبة
نعم	6	%30
لا		
المجموع	20	% 100

تبين النتائج الواردة بالجدول (9) أن ما نسبته 30% من إجمالي العينة المبحوثة أن غير موافقين على قيام المصرف بالتركيز على رضا الزبائن أثناء تركيزه للميزة التنافسية له ، 70% من إجمالي العينة المبحوثة على ذلك .

جدول رقم (10) يبين إجابات أفراد العينة حول (تتركز أهداف المصرف على رضا الزبائن) .

البيان	التكرار	النسبة
نعم	16	%80
لا	4	% 20
المجموع	20	% 100

تبين النتائج الواردة بالجدول (10) أن ما نسبته 80% من إجمالي العينة المبحوثة انهم موافقين على ان أهداف المصرف هي رضا الزبائن ، وما نسبته 20% من إجمالي العينة المبحوثة لايوافقون على ذلك .

جدول رقم (11) يبين إجابات أفراد العينة حول (يسعى المصرف على ابتكار وسائل جديدة لمواجهة مخاطر الطلب غير المؤكد على الخدمة .) .

البيان	التكرار	النسبة
نعم		
لا	17	% 85
المجموع	20	% 100

تبين النتائج الواردة بالجدول (11) أن ما نسبته 15% من إجمالي العينة المبحوثة أنهم موافقين على أن قيام المصرف بالعمل على ابتكار وسائل جديدة لمواجهة مخاطر الطلب غير المؤكد ، 85% من إجمالي العينة المبحوثة غير موافقين على ذلك .

جدول رقم (12) يبين إجابات أفراد العينة حول (يعمل المصرف على استقطاب زبائن جدد والمحافظة على الزبائن الحاليين) .

البيان	التكرار	النسبة
نعم	6	%30
لا	14	% 70
المجموع	20	% 100

تبين النتائج الواردة بالجدول (12) أن ما نسبته 30% من إجمالي العينة المبحوثة أنهم موافقين على أن قيام المصرف باستقطاب زبائن جدد والمحافظة على الزبائن الحاليين ، 70% من إجمالي العينة المبحوثة غير موافقين على ذلك .

نتائج الدراسة وتوصياتها

اولاً: النتائج

أثارت الدراسة جملة من التساؤلات وقدمت أيضا فرضيات تعلقت بطبيعة التأثير المباشر للاضطراب البيئي بمكوناته (الاضطراب السوقي ، شدة المنافسة ، الاضطراب التكنولوجي) على الأداء التسويقي بمكوناته (الربحية ، الحصة السوقية ، التكيف) .

وتوصلت إلى عدة نتائج ساهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة على تساؤلاتها وفرضياتها ، ويحاول الباحث هنا الإشارة إلى أهم هذه الاستنتاجات :

1. أظهرت النتائج أن التكيف هو احد معايير تقييم الأداء التسويقي .
2. أظهرت النتائج بان المصرف لا يقوم لمواجهة المنافسة .
3. أظهرت النتائج بان الزبائن ليس لديهم حساسية اتجاه سعر تقديم الخدمة .

4. أظهرت النتائج الدراسة على ابتكار وسائل جديدة لمواجهة مخاطر الطلب غير المؤكد على الخدمة
5. أظهرت الدراسة على قلة قيام المصرف جدد والمحافظة على الزبائن الحاليين .

ثانياً: التوصيات

1. يجب على المصرف أن يقوم بحملات ترويجية لمواجهة المنافسة .
2. إيضاح للزبائن بان السعر أهمية كبيرة في تكلفة تقديم الخدمة .
3. يجب على المصرف العمل على ابتكار وسائل جديدة لمواجهة مخاطر الطلب غير المؤكد على الخدمة .
4. العمل على المحافظة على الزبائن الحاليين واستقطاب الزبائن المرتقبين .

قائمة المراجع

1- العميد علي ،محمود (2004) "استراتيجيات التسويق ، مدخل تحليلي " عمان : دار حامد للنشر .

2- الهاشمي ، احمد محمد (2001) اثر التوجه السوقي على أداء المشاريع الإنشائية الهندسية ودور التوجه التسويقي " رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط.

3- الغالي ،طاهر محسن منصور (2009) " الإدارة الاستراتيجية ، منظور منهجي متكامل " عمان دار وائل للنشر .

4-عبد المحسن ، محمود عبد الفتاح ، (2000) " قياس الأداء " دار النجمة القاهرة ، مصر.

5- العجمي ، سالم حسين، (2011) اثر التوجه التحليلي على أداء المنظمة في ضوء القدرات التسويقية المتاحة " دراسة تطبيقية على شركة البترول ،" ، كلية الإعمال جامعة الشرق الأوسط .

6- القصع، خالد محمد احمد ، (2005) ،" اثر المتغيرات البيئية في المراكز التنافس للمنظمة : دراسة ميدانية في عينة من عدن باليمن "، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عدن : اليمن .

7- القطب ، محي الدين يحي توفيق (2002) ،" الخيار الاستراتيجي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية" أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية ، الجامعة المستنصرية : العراق.

8- المشاقبة ، خالد، (2001) تطبيقات التوجه التحليلي الاستراتيجي على أداء المنظمة " رسالة ماجستير غير منشورة جامعة إل البيت ، الأردن.

أثر الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك المستهلك
دراسة ميدانية لجمهور المستهلكين من فئة التلاميذ (الدارسين في الصف السابع حتى التاسع من التعليم الأساسي بمنطقة السهل الغربي)

إعداد : الأستاذ زيد عمر ظويهر

مستخلص الدراسة

اهتمت هذه الدراسة بدراسة السلوك الشرائي للأطفال ، و التعرف على تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في هذا السلوك ، و معرفة مدى استجابة الطفل الليبي لمحتوى الرسالة الإعلانية في اتجاه تحريك سلوكه الشرائي ، و عليه فإن الدراسة تسعى لتحقيق جمله من الأهداف أهمها : التعرف على أهم أساليب القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز الأكثر تأثير في سلوك المستهلكين الأطفال ، و قد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها : أنه هناك علاقة "أثر" بين سلوك المستهلك الطفل و بين القالب الفني الذي يقوم به القالب الفني المستخدم في الإعلانات التجارية عبر التلفاز .

الإطار العام للبحث

المقدمة :

تعد القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز أحد عناصر المزيج الترويجي المؤثرة في سلوك المستهلكين المشاهدين، وتعد القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز من أهم أنواع الإعلان المؤثرة في سلوك المستهلكين عموماً.

كما تعد الرسالة الإعلانية هي الأداة المعبرة عن أفكار المُعلن والوسيلة في التعريف بمنتجاته، فعن طريقها يمكنه مواجهة المنافسة وجذب إنتباه المستهلكين المستهدفين من الإعلان.

وتتعدد الإشكال والقوالب الفنية المستخدمة في تقديم الإعلان والتي يمكن الإختيار من بينها من قبل المُعلنين، ومن أهمها: "الدراما، القصة، الشهادة، الرسوم المتحركة، الأغنية، العرائس، وغيرها.

وتعد شريحة الأطفال من بين شرائح المستهلكين المهمة في السوق الليبي الذين يتعرضون للقوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز ، إلى جانب الشرائح الأخرى، لما يمثلونه من أهمية تسويقية كبيرة بالنسبة للمنتجين والمسوقين وكذالك المُعلنين أنفسهم.

ويركز المعلن الذي يعتمد علي القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في إيصال رسالته الإعلانية علي أستهداف شريحة معينة، حيث تمثل شريحة المستهلكين الأطفال بما فيهم التلاميذ الدارسين في الصف السابع حتى التاسع من التعليم الأساسي من الشرائح الهامة من السوق المستهدفة، وذلك لما تتميز به تلك الشريحة من خصائص وصفات تميزها عن بقية الشرائح الأخرى في السوق، سواء من الناحية الثقافية، أوالفسيولوجية، أو الفكرية...إلخ.

ولكي يكون القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز مؤثراً وحتى يلاقي الإستجابة المطلوبة، لابد أن يكون أسلوب تصميم الرسالة الإعلانية بناء على دراسة و معرفة تامة بسلوك المستهلك الطفل، حيث يوجد إرتباطاً قوياً بين القوالب الإعلانية ومتلقيها "الطفل"، بالإضافة للتعرف على الجوانب السلوكية لهذه الشريحة من المستهلكين، وحتى يمكن التأثير عليهم بما يؤدي إلى فعَالية الإعلان.

أولاً- مشكلة الدراسة:

تُشكل القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز مساحة كبيرة على خارطة الإرسال التلفزيوني في عالم اليوم، ولهذا فقد أصبح تأثيرها الواضح على جميع فئات المجتمع وعلى الأطفال بشكل خاص، وبالتالي أصبحت تلك القوالب الإعلانات أكثر قدرة على التأثير في أذواق وتفضيلات المستهلكين الأطفال.

حيث إن الرسالة الإعلانية لا تقوم فقط بتقديم المنتجات لجمهور المستهلكين المرتقبين من الأطفال وشرح الأسباب التي تدفعهم إلى إقتنائها، بل تمتد إلى إقناعهم بالإقبال على شراء المنتجات موضوع قالب الإعلان سعياً منها إلى بناء السمعة الطيبة للمنتجات المختلفة، ورسم صورتها في أذهان المستهلكين الأطفال وذلك من خلال تأثيرها على أذواق وإختيارات المستهلكين للمنتجات المختلفة ولاسيما المخصصة للأطفال.

ومن ثم فان مشكلة الدراسة تتمثل في ضعف الفعالية في الإعلان من خلال القصور في تصميم الرسالة الإعلانية الموجهة للأطفال بالشكل الذي يؤدي إلى إحداث التأثير المطلوب والإستجابة المرغبة من جانبهم . وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

إلى أي مدى تؤثر الإعلانات التجارية التي يجري عرضها عبر شاشات البث التلفزي في التأثير على سلوك المستهلكين الأطفال؟

ثانياً- فروض الدراسة:

1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعرض المستهلك الطفل للإعلانات التجارية عبر التلفاز وبين سلوكه الاستهلاكي.

2- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المستهلك الطفل وبين القالب الذي يقدم به الإعلان التجاري عبر التلفاز.

3- يختلف تأثير الإعلان التجاري عبر التلفاز في سلوك المستهلكين الأطفال باختلاف الخصائص الشخصية لهم وهي تحديداً: (الجنس، مستوى الدخل الشهري للأسرة، مكان السكن).

ثالثاً– أهداف الدراسة:

1– تحديد الآثار التي تحدثها الإعلانات التجارية عبر التلفاز على سلوك الطفل.

2– دراسة وتحليل العلاقة بين الرسائل الإعلانية التي يتم عرضها عبر التلفاز وبين سلوك الطفل الليبي.

3– التعرف على أهم أساليب الإعلان التجاري عبر التلفاز الأكثر تأثير في سلوك الطفل الاستهلاكي والشرائي والقوالب الفنية التي يقدم بها.

4– التعرف على واقع الإعلانات التجارية في السوق الليبي ومدى فعاليتها علي التأثير في سلوك المستهلكين الأطفال بشكل خاص لما يمثلونه من أهمية تسويقية كبيرة بالنسبة للمنتجين و السوقين وكذلك المعلنين.

5– التعرف على المعوقات أو المشاكل التي تواجه تصميم الرسالة الإعلانية عبر التلفاز والموجهة لشريحة المستهلكين الأطفال وسبل معالجتها والتغلب عليها.

رابعاً– أهمية الدراسة:

1– نتيجة لما يمثله الإعلان بشكل عام والإعلان التجاري عبر التلفاز بشكل خاص من أهمية بالغة في حياة الأفراد كمصدر رئيسي للمعلومات التي يعتمد عليها المستهلك في اتخاذ قراراته الشرائية بما في ذلك شريحة الأطفال كشريحة هامة في السوق الليبي.

2– نتيجة لما تمثله القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز من أهمية اقتصادية كبيرة سواء على صعيد الأفراد المستهلكين أو على صعيد المؤسسات، ويظهر ذلك جلياً من خلال حجم الإنفاق المتزايد على القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز مقارنة بوسائل الإعلان الأخرى.

3–نتيجة لما تمثله القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز من دلالات هامة ثقافية واجتماعية واقتصادية مهمة في ترشيد السلوك المستهلكين الأطفال موجهه لرغباتهم، وأذواقهم، وتفصيلاتهم، وإختياراتهم للمنتجات.

خامساً- منهجية الدراسة:

1- منهج الدراسة :

تم الأعتماد في هذه الدراسة على أستخدام كل من المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، حيث سيركز المنهج الوصفي على وصف الظاهرة محل الدراسة والمتمثلة في تأثير الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك المستهلكين الأطفال، والمنهج التحليلي الذي سيركز على دراسة وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة الرئيسية والمتمثلة في القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز وسلوك المستهلكين الأطفال.

2- مصادر البيانات ووسائل جمعها:

تمثلت مصادر البيانات التي أعتمدت عليها الدراسة في الأتي :

أ- المسح المكتبي لأدبيات موضوع الدراسة من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والمجلات والرسائل العلمية سواء كانت منشورة أو غير منشورة، وكذالك شبكة الانترنت وغيرها.

ب- مجتمع الدراسة والعينة التي تم إختيارها وإستهدافها بالدراسة. وما تم الحصول عليه من بيانات أساسية يتم جمعها ميدانياً، من خلال توزيع أداة الدراسة على عينة مجتمع الدراسة والتي تم إختيارها وفقاً للأسس الإحصائية العلمية والعملية.

ج- المؤسسات ذات العلاقة بنشاط الإعلان والإعلام بليبيا وذلك من خلال البيانات المنشورة أو غير المنشورة حول موضوع الدراسة، ومكتب الإعلان الإرشادي بالهيئة العامة لإذاعات ليبيا.

3- مجتمع الدراسة والعينة الإحصائية:

ويتمثل مجتمع الدراسة في مجموع الأطفال" التلاميذ والتلميذات "الدراسيين بمرحلة التعليم الأساسي من الصفوف" السابع، الثامن، التاسع " بمدينة رقدالين والبالغ حجمه 17456 مفرده،[1]، ويتألف مجتمع الدراسة من"5576 تلميذ وتلميذة" في

---

[1] ا من خلال المقابلة الشخصية التي أجراها الباحث مع الأخ/ محمد بلاعو، **مدير مكتب التعليم الأساسي بشعبية النقاط الخمس**، الأربعاء /2010/3/3م ، الساعة 11:00 صباحاً.

الصف السابع، و"5417 تلميذ وتلميذة "في الصف الثامن، و"6417 تلميذ وتلميذة" في التاسع.

و فيما يتعلق بنوع العينة فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من حجم المجتمع الاصلي للدراسة ، حيث تم تحديد حجم العينة الاحصائية 600 مفردة بالاعتماد على المعادلة التالية:[40]

$$n = \frac{N * p * q}{(N-1)\left(\frac{B^2}{4}\right) + p * q}$$

n=حجم العينة المطلوبة B=نسبة الخطأ المسموح به N=حجم مجتمع الدراسة

P=قيمة افتراضية تتراوح بين الصفر و الواحد الصحيح حيث انه كلما اقتربت من 0.5 كانت قيمة عينة الدراسة اكثر تمثيلاً لمجتمع الدراسة .

1-P=q

وقد قدم كلٍ من كريجيسي ومورجان جدول يسهل على الباحث إتخاذ قرار جيد لتحديد حجم العينة المطلوبة إعتماداً على حجم المجتمع الأصلي للدراسة، وهامش الخطأ المسموح به (5%)، وبالتالي فقد تبين من الجدول أن حجم عينة الدراسة 377 مفردة من حجم المجتمع الأصلي،[2] وأنطلاقاً من حرصنا للوصول إلى بيانات ومعلومات تجسد المجتمع الأصلي للدراسة أرتئينا أن نجري هذه الدراسة على عينة عشوائية بسيطة حجمها 600 مفردة من حجم مجتمع الدراسة الأصلي.

ومن أهم الأسباب التي دعت الباحث إلى إختيار شريحة الأطفال التلاميذ الدارسين في الصفوف السادس والسابع والثامن هي الأتي:

---

[40] من خلال المقابلة الشخصية التي اجراها الباحث مع الاخ / محمد بلاعو ، مدير مكتب التعليم الاساسي رقدالين ، الاربعاء 2010/3/3م ، الساعة 11 صباحاً .

[2] فايز النجار جمعة وآخرون، **أساليب البحث العلمي في منظور تطبيقي**(عمان: دار حامد للنشر، 2009م)،ص89.

1- تعد هذه المرحلة العمرية معبرة إلى حد ما عن سلوك المستهلكين الأطفال، حيث تصل فترة الطفولة إلى سن 18 سنة.

2- الأطفال في هذه المرحلة قادرين على فهم المحتوى إلا قناعي للإعلانات التجارية عبر التلفاز والتمييز بين البرامج و القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز ، والإدراك، والتذكر، والربط بين الإعلان والشخصيات التي تظهر فيه.

3- أثبتت الدراسات إن عدد الساعات التي يشاهدها الطفل في اليوم تصل تتراوح من 6 إلى 10 ساعات في اليوم، وذلك حسب دراسة لمنى الحديدي .[1]

4 – بسبب خصوصية هذه المرحلة العمرية التي تظهر فيها المواهب والأهتمامات التي تحتاج لإشباعها والمتمثلة في شكل منتجات والتي يعتمد في تحقيقها على دخل الأسرة.

4- أداة الدراسة:

تم تصميم إستمارة إستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات التي تتطلبها الدراسة، حيث تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى ثلاثة محاور رئيسية من الأسئلة :

- المحور الأول: ويشمل جمع معلومات عن الخصائص الشخصية عن شريحة الأطفال المستهدفة من الدراسة.
- المحور الثاني: ويشمل جمع المعلومات التي يمكن من خلالها اختبار فروض الدراسة .
- المحور الثالث: ويشمل جمع المعلومات التي يمكن من خلالها بيان العلاقة بين متغيرات الدراسة.

كما خضعت إستمارة الإستبيان لمجموعة من الاختبارات للتأكد من مدى صدقها وثباتها، وذلك من خلال أجراء الأختيارات الإحصائية وغيرها المستخدمة في هذا المجال.

---

[1] منى الحديدي ، **الإعلان** ،ط2(القاهرة :الدار اللبنانية المصرية ، 2000م)،ص147.

5- القياس و التحليل الإحصائي :

بإعتبار أن البيانات التي سيتم تجميعها في هذه الدراسة هي بيانات إسمية " تقع ضمن المستوي الاسمي"، وعليه أقترح الباحث مجموعة لأهم الأساليب الإحصائية التي تم إستخدامها في تحليل تلك البيانات وهي:

1- بعض مقاييس النزعة المركزية وهى "الوسط الحسابي، الوسيط، التكرارات، المنوال".

2- بعض مقاييس التشتت، وهى "الانحراف المعياري، المدى، وغيرها".

3- تحليل التباين الأحادي، اختبار مربع كاي للاستقلالية،إختبار(t)، إلفا كرونباخ، إختبارات الدلالة الإحصائية التي أستخدم في إختبار فرضيات الدراسة.

6- حدود الدراسة :

وتمثل حدود الدراسة في الأتي :

1- حدود مكانية: دراسة على جمهور المستهلكين من الأطفال" التلاميذ والتلميذات في الصفوف"السابع والثامن والتاسع "من التعليم الأساسي بشعبية النقاط الخمس".

2- حدود زمنية: وتمثل في الفترة الزمنية التي تستغرقها الدراسة .

3-حدود موضوعية: حيث تقتصر الدراسة على مدى تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك المستهلكين الأطفال من تلاميذ وتلميذات التعليم الأساسي في الصفوف السابع والثامن والتاسع.

سادساً- الدراسات السابقة :

1- **دراسة عبد اللطيف إبراهيم 2000م** حول " تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز على السلوك الشرائي للطفل السعودي"[1]

أهتمت هذه الدراسة بتقييم السلوك الشرائي للأطفال، والتعرف على تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في هذا السلوك والكشف على استجابة الطفل السعودي لمحتوى الرسالة الإعلانية في اتجاه تحريك سلوكه

---

[1] عبد اللطيف إبراهيم، **تأثير الإعلان التلفزيوني على السلوك الشرائي للطفل السعودي**، رسالة ماجستير غير منشورو(الرياض:جامعة الملك فهد،2000م).

الشرائي، حيث أن عدم وضوح النواحي السابقة بمثل عائقاً في ترشيد القرارات التسويقية الخاصة بمنتجات الأطفال ، وعليه فإن الدراسة تسعى إلى تحقيق أهداف عديدة أهمها الدور الذي يلعبه الإعلان التلفزيوني في التأثير على السلوك الشرائي للطفل السعودي وقد تم تطبيق هذه الدراسة على الأطفال من سن (9-12) بمدنية جدة، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك تأثير ايجابي للإعلان التلفزيوني في السلوك الشرائي للطفل السعودي .

2- عدلي سيد محمد رضا 1993م حول " أثر القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز على السلوك الشرائي للجمهور المصري".[1]

أهتمت هذه الدراسة بتحليل العلاقة بين القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز والسلوك الشرائي للجمهور المصري ومدى مساعدة حجم الأنفاق الإعلاني في ترويج وتسويق السلع والخدمات عن طريق التعرف على مدى تعرض الجمهور المصري القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز ونوعية القوالب المفضلة لديه، وقد تم تطبيق هذه الدراسة على المستهلكين من سكان مدنية القاهرة الكبرى من سن 15 سنة فما فوق. وقد تم الإعتماد على أسلوب العينة العشوائية في إختيار مفردات عينة الدراسة، وتم التوصل لمجموعة من النتائج أهمها: أنه كلما زاد التعرض القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز كلما زاد الطلب على السلع المعلن عنها وكذلك الشكل الفني للإعلان يؤثر بشكل هام في السلوك الشرائي للجمهور، كما أوضحت الدراسة أن العوامل الديموغرافية تؤثر على السلوك الشرائي للمستهلك مع وجود فروق في هذه التأثير .

3- دراسة الدسوقي حامد ابوزيد 1993 م " حول تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز على مراحل السلوك الشرائي للمشاهد ".[2]

---

(1) عدلي سيد محمد رضا،**أثر الإعلانات التلفزيونية على السلوك الشرائي للجمهور المصري**،مجلة الإتصال،العدد9(القاهرة:جامعة القاهرة،1993م).

(2) الدسوقي حامد أبوزيد، **تأثير الإعلان التلفزيوني على السلوك الشرائي للمشاهد**،مجلة الإدارة العدد3(الرياض:جامعة الملك سعود،1993م).

أهتمت هذه الدراسة بتقييم مراحل السلوك الشرائي للمستهلك من خلال معالجتها لإلمام المشاهد بالمحتوى القالب وتأثير ذلك الإلمام على زيادة المعرفة بالسلعة موضوع القالب والاقتناع بأهميتها ومنفعتها وتفضيله لها أو شرائها ، وعليه فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحقيق أهداف عديد أهمها الدور الذي يلعبه الإعلان التلفزيوني في التأثير على مراحل السلوك العشوائي للمستهلك، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز أكثر الوسائل الإعلانية تأثيراً على سلوك المشاهدين إذا ما قورن بتأثير كل من الصحف والمجلات وإعلانات الطرق وواجهاتها .

4- دراسة فاتن سليم بركات 2001م حول" القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز العربي السوري وتأثيرها على الطفل".[3]

هذه الدراسة أستهدفت التعرف على مدى متابعة وإعجاب الأطفال بالقوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز ، والتعرف على مضامين القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز ، وعلى مدى إدراك الطفل لأهداف هذه الإعلانات ومدى مساهمتها في خلق حاجات جديدة لديهم، وأعتمدت الباحثة على إستمارة تحليل لمضمون القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في التلفزيون العربي السوري ومدى أنعكاسها على سلوك الطفل، وتم الإعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الأطفال يفضلون الإعلان بشكل عام بكل ما تحتويه من عناصر، وتعدد الأسباب الكامنة وراء قرارات الشراء لدى أفراد العينة .

5- **دراسة سامي عبد العزيز 1991م** حول" تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز على سلوك الشرائي للطفل".[3]

أستهدفت هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين كثافة تعرض الطفل للقالب وبين نوعية المنتجات التي يفضلها ويحرص على طلبها هؤلاء الأطفال، كذلك الكشف

---

[3] فاتن سليم بركات، **الإعلانات التجارية في التلفزيون العربي السوري وتأثيرها في الطفل،** رسالة ماجستير غير منشورة(جامعة دمشق:كلية التربية،2001م).

[3] سامي عبد الغزيز، **تأثير الإعلان التلفزيوني على السلوك الشرائي للطفل،** رسالة ماجستير غير منشورة(القاهرة: جامعة القاهرة،كلية التجارة،1991م).

على مدى تعرض الطفل للإعلانات التلفزيونية وتأثير ذلك على سلوكه الشرائي المحتمل، ولقد أستخدم الباحث أسلوب الإستقصاء كأداة أساسية لجمع البيانات عن طريق المقابلة الشخصية، وتم أيضاً أختيار عينة عشوائية داخل محافظة القاهرة للدراسة، ومن أهم نتائج هذه الدراسة: تنوع وتعدد أسلوب الطلب لدى الأطفال وتفضيلهم للقوالب الموجه إليهم وخاصة إعلانات السلع الغذائية.

6- دراسة أميمة معراوي 2001م حول "فهم وتذكر الطفل الأردني للقوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز ".[1]

أجريت هذه الدراسة على الأطفال من سن (9-12)، وقدأستخدمت قائمة الإستقصاء كأداة رئسية لجمع البيانات، وتم إختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تذكر الطفل للإعلانات التلفزيونية بعد مشاهدتها، ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة: أن القالب الفني الذي يقدم به الإعلان التلفزيوني يؤثر على مدى تذكر الطفل لذلك الإعلان.

7- **دراسة أماني رجب البنا 1995م** حول "أثر القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز على السلوك الشرائي للطفل".[2]

أجريت هذه الدراسة على مجموعة من تلاميذ محافظة القاهرة، وتم جمع بيانات الدراسة عن طريق قائمة الإستقصاء، وتم إختيار عينة عشوائية بسيطه من مجتمع الدراسة الأصلي، وأستهدفت الدراسة التعرف على مدى تأثير العوامل الديموغرافية (السن، المستوى الأقتصادي والأجتماعي) في العلاقة بين القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز ومراحل السلوك الشرائي للطفل، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: إن القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز تؤثر على مراحل السلوك الشرائي للطفل.

---

[1] أميمة معراوي، **فهم وتذكر الطفل الأردني للإعلان التلفزيون**، رسالة دكتوراه غير منشورة(القاهرة:جامعة القاهرة، كلية الإعلام،2001م).

[2] أماني رجب البنا، **أثر الإعلان التلفزيوني على السلوك الشرائي للطفل**، رسالة ماجستير غير منشورة(القاهرة: جامعة عين شمس كلية التجارة،1995م).

8- **دراسة عزة حلمي الجرجاوي 2005م** حول"دور القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في السلوك الشرائي للطفل".[3]

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى الدور الذي يلعبه القالب الفني المستخدم في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في التأثير على السلوك الشرائي، وذلك بالتطبيق على الأطفال من سن(9-12) في الريف المصري، وتم جمع بيانات الدراسة عن طريق قائمة الإستقصاء، وتم إختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة الأصلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: إنه كلما زاد تعرض الطفل للتلفزيون كلما زاد تعرضه للقوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز ، وبالتالي زيادة رغبته في الشراء.

سابعاً- التعريفات الإجرائية:

القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز: هي الإعلانات التي يجرى عرضها من خلال شاشات البث التلفزيوني والتي تزَوج المنتجات المختلفة وخاصة الموجهة لإشباع حاجات ورغبات الطفل.

المستهلكين: وهم شريحة الأطفال الدراسيين في الصفوف "السابع والثامن و التاسع" من التعليم الأساسي.

سلوك الطفل: وهى التصرفات التي يقوم بها الطفل وبناء عليها يقوم بشراء أو عدم شراء أو إستخدام أو عدم إستخدام المنتجات المعلن عنها.

الطفل: يعني الطفل حسب اتفاقية حقوق الطفل المادة (1) لعام 1929م كل إنسان من السنة الأولى وحتى الثامنة عشر من العمر ما لم يبلغ سن الرشد.[1]

القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز

مقدمة :

تعد القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز من أهم الأدوات الإعلانية ، من حيث التأثير المباشر و غير المباشر في حياة المستهلكين بصفة

---

[3] عزة حلمي الجرجاوي، **دور الإعلان التلفزيوني في السلوك الشرائي للطفل**، رسالة ماجستير غير منشورة(الإسكندرية:جامعة الإسكندرية، كلية التجارة،2005م).

[1] عبد الرزاق محمد الدليمي، **عولمة الإعلان**(عمان: دار جرير،2005م)،ص228.

عامة وحياة المستهلكين الأطفال بصفة خاصة ، ، و ذلك من حيث نشأتهم و تطورهم و تدريبهم و غرس القيم ، و المثل و العادات و التقاليد و المبادئ المثالية و أنماط السلوك لديهم خلال سنوات عمرهم المختلفة نتيجة لما تتمتع به من قدرات أقناعيه على المشاهدين المستهلكين ، و بالتالي أصبح هذا النوع من الإعلانات هو الأقوى تأثيراً و فاعلية في تحديد شخصية الفرد ، و اتجاه أفكاره ، و تشكيل آرائه ، و أنماط السلوك لديه.

الجانب العملي

مقدمة :

يتناول هذا الفصل تحليل البيانات الأولية التي تم جمعها ميدانياً عن طريق توزيع صحيفة الإستبيان على مفردات عينة الدراسة التى تم إختيارها عشوائياً من المجتمع الأصلي للدراسة والمتمثل في مجموع التلاميذ الدارسين بمرحلة التعليم الأساسي، وقد تم التحليل الإحصائي بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، حيث تم إستخدام عدد من الأساليب الإحصائية التي تساعد في الوصول إلى نتائج علمية تخدم أهداف الدراسة وفروضها.

تصميم وإختبار أداة الدراسة(صحيفة الإستبيان)

مرت عملية تطوير صحيفة الإستبيان بعدة مراحل حتى وصلت إلى شكلها النهائي الذي تم إعتماده وإستخدامه لتحقيق أهداف الدراسة، والتي من أهمها:

المرحلة الأولى: تم الإطلاع على الأدبيات والدراسات ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة.

المرحلة الثانية: تم عرض صحيفة الإستبيان على مجموعة محكمين من الأساتذة المختصين في الجامعات الليبية، وذلك للتأكد من صحة ودقة فقرات الإستبيان، وفي ضوء آرائهم قام الباحث بتعديل بعض العبارات، وإعادة صياغة بعضها الأخر لتصبح أكثر فهماً وتحقيقاً لأهداف الدراسة، وقد أصبحت صحيفة الإستبيان في شكلها النهائي تحوي على ثلاث أقسام على النحو التالي:

القسم الأول: يهدف إلى التعرف على بعض الخصائص الشخصية لمفردات عينة الدراسة، وهي تحديداً: الجنس، مكان السكن، مستوى الدخل الشهري لأسر مفردات عينة الدراسة.

القسم الثاني: يهدف إلى التعرف على بعض عادات المشاهدة لدى مفردات عينة الدراسة.

القسم الثالث: ويهدف إلى التعرف على بعض البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

المرحلة الثالثة: قياس صدق وثبات أداة الدراسة **(صحيفة الإستبيان):**

أولاً– صدق أداة الدراسة: تم عرض صحيفة الإستبيان على مجموعة من الأساتذة المختصين كما ذكرنا سابقاً في منهجية تطوير صحيفة الإستبيان في التسويق، والإدارة، وعلم النفس التربوي، والإحصاء، واللغة العربية، والإعلام، وذلك للتأكد من أن الفقرات التي تحويها صحيفة الإستبيان تؤدي إلى جمع البيانات بدقة، وبعد ذلك تم عرض صحيفة الإستبيان على عينة تجريبية حجمها 50 مفردة من المجتمع الأصلي للدراسة، وذلك للتأكد والتعرف على مدى فهم الأسئلة والكلمات المستخدمة، ودرجة وضوحها وسهولتها لمفردات عينة الدراسة.

ثانياً– إختبار أداة الدراسة: قام الباحث بتوزيع صحيفة الإستبيان على عينة عشوائية حجمها 50 مفردة من حجم المجتمع الأصلي للدراسة كما ذكرنا سابقاً، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي (SPSS) بأن قيمة ألفا كرونباخ (0.670)، وهي نسبة تتجاوز الحد الأدنى المتفق عليه للإعتماد، مما يعني بأننا لو أجرينا هذه الدراسة ولمرات عديدة سوف نحصل على نتيجة ألفا كونباخ حول الاسئلة المقترحة لقياس ثبات ادادة الدراسة نفسها.

تم الحصول على البيانات الأولية للدراسة من خلال إستخدام صحيفة الإستبيان – وهي إداة الدراسة الرئيسية–، حيث تم توزيع 600 صحيفة إستبيان على مفردات عينة الدراسة التي تم إختيارها عشوائياً من مجتمع الدراسة الأصلي، وقد تم إستعادة ما مجموعه 568 صحيفة إستبيان، إي: ما نسبته 94.7% من إجمالي صحائف الإستبيان الموزعة، وقد جاءت النسبة مرتفعة وذلك بسبب تواجد مفردات

عينة الدراسة أثناء عملية توزيع تلك الصحائف خلال الدوام الدراسي، ومن خلال التدقيق والمراجعة لتلك الصحائف تقرر إستبعاد عدد 32 صحيفة إستبيان، أي: ما نسبته 5.333 % من صحائف الإستبيان الموزعة، وذلك لعدم إستيفاءها لبعض البيانات الهامة، وبذلك بلغ عدد صحائف الإستبيان التي باتت جاهزة – صالحة – لإجراء عمليات التحليل الإحصائي على محتوياتها 542، أي: مانسبته 90.333% من صحائف الإستبيان التي تم توزيعها على مفردات عينة الدراسة، وبالتالي فإن هذه النسبة تعد مناسبة من الناحية الاحصائية، إذ يمكن الإعتماد عليها في إجراء التحليل الإحصائي اللازم للبيانات المتحصل عليها من صحائف الإستبيان الصالحة، ومن ثم تعميم نتائج التحليل على مفردات مجتمع الدراسة الأصلي .

وبعد الإنتهاء من تجميع البيانات الأولية عن طريق صحائف الإستبيان الموزعة على مفردات عينة الدراسة، قمنا بتحليلها وفقاً لمنهجية علمية معينة، تجسدت بالتسلسل التالي:

1- مراجعة صحائف الإستبيان: بغرض إستبعاد الصحائف التي تتضمن إجابات ناقصة أو إجابات تتم على تناقض أو عدم وضوح، تؤثر على نتائج الدراسة، أضافه إلى أنها مرحلة مهمة لمراجعة الأسئلة المفتوحة، والتأكد من وضوح الإجابات فيها.

2- حصر وترقيم صحائف الإستبيان المسترجعة والجاهزة للعملية الإحصائية.

3- ترميز البيانات: وذلك بأن تعطى كل أجابة عن كل سؤال رمز رقمي أو حرف معين، تسهيلاً لعملية تفريغها في الجداول الإحصائية.

4- تبويب البيانات وتصنيفها: بعد مراجعة البيانات وترميزها تم إستخدام البرنامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية(SPSS)، وذلك تسهيلاً لعملية تفريغ وتحليل البيانات، خاصة أن عدد صحائف الإستبيان الموزعة كان كبيراً.

5- تفسير المعلومات: تفسر المعلومات التي تم الحصول عليها من عملية التحليل الإحصائي، وذلك بإستخدام المنهج الوصفي.

عرض وتحليل بيانات الدراسة بإستخدام بعض أساليب الإحصاء الأستنتاجي لإختبار فرضيات الدراسة

أولاً- عرض نتائج إختبار الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى للدراسة وتنص على أن:

"هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعرض المستهلك الطفل القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز وبين سلوكه الإستهلاكي ".

ويمكن صياغة الفرضية السابقة في صورة فرضية إحصائية كما يلي :

الفرضية الصفرية(H_0): لا توجد علاقة بين تعرض الطفل المستهلك القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز وبين سلوكه الإستهلاكي.

الفرضية البديلة(H_1): توجد علاقة بين تعرض الطفل المستهلك القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز وبين سلوكه الإستهلاكي.

ولإختبار هذه الفرضية عند مستوى معنوية 5%، فقد تم إستخدام إختبار مربع كاي للإستقلالية لإختبار مدى وجود علاقة بين متغير " القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز " ومتغير"سلوك المستهلك" ، حيث تم تصميم جدول تقاطعي رتبته (2×2) يحوي صفين وعمودين، حيث تم تصنيف مفردات عينة الدراسة حسب السلوك إلى سلوك إيجابي وسلوك غير إيجابي، بالإعتماد على تحليل إجابات المبحوثين على السؤال العاشر الوارد في صحيفة الإستبيان.

ثانياً- عرض نتائج إختبار الفرضية الثانية:

الفرضية الثانية للدراسة: تنص على أن"هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المستهلك الطفل وبين القالب الفني الذي يقدم به القالب الفني المستخدم في الإعلانات التجارية عبر التلفاز " .

ويمكن صياغة الفرضية السابقة في صورة فرضية إحصائية كما يلي :

الفرضية الصفرية (H_0) : لا توجد علاقة بين سلوك الطفل المستهلك وبين القالب الفني الذي يقدم به القالب الفني المستخدم في الإعلانات التجارية عبر التلفاز.

الفرضية البديلة (H_1) : توجد علاقة بين سلوك الطفل المستهلك وبين القالب الفني الذي يقدم به القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز .

لإختبار هذه الفرضية عند مستوى معنوية 5%، فقد تم إستخدام إختبار مربع كاي للإستقلالية، حيث تم تصميم جدول تقاطعي رتبته (2×2) يحوي صفين وعمودين، حيث تم تصنيف مفردات عينة الدراسة حسب السلوك إلى سلوك مؤثر وسلوك إيجابي، بالإعتماد على إجابات المبحوثين على السؤال الخامس عشر الوارد في صحيفة الإستبيان .

ثالثاً- عرض نتائج إختبار الفرضية الثالثة:

الفرضية الثاالثة للدراسة: تنص على أن "يختلف تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك المستهلكين الأطفال بإختلاف الخصائص الشخصية لهم وهي:(الجنس، مستوى الدخل الشهري للأسرة، مكان السكن).

ومن الفرضية الرئيسية يمكن اشتقاق فرضيات فرعية منها على النحو التالي:

1- يختلف تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك المستهلكين الأطفال بإختلاف الجنس.

2- يختلف تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك المستهلكين الأطفال بإختلاف مستوى الدخل الشهري للأسرة.

3- يختلف تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك المستهلكين الأطفال بإختلاف مكان السكن.

1- متغير الجنس: "يختلف تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك المستهلكين الأطفال بإختلاف الجنس".

ويمكن إعادة صياغة الفرضية السابقة في صورة فرضية إحصائية على النحو كما يلي:

$\mathbf{Ho: \mu_1 = \mu_2}$

$\mathbf{H_1: \mu_1 \neq \mu_2}$

حيث μ_1 تمثل متوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك مجتمع الدراسة من التلاميذ، μ_2 تمثل متوسط تأثير الإعلان التجاري عبر التلفاز في سلوك مجتمع الدراسة من التلميذات.

وتشير الفرضية الصفرية **Ho** إلى أن متوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في السلوك الإستهلاكي للتلاميذ مساوي لمتوسط تأثير الإعلان التجاري عبر التلفاز في السلوك الإستهلاكي للتلميذات، وتشير الفرضية البديلةH_1 إلى أن متوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في السلوك الإستهلاكي للتلاميذ لا يساوي لمتوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في السلوك الإستهلاكي للتلميذات.

وبالنظر إلى كون حجم العينتين–التلاميذ والتلميذات كلٍ على حدة – أكبر من30 مفردة فإنه ليس هناك حاجة لإجراء إختبار ما إذا كانت كل عينة تتبع التوزيع الطبيعي.

وبناء عليه ولإختبار الفرضية الإحصائية السابقة عند مستوى معنوية 5% فإنه تم إستخدام إختبار (t) للمقارنة بين متوسطي عينتين مستقلتين، وذلك من خلال إختبار الإختلاف بين متوسطي العينتين –التلاميذ والتلميذات– الذين يتأثرون بالقوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز ، وذلك بالإعتماد على إجابات المبحوثين على السؤال الأول الوارد في صحيفة الإستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم(30)- يبين نتائج إختبار (t) المتعلقة بمتغير الجنس في الفرضية الثالثة

حجم العينة الأولى N1	حجم العينة الثانية N2	متوسط العينة الأولى – X1	متوسط العينة الثانية – X2	صياغة الفرضيات الإحصائية	درجة الحرية DF	قيمة إحصاءة الإختبار المحسوبة TC	القيمة الجدولية T□&(N−1) T□&(542−1)	قيمة مستوى المعنوية المشاهد لاختبار (T) P−VALUE	الاستنتاج
الذكور 240	الإناث 302	13.27	13.04	Ho:μ1=μ2 H1:μ1≠μ2	540	1.090	1.960	.276	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي الجنسين في السلوك الاستهلاكي

المصدر:من إعداد الباحث إعتماداً على نتائج البرنامج الإحصائي المتحصل عليها بإستخدام برمجة(spss)).

ومن خلال النتائج الواردة في الجدول السابق نجد أن:

قيمة إحصاءة الإختبار المحسوبة t_C أقل من القيمة الجدولية $t_{\alpha\&(n-1)}$ ، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد **p−value** أكبر من قيمة مستوى معنوية α.

وفي هذه الحالة لا يتم رفض الفرضية الإحصائية "الصفرية"، أي: أن الإختبار غير معنوي "الفروق ليس لها دلالة إحصائية"، أي: غير معنوية عند مستوى معنويةα=.05 ، وهذا يقودنا إلى إستنتاج أنه عند مستوى معنوية 5% عدم رفض الفرضية الصفرية، أي: أن متوسط مجتمع الدراسة من التلاميذ يساوي متوسط مجتمع الدراسة من التلميذات، أي: أن الفروق غير دالة إحصائياً "معنوية"

إن في النتائج السابقة المتعلقة بإختبار الفرضية، ما يعد دليلاً كافياً على عدم صحة الفرضية البحثية التي قامت عليها الدراسة، والقائلة بأنه: " يختلف تأثير ا القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك الطفل المستهلك بإختلاف الجنس".

2- **متغير مستوى الدخل الشهري للأسرة:** "يختلف تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك المستهلكين الأطفال بإختلاف مستوى الدخل الشهري للأسرة".

ويمكن إعادة صياغة الفرضية السابقة في صورة فرضية إحصائية على النحو كما يلي:

$\mathbf{Ho: \mu_1 = \mu_2}$

$\mathbf{H_1: \mu_1 \neq \mu_2}$

حيث μ_1 تمثل متوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في السلوك الإستهلاكي لمجتمع الدراسة من الذين ينتمون إلى الأسر من ذوي الدخل الشهري المنخفض (من400د.ل فأقل)، و μ_2 تمثل متوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في السلوك الإستهلاكي لمجتمع الدراسة من الذين ينتمون إلى الأسر من ذوي الدخل الشهري المرتفع (أكثر من 400 د،ل).

وتشير الفرضية الصفرية **Ho** إلى أن متوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في السلوك الإستهلاكي للتلاميذ الذين ينتمون للأسر من ذوي الدخل الشهري المنخفض مساوٍ لمتوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في السلوك الإستهلاكي للتلاميذ الذين ينتمون إلى للأسر من ذوي الدخل الشهري المرتفع، وتشير الفرضية البديلة $\mathbf{H_1}$ إلى أن متوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في السلوك الإستهلاكي للتلاميذ الذين ينتمون للأسر من ذوي الدخل الشهري المنخفض لا يساوي متوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات

التجارية عبر التلفاز في السلوك الإستهلاكي للتلاميذ الذين ينتمون للأسر من ذوي الدخل الشهري المرتفع.

جدول رقم(31)- يبين نتائج إختبار (t) المتعلقة بمتغير الدخل في الفرضية الثالثة

حجم العينة الأولى N1	حجم العينة الثانية N2	متوسط العينة الأولى – X1	متوسط العينة الثانية – X2	درجة الحرية DF	صياغة الفرضيات الإحصائية	قيمة إحصاءة الإختبار المحسوبة TC	القيمة الجدولية T□&(N−1) T□&(542−1)	قيمة مستوى المعنوية المشاهد لاختبار(T) P−VALUE	الاستنتاج
دخل منخفض 419	دخل مرتفع123	13.028	13.544	540	Ho:μ1=μ2 H1:μ1≠μ2	2.119	1.960	0.035	توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي الدخل في السلوك الاستهلاكي

المصدر:من إعداد الباحث إعتماداً على نتائج البرنامج الإحصائي المتحصل عليها بإستخدام برمجة(spss)).

وبناء عليه ولإختبار الفرضية "الصفرية" السابقة عند مستوى معنوية 5%، فإنه تم إستخدام إختبار (t) للمقارنة بين متوسطي عينتين مستقلتين، وذلك من خلال إختبار الفرق "المقارنة" بين التلاميذ الذين ينتمون للأسر من ذوي الدخل الشهري المنخفض والمرتفع من خلال تحليل إجابات المبحوثين على السؤال الثالث الوارد في صحيفة الإستبيان.

ومن خلال نتائج الجدول السابق نجد أن:

قيمة إحصاءة الإختبار t_C أكبر من القيمة الجدولية $t_{\alpha\&(n-1)}$، وأن قيمة مستوي المعنوية المشاهد **p−value** أقل من مستوى المعنوية α .

وبناءً عليه فإنه في هذه الحالة يتم رفض الفرضية الصفرية، أي: إن الإختبار معنوي، وهذا يقودنا إلى استنتاج أنه عند مستوى معنوية 5% متوسط مجتمع الدراسة الذين ينتمون للأسر من ذوي الدخل المنخفض لا يساوي متوسط مجتمع الدراسة الذين ينتمون للأسر من ذوي الدخل المرتفع، أي أن الفروق دالة إحصائياً "معنوية".

إن في النتائج السابقة المتعلقة بإختبار الفرضية، ما يعد دليلاً كافياً على صحة الفرضية البحثية التي قامت عليها الدراسة، والقائلة بأنه: " يختلف تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك الطفل المستهلك بإختلاف مستوى الدخل الشهري للأسرة".

3- **متغير مكان السكن (حضر – ريف):** "يختلف تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك المستهلكين الأطفال بإختلاف مكان السكن"

ويمكن إعادة صياغة الفرضية السابقة في صورة فرضية إحصائية على النحو كما يلي:

$Ho: \mu_1 = \mu_2$

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

حيث μ_1 تمثل متوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك مجتمع الدراسة من سكنة المناطق الحضرية، μ_2 تمثل متوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك مجتمع الدراسة من سكنة المناطق الريفية.

وتشير الفرضية الصفرية **Ho** إلى أن متوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز للسلوك الإستهلاكي للتلاميذ من سكنة المناطق الحضرية مساوي لمتوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في السلوك الإستهلاكي للتلاميذ من سكنة المناطق الريفية، وتشير الفرضية البديلة**H_1** إلى أن متوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات

التجارية عبر التلفاز في السلوك الإستهلاكي للتلاميذ من سكنة المناطق لا يساوي لمتوسط تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك الإستهلاكي لسكنة المناطق الريفية .

وبناء عليه ولإختبار الفرضية الإحصائية السابقة عند مستوى معنوية 5% فإنه تم إستخدام إختبار (t) للمقارنة بين متوسطي عينتين مستقلتين، وذلك من خلال إختبار الإختلاف بين متوسطي العينتين – سكنة المناطق الحضرية والريفية – الذين يتأثرون بالقوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز ، وذلك بالإعتماد على إجابات المبحوثين على السؤال الثاني الوارد في صحيفة الإستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم(31)- يبين نتائج إختبار (t) المتعلقة بمتغير مكان السكن في الفرضية الثالثة

حجم العينة الأولى n_1	حجم العينة الثانية n_2	متوسط العينة الأولى – X_1	متوسط العينة الثانية – X_2	صياغة الفرضيات الإحصائية	درجة الحرية df	قيمة إحصاءة الإختبار المحسوبة t_C	القيمة الجدولية $t_{\alpha\&(n-1)}$ $t_{\alpha\&(542-1)}$	قيمة مستوى المعنوية المشاهد لاختبار(t) p-value	الاستنتاج
حضر 345	ريف 197	13.147	13.142	$Ho:\mu_1=\mu_2$ $H_1:\mu_1\neq\mu_2$	540	.102	1.960	.919	لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي الدخل في السلوك الاستهلاكي

المصدر:من إعداد الباحث إعتماداً على نتائج البرنامج الإحصائي المتحصل عليها بإستخدام برمجة(spss)).

ومن خلال النتائج الواردة في الجدول السابق نجد أن:

قيمة إحصاءة الإختبار المحسوبة t_C أقل من القيمة الجدولية $t_{\alpha\&(n-1)}$ ، وأن قيمة مستوى المعنوية المشاهد **p–value** أكبر من قيمة مستوى معنوية α.

وفي هذه الحالة لا يتم رفض الفرضية الإحصائية "الصفرية"، أي: أن الإختبار غير معنوي "الفروق ليس لها دلالة إحصائية"، أي: غير معنوية عند مستوى معنويةα=.05 ، وهذا يقودنا إلى إستنتاج أنه عند مستوى معنوية 5% عدم رفض الفرضية الصفرية، أي: أن متوسط مجتمع الدراسة من سكنة المناطق الحضرية يساوي متوسط مجتمع الدراسة من سكنة المناطق الريفية، أي: أن الفروق غير دالة إحصائياً "معنوية"

إن في النتائج السابقة المتعلقة بإختبار الفرضية، ما يعد دليلاً كافياً على عدم صحة الفرضية البحثية التي قامت عليها الدراسة، والقائلة بأنه: " يختلف تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك الطفل المستهلك بإختلاف مكان السكن".

النتائج :

أهم نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الأولية المتعلقة باختبار الفرضيات البحثية للدراسة ما يلي :

1- هناك علاقة (أثر) بين تعرض المستهلك الطفل القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز و بين سلوكه الاستهلاكي ، و هذا ما يثبت صحة الفرضية البحثية التي قامت عليها الدراسة .

2- هناك علاقة (اثر) بين سلوك المستهلك الطفل و بين القالب الفني الذي يقدم به القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز، و هذا يثبت صحة الفرضية البحثية التي قامت عليها الدراسة .

3- لا يختلف تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك المستهلكين الأطفال باختلاف الجنس ، و هذا ما يثبت عدم صحة الفرضية البحثية التي قامت عليها الدراسة .

4- يختلف تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك المستهلكين الأطفال باختلاف مستوى الدخل الشهري للأسرة ، و هذا ما يثبت صحة الفرضية البحثية التي قامت عليها الدراسة .

5- لا يختلف تأثير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز في سلوك المستهلكين الأطفال باختلاف مكان السكن ، و هذا ما يثبت عدم صحة الفرضية البحثية التي قامت عليها الدراسة .

التوصيات :

انطلاقاً مما سبق عرضه من نتائج فان الباحث يقترح التوصيات الآتية :

1- القيام بدراسة عن البيئة التسويقية الليبية الموجه إليها القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز، إضافة إلى ضرورة إجراء البحوث الخاصة بالمستهلكين ، و خاصة الأطفال منهم لمعرفة أماكن انتشارهم و القدرة الشرائية لهم ، و دراسة حاجاتهم و رغباتهم وميولهم ، للاستفادة منها في تصميم القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز، و كذلك دعم و تشجيع المؤسسات المعنية بالنشاط الإعلاني ، العامة و الخاصة في ليبيا ، و تمكينها من المساهمة في تطوير القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز، و خاصة الموجهة للأطفال .

2- ضرورة مراعاة توقيت بث القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز، وخاصة فترة الليل باعتبارها الأكثر تفضيلاً في المشاهدة من قبل مفردات عينة الدراسة ، و بث تلك الإعلانات خلال المواد و البرامج التلفزية الأكثر تفضيلاً في المشاهدة من قبل عينة الدراسة من الأطفال و هي : البرامج الرياضية ، و الرسوم المتحركة ، و المسلسلات .

3- لفت نظر المعلنين إلى ضرورة التقيد بالقواعد و الأسس المتبعة في تصميم القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز و خاصة الموجهة لشريحة الأطفال ، على إن يبين ذلك من خلال استخدام أكثر القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز تفضيلاً في

المشاهدة من جانب الأطفال ، و المتمثلة في القالب الغنائي ، و التمثيلي ، والرسوم المتحركة .

4- إن تتصف القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز، بالصدق و الأمانة في تقديم البيانات المتعلقة بالمنتج المعلن عنه ، بحيث تعمل على تقريب المنتج إلى يد المستهلكين و خاصة الأطفال منهم ، و إن تخرج بلغة سليمة تساهم في التثقيف ، و الإرشاد ، و إن تأخذ في الاعتبار مستوى إدراك المتلقي الطفل ، و إن تحتوى على الجماليات التي تتفق و قيم المجتمع و عاداته و معتقداته .

5- إن تتضمن القوالب الفنية المستخدمة في الإعلانات التجارية عبر التلفاز الموجهة للطفل ، كافة البيانات التي يحتاجها عن المنتجات ، التي تساعده في الشراء ، و طرق الاستهلاك أو الاستخدام ، لتسهيل عملية المقارنة و التقييم ، الاختيار بين مختلف المنتجات المعروضة في السوق .

قائمة المراجع

أولاً – الكتب

1- فايز النجار جمعة وآخرون، أساليب البحث العلمي في منظور تطبيقي(عمان: دار حامد للنشر، 2009م)،ص89.

2- منى الحديدي ، الإعلان ،ط2(القاهرة :الدار اللبنانية المصرية ، 2000م)،ص147.

3- عبد الرزاق محمد الدليمي، عولمة الإعلان(عمان: دار جرير،2005م)،ص228.

ثانياً – الرسائل العلمية

1- عبد اللطيف إبراهيم، تأثير الإعلان التلفزيوني على السلوك الشرائي للطفل السعودي، رسالة ماجستير غير منشورة(الرياض:جامعة الملك فهد،2000م).

2- عدلي سيد محمد رضا،أثر الإعلانات التلفزيونية على السلوك الشرائي للجمهور المصري،مجلة الاتصال،العدد9(القاهرة:جامعة القاهرة،1993م).
3- الدسوقي حامد أبوزيد، تأثير الإعلان التلفزيوني على السلوك الشرائي للمشاهد،مجلة الإدارة العدد3(الرياض:جامعة الملك سعود،1993م).
4- فاتن سليم بركات، الإعلانات التجارية في التلفزيون العربي السوري وتأثيرها في الطفل، رسالة ماجستير غير منشورة(جامعة دمشق:كلية التربية،2001م).
5- سامي عبد الغزيز، تأثير الإعلان التلفزيوني على السلوك الشرائي للطفل، رسالة ماجستير غير منشورة(القاهرة: جامعة القاهرة،كلية التجارة،1991م).
6- أميمة معراوي، فهم وتذكر الطفل الأردني للإعلان التلفزيون، رسالة دكتوراه غير منشورة(القاهرة:جامعة القاهرة، كلية الإعلام،2001م).
7- أماني رجب البنا، أثر الإعلان التلفزيوني على السلوك الشرائي للطفل، رسالة ماجستير غير منشورة(القاهرة: جامعة عين شمس كلية التجارة،1995م).
8- عزة حلمي الجرجاوي، دور الإعلان التلفزيوني في السلوك الشرائي للطفل، رسالة ماجستير غير منشورة(الإسكندرية:جامعة الإسكندرية، كلية التجارة،2005م).

ثالثاً – المقابلات الشخصية

1- من خلال المقابلة الشخصية التي أجراها الباحث مع الأخ/ محمد بلاعو، مدير مكتب التعليم الأساسي بشعبية النقاط الخمس، الأربعاء /2010/3/3م ، الساعة 11:00 صباحاً.

2- من خلال المقابلة الشخصية التي أجراها الباحث مع الأخ / محمد بلاعو ، مدير مكتب التعليم الأساسي رقدالين ، الأربعاء 2010/3/3م ، الساعة 11 صباحاً .

أهمية العقود في المشاريع الهندسية

أ.م/ عبدالحميد سالم الدب عضو هيئة تدريس بالمعهد العالي للعلوم التقنية والفنية برقدالين

مقدمة :

نظرا لكثرة المشاريع الهندسية في العالم لما لها من فوائد في تحقيق الأهداف المنشودة منها ولان هذه المشاريع المنجزة أو التي تحت الانجاز أو التي يخطط لإنجازها فإن كل مشروع منها لا يتم انجازه إلا بعد توقيع عقد يخصه ولأهمية العقود لأنها أساس العلاقة التعاقدية في المشروع بين إطراف المشروع { المالك – المهندس – المقاول } فإن نجاح هذا العقد هو مفتاح نجاح هذه العلاقة وبالتالي نجاح تحقيق المشروع وفق أفضل { جودة – وتكلفة وزمن تنفيذ } ولكي نلاحظ أهمية العقد في المشروع فيجب تسليط الضوء على هذا الموضوع المهم جداُ في نجاح إقامة المشاريع وتم تخصيص الكلام عن عقود المشاريع الهندسية نظرا للدور الكبير للمهندس في هذه المشاريع حيث نجد أن المهندس هو من يصمم المشروع وهو من يقوم بتنفيذه فنيا ((مهندس منفذ)) وهو من يشرف على تنفيذ المشروع وفق المخططات الهندسية والمواصفات والشروط الفنية ويمكن القول أن إدارة تنفيذ المشاريع الهندسية سواء ما يتعلق منها بمشاريع البنية التحتية المختلفة أو مشاريع المصانع بمختلف أنواعها وأحجامها وكذلك مشاريع التجمعات السكنية من الأمور المهمة جدا نظرا لحيوية هذه المشاريع وتكمن الحيوية هنا في تأثرها بالظروف المحيطة بالتنفيذ منها السوق / بيئة المشروع / العامل المالي من ميزانية وأسعار العملات وتغيرها أثناء فترة تنفيذ المشروع والسوق وهي سوق العمالة ((طواقم العمل)) وسوق المواد وسوق المعدات والآلات ، ولذلك فإن نجاح هذه الإدارة يعطي النتائج المتوقعة والمخطط لها في دراسة المشروع وبالتالي تحقيق العائد المرجو منه ، وهنا تبرز أهمية نجاح مرحلة التعاقد بين المالك والمقاول حول المشروع وتجنب الدخول في خلافات تسبب التأخر في التنفيذ والمشاكل المترتبة على الخلاف في تنفيذ العقد والتي لها بداية وليس لها نهاية للمقاول

المنفذ للمشروع أو المالك صاحب المشروع ، و لذلك فإن العقد هو طريق التعاملات بين طرفي المشروع فترة تنفيذ المشروع وحتى بعد انتهائه . و لايختلف اثنان في ان العقد هو مجموعة مواد تحتوي على شروط عامة وشروط خاصة تحفظ حقوق المتعاقدين وتوضح واجبات كل منهم وتوضح طرق الحل عند حصول خلاف محدد ويكمن دور المهندس في العقد الخاص بالمشروع الهندسي في انه الشخص الفني الذي يمكنه وضع خبرته والعلوم الهندسية التي درسها في وضع مواد تعطي مرونه للتعاقد وفي اختيار المواصفات الفنية للمشروع وكذلك مواصفات الأداء للأيدي العاملة بالمشروع وكذلك الإنتاجية المطلوبة زمنيا وهي من مشتملات المشروع لتحديد الخارطة الزمنية وبالتالي الاتفاق على طريقة تعويض الطرف المتضرر من أي تأخير زمني ، وكذلك دراسة المخاطر الهندسية التي يتوقع مواجهتها أثناء تنفيذ المشروع ومنها المخاطر السياسية أو الاقتصادية أو غيرها من مخاطر القوى القاهرة واحتمالية حصولها وفق موقع المشروع وبيئية المشروع .

أهداف الدراسة :-

1- التنويه على أهمية دراسة وفهم العقود الهندسية

2- التركيز على أهمية العقد في تنفيذ المشروع بأفضل نتائج

3- التنويه على دور المهندس ومساهمته في إعداد العقد بما يحقق نتائج وأهداف المشروع الهندسي

مشكلة الدراسة :-

تكمن مشكلة الدراسة حول العقود الهندسية في إن أكثر المشاريع الهندسية تشهد مشاكل في التنفيذ كلما كان هناك قصور في مواد العقد وعدم مرونتها أو دراستها للمخاطر المتوقع حصولها عند تنفيذ المشروع وتوضيح كيفية مواجهتها بما يضمن حقوق كل الأطراف المتعاقدة وبما يعطي الإمكانية للتغلب عليها وبالتالي فإن أي غموض في العقد يؤدي إلي فشل في تفسير توافقي بين المتعاقدين وفي بلدنا الحبيب ليبيا فإن اغلب العقود المتوقفة بفعل الأحداث التي شهدتها بلادنا فأنها

عرضه للخلاف في كيفية تحميل المسؤولية لكل طرف وبالتالي استمرارية التنفيذ وبأقل خسائر وفق أفضل جودة .

1-1 تعريف العقد :- هو الاتفاق المكتوب الذي يتضمن تحقيق أهداف المالك والمقاول في العقد وهو خارطة الطريق لعلاقة تعاقدية يتم فيها ومن خلالها تنفيذ المشروع بما يتضمن حقوق الطرفين وأداء واجباتهما على أفضل وجه وتوضح خارطة الطريق هذه كل المخاطر المتوقع حصولها وكيفية مواجهتها لتلافي فشل المشروع وكذلك توضيح طرق حل الخلافات عند ظهورها بما لا يؤثر على تنفيذ العمل بالمشروع وفق البرمجة الزمنية والمواصفات الفنية والدقة الفنية المطلوبة .

1-2 أساليب التعاقد على المشروع الهندسي .

إن اختيار الأسلوب المناسب للتعاقد على المشروع بشكل الخطوة الثانية على الطريق ويعتمد لدرجة كبيرة على سياسة تنفيذ المشروع وعلى طبيعته ولكل نوع من المشاريع أسلوب لتعاقد والتنفيذ نظرا لخصوصية المشروع وتميزة بخصائص ينفرد فيها عن بقية المشاريع من أهم هذه الأساليب هي :

1-2-1 عقد شامل لجميع الأعمال

وفيه يؤدي مقاول واحد جميع لأعمال التي يتطلبها تنفيذ المشروع مهما تعددت أنواعها ، اما بنفسه أو عن طريق مقاوليه من الباطن

وتشمل هذه الأعمال تمهيد ارض الموقع ودق الخوازيق وتنفيذ الأساسات والأعمال المدنية من تشييد مباني وتصنيع وتركيب إنشاءات معدنية ومد خطوط أنابيب مياه وكابلات كهربائية وعمليات تهوية وتكييف واتصالات الخ .. بالإضافة إلي توريد وتركيب جميع المعدات الخدمية أن كانت بالعقد وذلك أما على أساس المواصفات والرسومات التفصيلية التي يعدها صاحب المشروع في حالة آدا كان التنفيذ بطريقة التصميم والتنفيذ كل على حدة أو على أساس التصميم التفصيلي الذي يعده الاستشاري أو المقاول من التصميم الابتدائي والمواصفات الوظيفية التي يعدها صاحب المشروع في حالة التنفيذ بطريقة تسلم المفتاح .

1-2-2 عقد لكل عمل متخصص

وفية يتم التعاقد مع مقاولين متخصصين ويبرم عقد مع مقاول متخصص لتنفيذ ناحية من نواحي العمل الآتية : الأعمال المدنية والإنشائية ، الأعمال الكهربائية ، عمليات المياه ، توريد المعدات الإنتاجية وتركيبها وذلك على أساس المواصفات التي يعدها صاحب العمل وعادة يلجا لهذا الأسلوب للتعاقد على نواحي الأعمال التي لا ترتبط بغيرها من النواحي الفنية ارتباطا كبيرا مثل تسوية الموقع ومد الطرق داخل المشروع أو النواحي المتخصصة ويراعي عند أتباع هذا الأسلوب تجميع أجزاء الأعمال حسب نوعياتها في مجموعات متجانسة وذلك للتقليل بقدر الأمكان من عدد المقاولين ولتوفير الفرصة للحصول على عروض عن أعمال متجانسة مقدمة من مقاولين متخصصين

1-2-3 عقد مع اتحاد مقاولين

هذا وقد يتحد بعض المقاولين المتخصصين اتحادا فيما بينهم لتقديم عرض عن تنفيذ مشروع سكني او صناعي كبير مثلا بعقد شامل لجميع الأعمال ، سواء كان التنفيذ بطريقة التصميم والتنفيذ او بطريقة تسليم المفتاح ، إذا كانت طبيعة الأعمال وحجمها تفوق المقدرة الفنية والقدرة المالية لمقاول واحد وفي هذه الحالة يشترط صاحب المشروع عادة أن تكون مسؤولية جميع المقاولين مسؤولية فردية ومشتركة وان يشتركوا في التوقيع على العقد وان يختاروا واحدا منهم يكون مسئولا عن الاتصالات العادية بينهم وبين صاحب المشروع .

1-3 اختيار أسلوب التعاقد

لكل نوع من أنواع العقود مزاياه ودواعيه للتطبيق واختيار النوع المناسب للمشروع وان كان يتأثر بمحددات اهمها :

- طريقة التمويل
- الموارد المحلية وبصفة خاصة خبرة وقدرة مقاولي الأعمال المدنية المحليين.
- تعليمات السلطات المتخصصة والحوافز الخاصة باستعمال المواد والموارد المحلية .

ألا انه توجد اعتبارات ينبغي مراعاتها عند اختيار أسلوب التعاقد وأهمها ما ياتي :

التعاقد مع المقاولين المتخصصين يوجد علاقة مباشرة بين صاحب المشروع والمقاول ويؤمن الحصول على النوعية المثلى للمعدات والأعمال وخدمات ما بعد البيع الخاصة بها .

- أن التعاقد مع مقاول واحد أو اتحاد مقاولين على جميع الأعمال يؤمن مسؤولية موحدة عن الأعمال ككل وعن تحقيق الضمانات المقدمة في العرض .
- أن التعاقد الذي يوجد علاقة مباشرة بين صاحب المشروع والمقاول الواحد لأداء جميع الأعمال أو بينه وبين المقاولين المتخصصين لأداء جوانب العمل المختلفة يؤمنه رغبة المقاول أو المقاولين في المحافظة على السمعة كما أن هذا التعاقد يؤمن الحصول على أي خدمة في المستقبل بقدر اكبر مما يؤمنه التعاقد مع اتحاد الشركات الذي عادة ما يتكون لتنفيذ مشروع بعينة وينفض بعده .
- يحقق التعاقد مع اتحاد شركات لتنفيذ مشاريع المصانع او السكن الكبيرة التي يفوق حجم عملها ومتطلبات تنفيذها المقدرة الفنية والقدرة المالية لمقاول واحد توحيد المسؤولية عن المشروع ككل وتامين ضمانات التنفيذ والأداء المتكامل لأجزاء المشروع كما انه يقلل مدة أتمام الأعمال لان التنسيق بين المقاولين المشتركين في التنفيذ يتم داخل الاتحاد من قبل المقاول المختار لإدارة أعمال التنفيذ .

4-1 الشروط العامة في العقد

وهي الشروط التي تتناول احكاما عامة لا تتغير من عقد لاخر الا اذا تغيرت طريقة التنفيذ او اسلوب التعاقد وهي تختلف في طبيعتها عن الشروط الخاصة والمستندات الفنية التي تصاغ صياغة خاصة بكل عقد لتناسب طبيعة المشروع وظروف العمل ولذلك تعد الجهات التي تختص بالتعاقد علي المشروعات شروطا عامة نمطية وتطبعها في كراسة وتعيد النظر فيها كلما استجد ما يدعو لذلك .

ومن الامور الهامة التي ينبغي ان توضحها الشروط العامة ترتيب مستندات العقد من حيث الحجية والنفاذ للرجوع اليه في حالة وجود اختلاف بين المستندات .

وقد اهتمت كثير من المؤسسات الدولية باعداد كراسات نمطية للشروط العامة للتعاقد علي كل من الاعمال الميكانيكية والكهربائية – الاعمال المدنية وغيرها وهي مراجع جيدة للاسترشاد بها .

1-5 الانحرافات عن الشروط العامة والتحفظات عليها .

تقوم لجنة الدراسة للعروض المقدمة من المقاولين بحصر الانحرافات والتحفظات التي بيديها مقدموا العروض على الشروط العامة والخاصة للعقد وتناقشها معهم وتعمل على الحد منها بقدر الإمكان ثم تقوم اللجنة بحصر ماتبقى من هذه الانحرافات والتحفظات وخاصة تلك التي تتعلق بالمواد الرئيسية للعقد مثل :

1- ثبات الاسعار
2- حدود مسؤولية كل مقاول وصاحب المشروع .
3- نفاذ العقد .
4- تاريخ انتهاء مسؤولية المقاول عن الاعمال
5- انتقال ملكية الاعمال والمخاطر الي صاحب المشروع
6- التامين النهائي
7- غرامات التاخير
8- القوة القاهرة
9- التعويضات القانونية والسلطات المخولة لصاحب المشروع في حالة تقصير المقاول
10- ملكية المعلومات والرسومات
11- الرسومات التي يوافق عليها صاحب المشروع
12- شهادة الموافقة على شحن المعدات والالات
13- الاسعار التفصيلية للأعمال والتوريدات
14- الحذف والتغير والاضافة في الاعمال
15- القبول الابتدائي وغرامات الاداء
16- الضمان الميكانيكي وفترة الضمان
17- القبول النهائي اللاعمال

ويتم حصر الشروط الرئيسية التي يكون معظم مقدموا العروض قد ابدوا عليها تحفظات واعتراضات وهي عادة تتناول النواحي الاتية :

1- تسوية النزاع الذي ينشأ بين طرفي العقد .

2- استعاضة مايستقطع من التامين النهائي اولا باول

3- زيادة الاسعار في حالة تغيير البيانات التي وردت في مستندات الدعوة.

1-5-2 في نطاق العمل

في عقود تنفيذ الاعتمال بطريقة تسليم المفتاح ينص على أن الكميات / الأوزان المقدرة التي أعطاها مقدم العرض تعتبر هي الكميات / الأوزان اللازمة لتنفيذ الأعمال والوفاء بالتزمات المقاول طبقا للعقد وادا انضح ان الكميات / الاوزان الفعلية اقل من تلك المعطاة تخصم قيمة الفرق بينها من سعر العقد اما اذا كانت تزيد عنها فلا يدفع للمقاول الا سعر العقد المقطوع فقط وذلك باعتبار ان المقاول في وضع يمكنة ان يتحقق من هذه المعلومات التي يكون قد قبلها في العقد ، والمتعارف عليها ان يقدر لكميات / اوزان الاعمال الميكانيكية والانشائية حدود سماح ± 5 % وان يخصم $\frac{3}{4}$ % من سعر العقد التقريبي لكل 1 % نقص في الكمية / الوزن بدون حد اقصى أما الاعمال الكهربائية فلا سماح فيها .

1-5-2 المعلومات التي يقدمها صاحب المشروع للمقاول عن الظروف والاحوال المحلية .

ادا لم تكن اعمال بحوث التربة داخله في نطاق عمل المقاول فإن المتعارف عليه ان ينص في العقد على ان يدفع صاحب المشروع للمقاول أي مصروفات اضافية يتكبدها نتيجة لوجود خطأ او نقص في تقرير بحوث التربة الذي قدمه للمقاول وان يسمح بامتداد زمن إتمام العمل تبعا لذلك .

1-5-3 المساعدات التي يقدمها صاحب المشروع للمقاول .

ينبغي ان تحدد في العقد المساعدات والتسهيلات التي سيقدمها صاحب المشروع للمقاول تحديدا مفصلا وان ينص على ان المقاول سيكون مسؤولا عن كل ماعدا ذلك لان العقد ادا لم يتضمن هذا التحديد وينص فيه على هذه المسؤولية فان

المجال يبقى مفتوحا اما لاتاحة الفرصة للمقاولين لان يطالبوا صاحب المشروع بالقيام باعمال غير واردة في العقد كأساس للوفاء بالتزاماتهم ويطلبوا اضافتها للعقد او لاحتمال خلق اعباء على صاحب المشروع.

1-5-4 ملكية المعلومات والرسومات

تصبح جميع الرسومات والمعلومات والبيانات التي يقدمها المقاول لصاحب المشروع ملكا لصاحب المشروع مع احتفاظ المقاول بحق الطبع ويجوز لصاحب المشروع ومقاولية ووكلائه ان يستخدموا هذه الرسومات والمعلومات والبيانات في الاغراض المتعلقة بتشغيل المشروع وصيانته وتحسينة وتعديلة.

1-5-5 العناية بالاعمال بعد الاستلام الابدائي للمشروع

مما تقدم يتضح ان المقاول يكون مسؤولا عن العناية بالاعمال حتى اتمام القبول الابتدائي ، وعن اصلاح العيوب التي تظهر بعد ذلك ويتضح انها ترجع لسبب حدث فبل القبول الابتدائي ، وعن أي نقص في عمل كان علية ان يؤديه في الفترة السابقة حتى القبول الابتدائي ، وكذلك عن الالتزامات التي يجب عليه ان يقوم بها بعد القبول الابتدائي مثل اداء التزاماته في فترة الضمان واجراء اختبارات القبول النهائي .

1-5-6 شروط الدفع

من المتعارف علية على ان يحدد صاحب المشروع فى الدعوة شروط الدفع التي يقدم العرض على اساسها وخاصة في الحالات التي يتم التعاقد فيها مع عدد من المقاولين لتنفيذ المشروع لان وجود شروط دفع موحدة لجميع المقاولين يسهل اعمال ادارة العقود ف الموقع ، وفي حالة اذا لم تكن شروط الدفع مقدمة على اساس موحد فان القيمة المالية لكل عرض تحسب على اساس شروط الدفع الخاصة بها .

1-5-7 الضرائب والرسوم والاتعاب المصرفية .

قد يتم الاتفاق ويجوز في العقود الدولية على ان يكون سعر العقد صافيا ومعفي من الرسوم والضرائب والاتعاب التي تستحق في البلد الذي ينفذ فيه المشروع

وخاصة في مشاريع تنفيذ المصانع وان يكون المقاول مسؤولا عن الرسوم والضرائب في بلده الأصلي .

1-6 الشروط الخاصة بالعقد : -

نظرا لي انفراد كل مشروع بيممزات لتنوع طبيعة ومناخ والمؤثرات الخارجية على المشروع في طريقة التنفيذ ودرجة الجودة حتى ولو كان المنفذ هو نفس المقاول ولذلك فإنه توجد شروط خاصة يتم العمل بها في العقد وقد لا تكون عامة في بقية العقود نظرا لخصوصية وضورف تختص بطبيعة المشروع غير انه يجب ان تكون هذه الشروط الخاصة واضحة ومفهومه من قبل كل اطراف العقد وقابلة للتنفيذ في المشروع .

1-7 مشاكل تفسير العقد :-

اذا طلب صاحب المشروع من المقاول ان ينفذ طبقا لمفهومه هو لمتطلبات العقد وكان هذا المفهوم يختلف عن مفهوم المقاول وثبت بعد ذلك ان مفهوم صاحب المشروع كان خاطئا وتمكن المقاول من تحديد خطأ هذا التفسير فان هذا الطلب يعتبر تغييرا ولا يجد المقاول صعوبة في الحصول علي تعويض كما ان الامر المباشر الذي يعطيه الاستشاري لاداء العمل بطريقة معينة يعتبر تغييرا حتي ولو كان الاستشاري يعتقد انه ليس الا تفسيرا للمواصفات وعندما تنشا مشكلة من مشاكل تفسير العقد تستخدم بعض عوامل موضوعية الخطأ في تفسير أي مادة ولو عن طريق فحص العروض المنافسة الاخرى حتى يتم الوصول الي تفسير منطقي صحيح .

والمواصفات التي تكون عرضة لا كثر من تفسير ، وكل تفسير منها ينسجم مع لغة العقد ونيات الطرفين المتحقق منها تحققا موضوعيا ، تعتبر برهانا مقنعا علي غموضها وتقع مسؤولية هذا الغموض علي الطرف الذي اعدها .

1-7 العيوب في المواصفات والرسومات :-

أ- مواصفات التصميم ومواصفات الأداء :-

تشكل المواصفات التي تحتوي علي اخطاء او سهو وتتسبب في عرقلة مؤثرة لاداء الاعمال ، حالة هامة من الحالات التي ينطبق عليها مبدا التغيير التقديري

ولذلك فانه في معظم الاحيان يحصل المقاولون علي تعويض عن مثل هذه المواصفات وبصفة خاصة اذا كانت الدعوة تتضمن مواصفات تصميم، اما مواصفات الاداء فان المقاول لا يحصل علي تعويض عنها عادة لانه هو نفسه الذي يعتبر مسؤولا عن عيوب التصميم .

ب- استرداد تكاليف محاولة التنفيذ طبقا لمواصفات معيبة :-

في كثير من الحالات يسترد المقاول التكاليف الاضافية التي يتكبدها في محاولة تنفيذ الاعمال طبقا لمواصفات او رسومات معيبة ولا يقتصر التعويض في هذه الحالة علي التكاليف التي تستتبع اصدار امر التغيير ولكنه يشمل ايضا الاعمال التي تؤدي في المحاولة السابقة لتنفيذ الاعمال طبقا للمواصفات المعيبة .

1-7-3 استحالة التنفيذ او كونه غير عملي :-

توجد وجهة نظر اخري تستخدم في المطالبة باسترداد التكاليف الاضافية التي تترتب علي المواصفات المعيبة وهي الادعاء بان التنفيذ طبقا لهذه المواصفات مستحيل او غير عملي ولتطبيق هذه النظرية يلزم الاتي :-

1- ان يكون العمل المطلوب طبقا للمواصفات اما يستحيل تنفيذه او ان يكون تنفيذه غير عملي .
2- ان يقع عبء هذه الاستحالة علي صاحب المشروع أي يكون متسببا فيها .

ولا يتحمل المقاول ما يترتب علي استحالة الالتزام بالمواصفات او عدم امكان ذلك عمليا الا في الحالات الاتية :-

1- اذا كانت الاستحالة واضحة للمقاول في وقت التعاقد وكان علي المقاول ان يعرف او يجب عليه ان يعرف من طبيعة العقد وغرضه ان المطاوعة للمواصفات قد يستحيل تحقيقها ففي هذه الحالة يعتبر المقاول كانه قبل المخاطرة التي قد تترتب علي هذه الاستحالة .
2- اذا كان العقد ينطوي علي مواصفات اداء فقط لانه كما سبق بيانه تقع المخاطرة علي المقاول في حالة مواصفات الاداء لان هذه المواصفات التي

يعدها صاحب المشروع تركز علي تحديد هدف المشروع النهائي ولا تتناول المتطلبات الخاصة بتحقيقه بالتفصيل .

3- اذا كان المقاول قد توفر لديه او قد اظهر انه يتوفر لديه معرفة غير عادية فيما يتعلق بامكان التنفيذ الذي يبدو كانه مستحيل او غير عملي وكان صاحب المشروع قد اسند اليه العقد اعتمادا علي مثل هذه المعرفة ومثال هذه الحالة ان يسند صاحب المشروع العقد للمقاول بناء ما يكون قد اظهره من انه يملك طرقا فنية جديدة ومتطورة .

4- اذا كانت المباداة الخاصة بالتصميم قد اتت من المقاول او كان مسؤولا عن التصميم منذ البداية او كان يتقدم بمواصفات يكون قد اعدها للمشروع او يقنع صاحب المشروع بان يعتمد علي التصميم الذي اعده للمشروع .

8-1 التغيرات في العقد الهندسي

الحكمة من التغيرات :-

كقاعدة عامة لا تعدل العقود بدون موافقة الطرفين ولكن قد يخول العقد نفسه صاحب المشروع ان يدخل تعديلا عليه بما يتلاءم مع تغير الاحوال اثناء تنفيذه وفي مقابل ذلك يكون للمقاول الحق في ان يطالب بتعديل سعر العقد ومدته وعلي ذلك فان صاحب المشروع اذا استعمل حقه وغير من حجم او مقدار الاعمال موضوع العقد فان المقال يحصل علي تعديل سعر العقد نظير العمل الاضافي الذي ينطوي عليه التغيير المطلوب كما انه قد يحصل علي امتداد في الوقت . والمادة الخاصة بالتغيير في العقد هي الوسيلة الفعالة لادارة اعمال تنفيذ العقد في مواجهة تغير الاحوال والظروف اثناء التنفيذ اذ انها تمكن صاحب المشروع من ان يعدل او يغير الخطط والمواصفات او ان يوجه بتغييرات في طريقة التنفيذ ليصحح أي اخطاء فيها او في المعلومات عن الموقع اذا اختلفت عما كان متوقعا او ليستفيد من تقنيات استجدت او تحسنت الخ .. كما تمكنه من ان يوافق علي تنفيذ مقترحات المقاول المفيدة .

وغالبا ما تعرف التغيرات التي تقع في نطاق العقد والتي يكون المقال ملزما بتنفيذها بانها التغيرات التي يجب ان تدخل في مفهوم التغيرات التي كان الطرفان

ينويانها عند ابرام العقد والتي تقتضيها متطلبات تنفيذ العقد ويتعذر وضع قواعد لتحديد التغيرات المباحة ويتطلب الامر دراسة كل حالة علي ضوء ظروفها وتحليل الحقائق المحيطة بها وتحديد تاثيرها علي المشروع ككل .

اما التغييرات والتبديلات التي لا تدخل في نطاق العقد والتي يمكن ان تعتبر اخلالا بالعقد ولا يلزم المقاول بتنفيذها فانها التغيرات الاساسية التي لا تخضع لحرية التصرف المخولة لصاحب المشروع بموجب مادة التغيير في العقد او التي لا تكون مطابقة لالتزامات المقاول حسب العقد .

والمحك الاساسي للتعرف علي نوع التغيير هو بحث ما اذا كان يدخل ضمن ما كان الطرفان ينيويانه عند ابرام العقد وما اذا كانت الاعمال المعدلة هي نفسها الاعمال الاصلية بدون تغيير اساسي فيها والتغيير غير المباح غالبا ما تنشا الحاجة اليه عن وجود عيوب في التصميم او عندما يحاول صاحب المشروع ان يرغم المقاول علي ان ينفذ عملا يكون واضحا انه لم يكون مطلوبا في العقد وعادة لا يعتد في ذلك بعدد التغييرات وانما بنوعيتها وحقائق الموقف هي التي تفرق بين التغيير المباح والتغيير غير المباح واهم العوامل المؤثرة في ذلك هي نوعية العمل الاصلي والوقت المطلوب والجهد الاضافي الذي يجب علي المقاول ان يبذله .

1-8-2 التغيرات التي تزيد عن نسبة معينة من قيمة العقد :-

من المعتاد ان تقضي مادة التغيير بانه اذا زادت القيمة المجمعة للتغييرات والتبديلات عن نسبة معينة من سعر العقد فان هذا السعر يعدل بالقدر الذي يتفق عليه الطرفان وهو نص مفيد للطرفين لان صاحب المشروع يحق له ان ياخذ احتمال الزيادة بهذه النسبة في الاعتبار عند الاتفاق علي سعر العقد وكذلك المقاول ، اما اذا زادت عن ذلك فانه يحق لصاحب المشروع ان ياخد هذه الزيادة في الاعتبار عند الاتفاق علي السعر الجديد للعقد وكذلك المقاول يحق له تعويض مصروفاته الاضافية وربحه اذا نقص سعر العقد بنسبة اكبر من هذه النسبة **1**

-8-3 أوامر التغيير / أوامر التغيير الرسمية :-

تحدد عادة عقود التنفيذ الجهات المخولة باصدار اوامر التغيير وحدود السلطات المخولة و في احيان كثيرة يكون الاستشاري هو الجهة المختصة باصدار اوامر

التغيير وقد يكون عليه ان يرجع في التغييرات الهامة المؤثرة الي صاحب المشروع للحصول علي موافقته قبل ان يصدر امر التغيير ، والتغيير قد يشمل الشكل او النوعية او الكميات بالنسبة للاعمال او أي جزء منها طالما كان التغيير ضروريا او مطلوبا في راي الاستشاري وبذلك يكون لصاحب المشروع الحق في ان يعطي امرا بما ياتي وعلي المقاول ان ينفذ هذا الامر :

1- زيادة او انقاص كمية أي عمل متضمن في العقد .
2- حذف أي عمل .
3- تغيير طبيعة العمل او نوعه .
4- تغيير المناسيب او الاصطفاف او المكان او الابعاد لاي جزء من الاعمال .
5- تنفيذ أي عمل اضافي من أي نوع يكون ضروريا لاتمام الاعمال .

واي من هذه التغييرات لا تبطل او تلغي العقد باي حال من الاحوال ولكن اذا ترتب عليها زيادة في التكاليف فان من حق المقاول التعويض عنها وعلي المقاول ان يعترض علي أي عمل يطلب منه تنفيذه اذا راي انه لم يكن مطلوبا منه في العقد

وكقاعدة عامة يتحمل الاستشاري مسؤولية تفسير المواصفات ويقع عليه عبء ايجاد حل ، لما يترتب علي أي نقص او غموض فيها ، من مشاكل ، او علي الاقل اعطاء المقاول توجيها واضحا بالاجراء الذي يجب اتباعه يتبع حتي لا يتعطل سير العمل في تنفيذ العقد وذلك بمجرد ان يثير المقاول هذه المشاكل .

1-8-4 أوامر التغيير الاستدلالية او التقديرية :-

امر التغيير الاستدلالي هو امر تغيير لم ياخذ الاوضاع الشكلية المقررة ويتم الطلب من المقاول ان ينفذ عملا يختلف عن العمل المشترط في العقد الاصلي او يكون اضافة عليه وهو ينطوي ضمنيا علي امر لم يتفق عليه الطرفان علي الاقل عندما بدا التفكير في امر التغيير الاستدلالي ويعطي الحق للمقاول في ان يحصل علي تعويض بموجب مادة التغيير هذه في العقد .

وقد تنشا حالات كثيرة تشكل التغييرات الاستدلالية او التقديرية عندما يحتاج الاستشاري الي ان يعطي تعليمات او توجيهات تتعلق بتنفيذ عناصر العمل خاصة عندما تسمح المواصفات للاستشاري بان يختار بين الطرق البديلة لتنفيذ اجزاء الاعمال او ان يوجه تنفيذ عناصر معينة من العمل هذا بالاضافة الي ان الاستشاري مطلوب منه ان يصدر تعليمات كلما اكتشف غموضا او تناقضا في مستندات العقد .

وتتكون فكرة التغيير التقديري من عنصرين هما ((التغيير والامر)) وبالنسبة للعنصر الاول ((التغيير)) ينبغي النظر فيما اذا كان المقاول قد نفذ او سيطلب منه ان ينفذ مايزيد عما هو ملتزم به بموجب العقد وبالنسبة للعنصر الثاني ((الامر)) فانه يجب ان يكون التغيير قد تم تنفيذه بناء علي توجيه من الاستشاري وليس باختياره هو ، ويتبين من هذا التفسير للتغيير التقديري ان أي حالة من حالاته تتطلب اثبات الاتي اثباتا فعليا :

- الحد الادني للتنفيذ المطلوب بموجب العقد .
- ان العمل الذي نفذ او سينفذ يزيد عن هذا الحد الادني .
- ان الاستشاري هو الذي طلب تنفيذ هذا العمل الاضافي .

1-8-5 التغيرات التي تزيد عن نسبة معينة من قيمة العقد :-

من المعتاد ان تقضي مادة التغيير بانه اذا زادت القيمة المجمعة للتغييرات والتبديلات عن نسبة معينة من سعر العقد فان هذا السعر يعدل بالقدر الذي يتفق عليه الطرفان وهو نص مفيد للطرفين لان صاحب المشروع يحق له ان ياخذ احتمال الزيادة بهذه النسبة في الاعتبار عند الاتفاق علي سعر العقد وكذلك المقاول ، اما اذا زادت عن ذلك فانه يحق لصاحب المشروع ان ياخد هذه الزيادة في الاعتبار عند الاتفاق علي السعر الجديد للعقد وكذلك المقاول يحق له ان يتم تعويض مصروفاته الاضافية وربحه اذا نقص سعر العقد بنسبة اكبر من هذه النسبة .

1-8-6 المطالبات التي تترتب علي التغييرات :-

ينطوي تنفيذ العقد علي اتصالات كثيرة بين افراد صاحب المشروع والاستشاري والمقاول واي اتصال منها قد ينشا عنه اوامر تغيير استدلالية او تقديرية يترتب عليها عمل اضافي وفي ما يلي اهم الحالات التي قد تنطوي علي عمل اضافي:-

أ - التدخل في العمل :-

صاحب المشروع ، وان كان له الحق في ان يفتش علي عمل المقاول في أي وقت من الاوقات ، الا ان عليه ان يراعي ان لا يترتب علي ذلك ، ان يتدخل في اداء المقاول لعمله تدخلا غير معقول ، وبطبيعة الحال ينطوي تفتيش صاحب المشروع علي قدر ما من التدخل ولكن هذا التدخل اذا زاد عن الحد المسموح به فان المقاول يحق له ان يحصل علي تعويض .

ويجب عدم الخلط بين تدخل صاحب المشروع الذي ينطبق عليه التغيير التقديري وبين التاخيرات في العمل التي تترتب علي الخطا في التفتيش لان هذه التاخيرات عادة اما ان تعتبر مما يجب تعويض المقاول عنه بموجب المادة الخاصة بتعليق العمل وليس بموجب مادة التغيير او تعتبر اخلالا بالعقد وصاحب المشروع الذي يخفق في ان يوفر مفتشا في الوقت المحدد ويتسبب عن ذلك تاخير في عمل المقاول يعتبر مخلا بالعقد وذلك اذا لم يكن قد طلب تعليق العمل بموجب المادة الخاصة بذلك .

1-9 الغرامات في العقود .

(غرامة التأخير)

من الوجهة النظرية يقصد بالغرمات والمبلغ المقطوع للاضرار المتفق عليها (المبلغ الذي يفرضه العقد على الطرف المخل ويجب دفعه للطرف الاخر نظير الاخلال بمقتضيات العقد) ان ادق تقدير يمكن عمله في وقت التعاقد للاضرار التي يمكن ان يتكبدها صاحب المشروع نتيجة لاخلال المقاول بمقتضيات العقد ، والاخلال في هذه الحالة هو اخفاق المقاول في اتمام الاعمال في الوقت المحدد وتأسيسا على ذلك فان الاضرار المقدرة سلفا تستنفد مسؤولية المقاول عن التاخير ، وعلى ذلك فلا يمكن لصاحب المشروع ان يطالب بتعويضات اخرى عن التأخير

زيادة على الغرامة / الاضرار المتفق عليها ولكن هذا التحديد لايؤثر باي حال من الاحوال على صاحب المشروع في المطالبة بالتعويضات من المقاول عن أي اخلال اخر بالعقد أي بخلاف التاخير ، وفي حالة المشروع الضخم والذي يحتوي على مواقع مستقلة متعددة يكون من الافضل ان تفرض الغرامة على التأخير في اتمام الاعمال ككل وهوا الامر الذي يهتم به صاحب المشروع وهو تعزيز الحافز على عدم امتداد وقت التنفيذ ، هذا بالاضافة الي ان قيمة التأمين عند اتمام الاعمال ككل تكون قد قلت لان المقاول قد يشترط ان يعاد له جزء من التأمين بعد كل اتمام جزئي للاعمال

1-9-2 التأخر الناتج عن وقف العمل لاستحالة التنفيذ :-

ينتج هذا التأخير من حدوث سبب يمنع استمرار تنفيذ الاعمال ، مثل حصول الفيضانات والحروب و الاضرابات والكوارث الطبيعية والاضطرابات السياسية وغيرها من الاسباب الخارجة عن ارادة المقاول ، ويتم تعويض المقاول عن المدة الزمنية الناتجة من هذا التأخير .

1-9-3 التأخير نتيجة أوامر التعديل والتغيير :-

وينتج نتيجة طلب المالك إجراء هذا التعديل وبالتالي يستحق المقاول التعويض الزمني نظير هذا التأخير .

1-9-4 التأخير المتزامن :-

وهناك نوع من التأخير ويسمى التأخير المتزامن وينتج من مسؤولية اشتراك المالك والمقاول في طلب هذا التأخير ويتم تعويض المقاول زمنياً فقط في هذا الحالة .

1-10 أسباب انتهاء عقود المقاولات

يمتد العقد بين اطراف التعاقد لفترة زمنية هي عمر المشروع الذي تم التعاقد من اجله وذلك في الحالة الطبيعية لتنفيذ هذا المشروع ، وقد تظهر عوائق أو عوارض رغم الدراسة الاولية للمشروع أو قد يستحدث ظرف خارج عن ارادة المتعاقدين وقد لا يلتزم احد الاطراف بما تعاقد علية نتيجة لحدوث مستجدات وتأثيرات غيرت من قدرته على تنفيذ ما تعاقد عليه ، وفي جميع الاحوال قانه يحق للاطراف على

الانهاء وشروطه ، غير انه هناك حالات أخرى يعتبر معها العقد منتهيا أو لاغيا بصورة تلقائية مثل :-

- وفاة المقاول أو إعلان احد الطرفين الافلاس رسمياُ وكذلك عند وفاء كل طرف من أطراف العقد بالتزامه وفيما يلي توضيح الحالات التي يتم عندها إنهاء العقد بصورة تلقائية :-

1-10-1 انتهاء العقد باكتمال الاعمال

يتم انهاء العقد عادة بصورة تلقائية يتم فيها وفاء كل طرف من أطراف العقد بالتزاماته كاملة ، و هناك نوعان من الاكتمال :-

الاول :- هو اكتمال كافة الاعمال وذلك عند التأكد من دقة تنفيذ العقد وشروطه ومواصفاته وجميع وثائقه ، ويلاحظ صعوبة تحقيق ذلك في عقود التشييد الضخمة والكبيرة .

الثاني :- هوا الاكتمال الجوهري للاعمال وهو المستوى الذي يصبح عنده في وسع المالك استعمال المشروع المتعاقد على إنشائه للغرض الذي أنشئ من اجله .ويشترط لإنهاء العقد بناءا على مبدأ الاكتمال الجوهري ، أن يكون استكمال ماتبقى من أعمال حسب العقد وبشروطه مستحيلا ، كما يشترط إلايتعرض احد أطراف العقد لأضرار نتيجة للانتهاء ولايلتزم المالك بقبول الاكتمال الجوهري إذا لم يحاول المقاول تطبيق المواصفات أو عدل أو غير الرسومات والمخططات ، أو أي من وثائق العقد دون موافقة المالك والاستشاري ، أو عندما يكون التنفيذ قد تم بطريقة سيئة ، أو بإهمال وعدم عناية تتفق مع أصول المهنة .

1-10-2 انتهاء العقد بالاتفاق

يمكن للاطراف الموقعة على عقد هندسي ان تتفق على إنهاء ذلك العقد في أي وقت أثناء مدة سريان مفعولة ، وقد تكون اتفاقية إنهاء العقد مبنية على التنازل المتبادل أي أن اطراف العقد تنازلت عن حقوقها وواجباتها بموجب العقد بصورة متبادلة وفي وقت محدد، كما يحدث أن تكون اتفاقية إنهاء العقد مبنية على مايسمى " الاتفاق الجوهري " بين الاطراف الموقعة على العقد الاصلي ذاتها وذلك عندما يحل عقد جديد محل الاتفاقية الاصلية ، ويتم إنهاء العقد أحيانا

بطريقة " الاستبدال " وهي مماثلة للطريقة السابقة ولكنها تختلف عنها بدخول طرف جديد إلي اطراف الاتفاقية الأصلية ، ويحدث في كثير من الاحيان أن يكون إنهاء الاتفاقية مبنياً على مبدأ التعويض وهو أن يلتزم المتعهد بدفع مبلغ أو مبالغ مالية إلي الطرف المتعهد له مقابل عدم مطالبته له بيتنفيذ ماتعهد به من التزمات بموجب العقد الاصلي ، ويمكن ايضا أن تكون اتفاقية إنهاء العقد مبنية على " الاتفاق والرضاء " وهذه الطريقة يطلق عليها طريقة التعويض ، إلا انه في حالة التعويض يتم تعويض الطرف الاخر " المالك " عن أية أضرار تكون قد لحقت به ، بالإضافة إلي التكاليف المباشرة للوفاء بالالتزامات بينما لايشترط أن تغطي التعويضات في حالة " الاتفاق والرضاء " ، حتى الالتزامات المباشرة بل يمكن الذهاب إلي ابعد من ذلك وهو القول بان الاتفاق والرضاء يمكن ان يكون مبنيا على الإعفاء من الالتزامات دون مقابل .

1-10-3 انتهاء العقد لاستحالة الاستمرار في التعاقد

يحدث أحيانا فشل احد الاطراف في الالتزام بتعهداته في العقد وعدم قدرته على الاستمرار ، ونتيجة لعدم وجود اتفاق وتراضي بإنهاء العقد ونتيجة لتضرر الطرف الأخر في العقد ، ولفشل الوصول الي اتفاق مرضي بين أطراف العقد ، فانه من حق الطرف المتضرر إحالة المشكلة الي التحكيم ويتم عندها وفق حجج واستدلالات كل طرف وقد تتعدد طرق التحكيم وجهاته ، وفي حالة وجود شركات التأمين التي تحمي أطراف العقد فان الحل يكون أسهل ، وذلك من خلال التزام هذه الشركات بتنفيذ التزامات الطرف الذي التزمت بالتامين معه وتعويض أو الوصول إلي حل مع الاطراف الأخرى .

1-10-4 انتهاء العقد بسبب القوة القاهرة : - " Act of God "

تعتبر القوة القاهرة هي تلك القوة التي لا يمكن للانسان التحكم فيها أو التنبؤ بها قبل وقوعها أو معرفة حدود أضرارها ، أو الزمن الذي تستغرقه أو نتائج حدوثها فقد تزول المنطقة التي يتفق المتعاقدون على تنفيذ المشروع بها مثل حالات الزلازل والكوارث واكبر مثال هو كارثة " تسونامي " والتي ادت الي تدمير في البشر وفي المشاريع الإنشائية ، وكذلك من القوة القاهرة الحروب والتي لم تكن

قائمة أو متوقعة أثناء توقيع العقد ، وكما نعلم فالحروب قد تؤدي إلي تغيير الأنظمة والحكومات القائمة وبالتالي القوانين التي تم في ظلها التعاقد ، والنوع الأخر هو التغيرات السياسية السلمية مثل تغيرات الدول الشيوعية السابقة وهي ظواهر بارزة للقوة القاهرة . التي تجعل من القوانين التي استندت إليها العقود لا غية ، وهناك نماذج تعرف القوة القاهرة مثل نموذج " فيدك " للعقود الهندسية المعمول به في أوروبا ، وهناك مثيل له في المعهد الأمريكي للمعماريين ، وعلى اية حال فانه وفي جميع العقود يجب الإشارة إلي القوة القاهرة وإمكانية التعرض لها في تنفيذ العقد وهذا البند قد ينظر إلية في بعض المناطق ولكن هناك مناطق استقرار مناخي وسياسي، ويجب ذكر مثل هذا النوع من القوة القاهرة وذلك لتجنب أي خلاف قد يحدث بهذا الشأن ، وقد تؤثر القوة القاهرة في عامل الزمن فقط في المشروع كحدوث مشاكل سياسية لفترة زمنية معينة يعود بعدها الاستقرار ، وقد يكون التأثير زمني ومادي ويمكن إدخال شركات التأمين في ذلك لتغطية الأضرار الحاصلة من القوى القاهرة ، ومما سبق يمكن استنتاج إن دقة العقد في احتوائه على جميع التفاصيل المتوقعة أثناء تنفيذ مراحل المشروع ووضعها في وثائق العقد ، وتحديد مسؤولية كل طرف اتجاهها وواجباته أمام الطرف الأخر ، هي طوق النجاة لنجاح العقد في الوصول بالمشروع إلي أهدافه وتحقيق أفضل النتائج لجميع الأطراف المتعاقدة وكذلك إيجاد المرونة لاستيعاب مثل هذه الكوارث

11-1 تسوية المنازعات عند حدوث خلاف حول العقد .

يوفر التحكيم طريقة سريعة وغير معقدة لتسوية المنازعات التي تنشأ بين طرفي العقد ، وكل طرف يمكنه إن يختار محكما وبطبيعة الحال يراعي فيه إن يكون ذو خبرة في موضوع العقد وبذلك يكون الطرفان موافقين على التحكيم بعكس المقاضاة فان أي طرف يمكنه إن يقاضي الطرف الأخر أمام القضاء ولذلك فان المحاكم الأجنبية تكون أكثر ميلا لان تؤيد قرار التحكيم عن أن تؤيد حكم محكمة صادر من بلد آخر ، ألا انه في بعض الأحيان قد لا يمنع التحكيم من ضرورة الالتجاء للقضاء ، أما قبل التحكيم لتحديد ما إذا كان الاتفاق الخاص بالتحكيم ملزما ، أو بعد التحكيم لفرض قرار التحكيم وعندئذ يكون التحكيم مكلفا أكثر من

التقاضي ، و إذا وجد شك في أمكان فرض قرار التحكيم على الطرف المحكوم عليه بواسطة محاكم البلد المعني فان الطرفين يصرفان النظر عن مادة التحكيم في العقد ويلجان فورا للتقاضي وفي بعض الأحيان قد لا تطلب السلطات القضائية إلا إن ينص في مادة التحكيم في العقد على إن قرار التحكيم ملزما للطرفين ولا يخضع للاستئناف أمام أي محكمة أخرى ، وفي حالات أخرى قد تشترط قواعد هيئة التحكيم أن يكون القرار نهائيا ، فمثلا قواعد غرفة التجارة الدولية تقضي بأن الطرفين بموافقتها على التحكيم لدى الغرفة فإنهما يتفقان أيضا على ان يلتزم بالحكم .

هذا وتوجد اتفاقات ومعاهدات دولية منفذة وبموجبها يكون الأعضاء المشتركون فيها قد اتفقوا على الاعتراف المتبادل بقرارات التحكيم ، فمثلا إذا كان الطرفان المتعاقدان من بلدين عضوين في ميثاق الأمم المتحدة الخاص بالاعتراف بقرارات التحكيم وفرضها . فإن محاكم كل من البلدين تفرض في معظم الأحيان قرارات التحكيم

كما توجد عادة معاهدات بين بلدين أو أكثر لفرض قرارات التحكيم ، وفي بعض الأحيان ، قد تشترط ضرورة أن يفرض قرار التحكيم محليا.

وكوسيلة أخيرة لفرض القرار ينص الطرفان في العقد على انه في حالة نشوء نزاع يخضع للتحكيم ، يودع كل طرف كفالة أو وديعة ، بشكل ما ، لتأمين تحصيل المبلغ المحكوم به .

وقد جرت العادة على أن يطلب المقاولون التحكيم الدولي في غرفة التجارة الدولية في باريس اوجنيف الا ان الاتجاه اخذ يتطور الي اماكن اخرى للتحكيم قد تكون قواعدها أسهل واجراءاتها اسهل . ومن المؤسسات الدولية المعروفة للتحكيم :

غرفة التجارة الدولية للتحكيم

مؤسسة التحكيم التابعة لغرفة استكلهم التجارية .

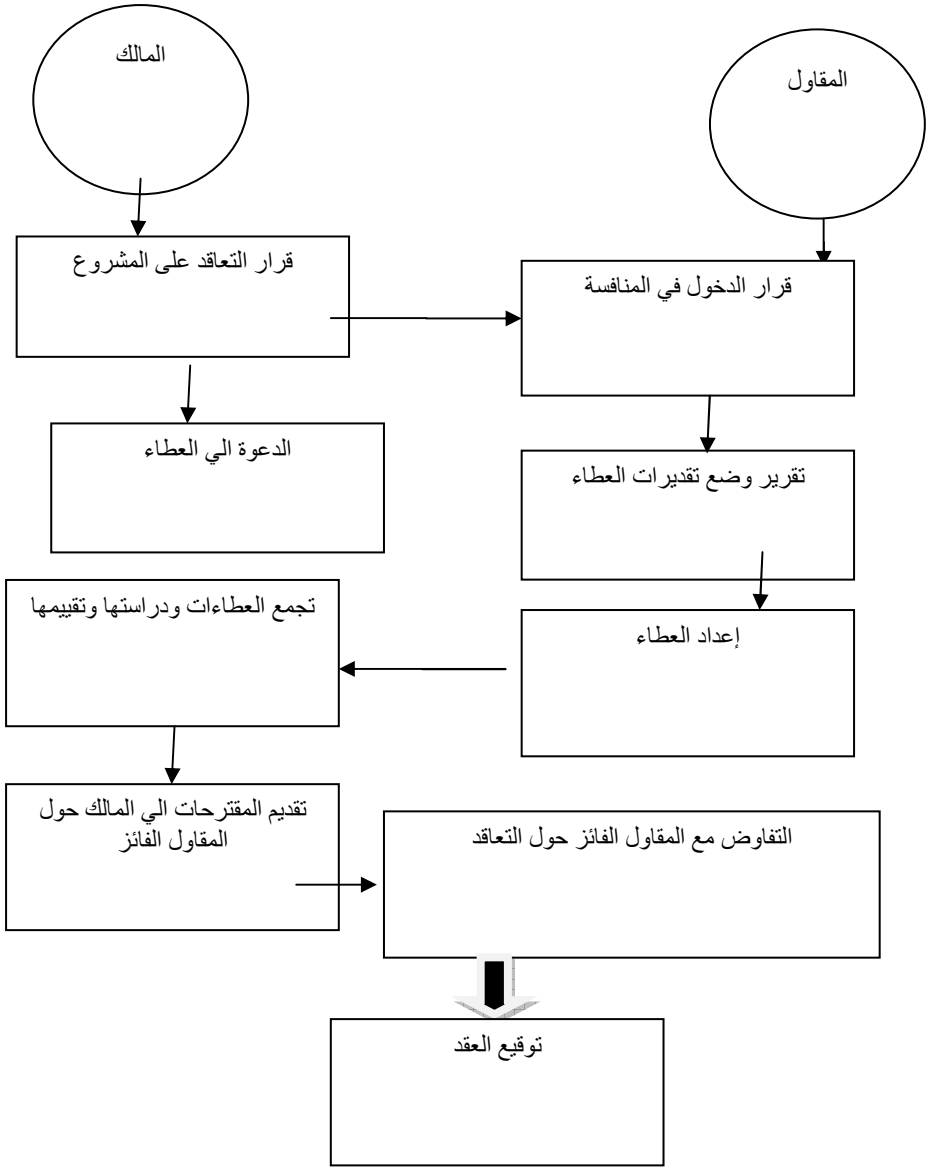
لجنة التحكيم الأمريكية التجارية .

ولكل من هذه المؤسسات قواعد إجراءات للتحكيم خاصة بها ، كما توجد قواعد تحكيم لجنة الامم المتحدة لقانون التجارة الدولية ، وبالنسبة لغرفة التجارة الدولية

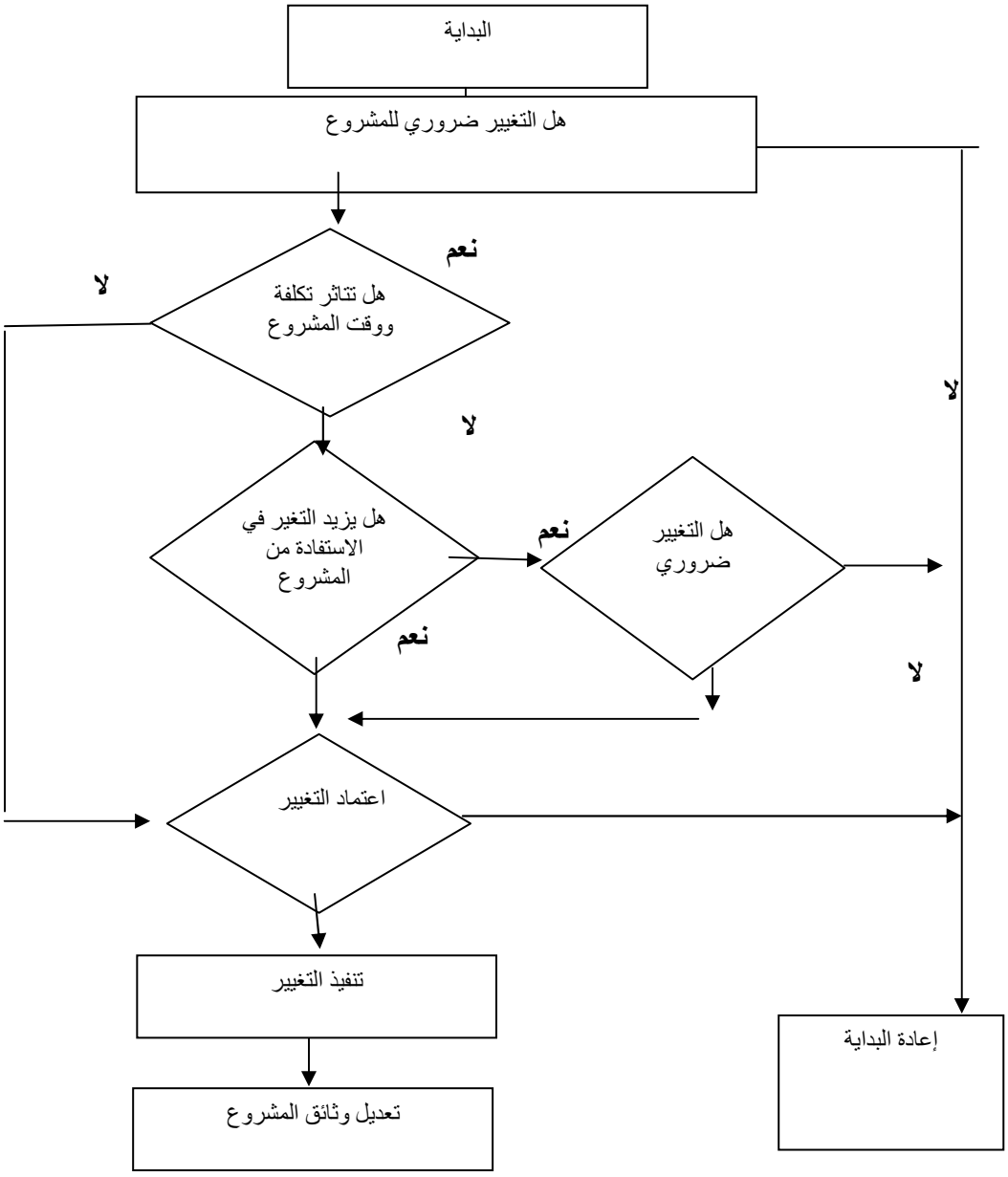
فإنه ملحق بها جهاز دولي يسمى محكمة المحكمين يقوم بالتحضير لتسوية النزعات عن طريق التحكيم طبقا لقواعد غرفة التجارة الدولية وهذه المحكمة لاتسوي النزعات بنفسها ولكنها تعين او تصدق على تعيين المحكمين وتحتوي هذه القواعد على احكام تنظم طريقة كتابة طلب التحكيم ورد الطرف الاخر على هذا الطلب وكتابة مذكرات الدفاع واتعاب المحكمين والتحكيم ومدة إصدار القرار.

ومن الامور الهامة تعيين مكان التحكيم اثناء مفاوضات التعاقد وتحديد القانون الذي يطبق على العقد ويفسر بموجبه وغالبا ما يكون القانون المدني والقانون التجاري للبلد الذي ينفذ فية المشروع ، والاتفاق على لغة التحكيم ،

وإذا اتفق الطرفان على أن تقوم بالتحكيم مؤسسة محايدة معترف بها فإن توقيت التفصيلات الإدارية مثل تعيين المحكمين وتقديم الاوراق الخاصة بالنزاع ومستندات القضية واتخاد القرار يخضع لقواعد المؤسسة التي تحكم الاجراءات اما إذا كان التحكيم سيجري بدون مثل هذا الاتفاق فإن الطرفين يتفقان في مادة التحكيم واختيار المحكمين وتقديم الدعاوي الي المحكمين واتخاد قرار التحكيم النهائي لأنه بدون وجود حدود دقيقة للوقت يفقد التحكيم ميزة السرعة



شكل رقم (1) خطوات التعاقد في المشروع الانشائي



شكل رقم (2) خطوات تنفيذ التغيير في المشروع

النتائج :-

يمكن استنتاج النقاط التالية :-

1- العقد هو خارطة الطريق للمتعاقدين في المشروع الهندسي .

2- دور المهندس مهم جدا في تخطيط وفهم العقد بما يضمن تنفيذ المشروع وفق افضل علاقة تعاقدية بين المالك وصاحب المشروع والمقاول

3- لكل مشروع خصوصية في التعاقد وظروف التنفيذ لان المشروع لا يتكرر ولو كان ذلك في ظروف وجود التنفيذ .

4- دراسة ظروف تنفيذ العقد والمخاطر المتوقع حصولها وتولي مرونة مواصفتها يعطي العقد مرونة وقدرة على النجاح رغم الصعوبات .

التوصيات :-

اقترح التوصيات الاتية :-

5- ضرورة تركيز المهندس وخاصتاً الاستشاري على دراسة وفهم العقد الهندسي يعطيه القدرة على تحديد واقتراح العقد الناجح للمشروع .

6- ضرورة التركيز على إعادة دراسة لائحة العقود الوطنية في المقاولات بما يعطيها قدرة على توفر حقوق المقاول والمالك وفق افضل علاقة تعاقدية .

المراجع :-

رسالة الماجستير للمهندس / عبدالحميد سالم الدب اكاديمية الدراسات العليا 2005م **تحت عنوان ((تقييم المقاولات الليبية من خلال الإدارة الهندسية))**

عنوان الورقة : تصميم نظام حماية من الصواعق لموقع نفطي بطرابلس.

Title of Paper: Design Protection System for oil plant from direct stroke

أ . سماح عبد السلام ظويهر عضو هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم التقنية والفنية برقدالين

ملخص الورقة :

الاضرار الناجمة عن الصواعق علي الارض يمكن أن تؤدي الي خسائر فادحة وحرائق في المنشأت الصناعية ومواقع نفطية . ومن أجل حماية أي من هده المواقع من ضربات البرق المباشرة ، فقد تم استخدام نظام حماية يتكون من تقنيتين ، التقنية الأولي طريقة الانبعاث الاشعاعي (ESE) ونطاق الحماية في هده الطريقة يعتمد علي حساب نصف قطر المنطقة المراد حمايتها. ووجد أنه يساوي 78.58 متر ، وقد تم اختيار خزانات النفط بطرابلس كحالة للدراسة .أما الطريقة التانية فهي طريقة الكرة الدائرية (RSM) وفيها يتم حساب نصف القطر حسابيا.

الهدف من الورقة:

1-التعرف علي البرنامج المناسب لنظام الحماية .

2-تطبيق طريقتين مختلفتين للحماية من الصواعق.

3-دراسة حالة الدراسة من حيث مساحة الموقع واقطار خزانات النفط وارتفاعها.

4-تصميم نظام حماية مناسب لموقع نفطي بطرابلس.

Title of Paper: Design Protection System for oil plant from direct stroke

By: SamahAbdasalamdweher

Abstract.
The damage caused by lightning on the ground that could lead to the accidental electrocution of rights or a fire and heavy loss of industrial facilities and oil sites.
In order to protect any sites from direct lightning hit, it is necessary to employ the protection system to the location, so in our case we aught to fit the system to the one of the petroleum site in Tripoli city , this could help in protection such targets from direct lightning . By applying the Early Streamer Emission system (ESE) and the Rolling sphere method.
This paper discusses the nature and causes of the phenomenon of lightning and Principle of lightning. Using Early Streamer Emission Method to design a lightning protection system. Then we start designing the protection system by using the early streamer Emission method. Once the level of the protection mainly depending,by the radius of the selected area which, measured according the Levels of the protection, and it found at Level one.The radius of the protected area can be covered at this level found equal to 78.58 m, of the electrical power systems against direct lightning strokes. The petroleum plants at Tripoli selected as a case study.
Applying two different techniques of lightning protection systems that can be used to protect the site. Then comparing between the two methods.
By using the protection level and the radius of the protected area of the study case, the numbers of protection units required to cover the plant are four towers.
frequency, RSM – Rolling Sphere Method, LAT- Lightning Air Terminal.

***Key words*:** ESE -Early Streamer Emission Method,NC-Tolerable lightningfrequency, RSM – Rolling Sphere Method, LAT- Lightning Air Terminal.

Introduction.

Lightning Phenomenon is a transient, highcurrent discharge, due to the accumulation of charges in clouds considered as a spectacularmeteorological phenomenon, is one of the most fascinating events in the world.

Benjamin Franklin first constituted the preliminary scientific and systematic understanding oflightning phenomenon in 1752 that used a kite in order to verify that lightning is really a stream of electrified air. Interestingly when Benjamin Franklin experimented with the electric kite, there were no very tall structures and high-rise buildings like we observed today. However, until today over more than 200 years the Benjamin's lightning rod is still the most internationally accepted Lightning Air Terminal (LAT). [1]

Aim of the paper:

1- To identify the suitable system event the direct lightning.

2- Applying two different techniques useds.

Early Stream Emission and Rolling Sphere Methods for design lightning protection system for oil storage plant in Tripoli.

3- Comparing between the two methods of design and choosing the suitable system.

Literature review:

Corvine, A. 1982discussedthelightning protection for building structures. And reviews alternative arrangements of lightning arresters and concludes that the field performance of devices using radioactive isotopes.Bent, R. B 1986. Present theLightning protection for building, towers, and Personnel. The purpose of a lightning rod and the basic requirements for lightning protection for building and towers are discussed. Other types of protection such asan overhead wires are discussed a long with radioactive systems. In addition to the

elimination schemes. And the effects of lightning on persons and animals are also review.
Berger, G.2005**.** Present a comparison between Franklin rod and ESE. The conventional Franklin rod has been tested and then compared to an air terminal using an Early Streamer Emission (ESE) triggering device designed to enhance theProtection area of the Franklin rod. Extensive tested have shown that a high voltage pulse ESE air. Terminal is more effectivethen the conventional Franklin rod commonly used in the standards.

Methodology:

1- Study the concept of lightning.
2- Collecting available data from Lightning Meteorological. Authority concerning numbers of lightning monthly in Libyan.
3- Site measurement of the case study as, site area, oil tank diameters and height, and other factors needed for design.
4- Design a suitable of lightning protection system for Libyan oil site in Tripoli.

Design calculation.

- **Site Configuration AndContents**

The site is located in an area of a rectangle with:
1- Site area equal to (400*100) m^2 located in Tripoli.
2- Administration building and other auxiliary.
3- Service building.
4- Work shop & storage.
5- Tankers.

Table1Dimensions of the Tanks

Tank number	Tank Type	Diameter (m)	Height (m)
T1,T2	Fixed roof	29.26	11.08
T3	Floating roof	39.01	14.70
T4	Floating roof	36.57	16.50

T5,T6	Floating roof	36.57	16.50
T7,T8	Floating roof	36.57	12.80
T9	Floating roof	36.57	18.30
T10-T13	Floating roof	43.89	18.30
T14	Fixed roof	48.76	17.01
T15	Floating roof	43.89	18.30
T16	Spherical	14.64	14.64
T17-T21	Spherical	14.64	14.64
T22	Fixed roof	؟؟	14.00

- **Assumption:**

1-The site Located within a space containing structures or trees of the same height or taller**C1**(Environmental coefficient) = 0.25

2- Structure coefficient Cwas taken **C2** =0.5

3- High value or particularly flammable the site of the sited case **C3** Structure contents coefficient = 3.0

4- Site occupation normally occupied **C4** (Structure occupancy coefficient) = 1.0

5- Consequences on the environment **C5** (Lightning consequences coefficient) = 10.0

1-Using the Early Streamer Emission System.

When Applying ESE method some factors must be taken as mansion in the assumption such as C1, C2…andC5, to calculate the lightning tolerable lightning frequency (Nc), and the Expected lightning frequency (Nd) as followed:

1- Determination of Tolerable Lightning frequency Nc:

- "Nc" = $5.5 * 10^{-3}$ / c…… (1)
- C2 = 0.5 (All structures are metal)
- C3 = 3.0 (Content of tanks is oil, which is explosive)
- C4 = 1.0 (Tanks are Normally occupied)
- C5=10.0 (There is consequences on the environment).

Let

C=C2.C3.C4.C5=0.5*3.0*1.0*10. = 15.0

2- Tolerable lightning frequency: "Nc" = $5.5 * 10^{-3}$ / C = $367 * 10^{-6}$

3-Determination of expected lightning frequency Nd:

The expected lightning frequency Nd = Ng max. *Ae*C1* 10^{-6}……..…(2)

a- Ng_{max} (Lightning flash density (flashes/year/km^2) can be determined by :

$$\underset{1.25}{Ng_{max.}} = 0.04\ (T)^{1.25} \quad \text{……} \quad \text{(3)}$$

Where:

T is the number of thunderstorm days per year.

The site is located has, 9days thunderstorm per year (T= 9) therefore, $Ng_{max} = 0.6235$

b- The equivalent collection area "A_e" is equal to the area of the site plus 25% for structures close to the site battery limits. The Equivalent collection area "A_e" can be determined by:

$\mathbf{A_e} = 400*100*1.25 = 50000\ m^2$

c-The site is located within a space containing structures of the same height or tallerC1= 0.25

From the points a, b, and C, the expected lightning frequencyNd, as the following.

$Nd = 7.79375*10^{-3}$

According to value of (Nd&Nc) we found Nd>Nc; this means that the protection is required for the concerned site.

4-Determination of the effectiveness factor Eby

$$E = 1 - \frac{N_C}{N_d} \quad \text{.....(4)}$$

E = 0.953 (i.e. the associated Protection level is at level one,the initiation distance D is, 20 meter.

5-Protection radius Determination Rp.

The protection radius of an E.S.E. Lightning conductor can be determined as following: [2]

$$R_P = \sqrt{h(2d-h) + \Delta l(2D+\Delta L} \quad \text{..... (5)}$$

Where: h = 5 m, D = 20 metersand
Δl = 60 (supplier's technical data for the E.S.E Lightning conductor) Therefore, Rp = 78.58 m, figure 1show the location of the ESE tower of the case study, and figure 2 present the tower installations.

2-Using Rolling Sphere method:

Striking distance (R) between the leader and the protection system depended on the current inthe following lightning stroke. The striking distance increases with the lightning current according to the formula.[3]

$$R = 10\, I^{0.65} \quad \text{.....(6)}$$

Where; I in kA, and R in meters.

Table 2- Calculation results of Striking Distance

I_0 (KA)	$R=2*I_O+30\ (1-e^{-I_0/6.8})$	$R=9.4\ I_0^{2/3}$	$R=10\ I_0^{2/3}$
20	68.42	69.26	73.68
40	109.91	109.94	116.96
60	150.0	144.06	153.26
80	190.0	174.52	185.66
100	230.0	202.52	215.44
120	270.0	228.69	243.2
140	310.0	253.44	269.62
160	350.0	277.04	294.72
180	390.0	299.67	318.79
200	430.0	321.47	342.0

1-Calculations:

By using table 2.

1- In the first step we select current I= 10 KA

$R= 10(10)^{0.67}$

R= 64.41 (m)

2- In the second step we select current I= 20 KA

$R= 10(20)^{0.67}$

R= 73.68 (m)

3- In the third step we select current I= 40 KA

$R= 10(40)^{0.67}$

R= 118.4 (m)

Assume the minimum value of lightning current. I= (20KA) the system design (Rolling sphere method) is shown in Figure 3 The radius of imaginary sphere equal to (73.68m).

Comparison between two methods.

After applyingthe two methods, ESE and RS on the site.
The different between them as the following:
The rolling sphere method is difficult to apply and more complex

1- Structures and result in over design.
2- This method is very expensive compared to ESE.
3- It make partially protection site.

The advantage of ESE lightning conductor compared to Rolling Sphere method the protected area is bigger than area of (RS).
From this we found that ESE the best method as it covers a large
Protected area and cheaper than the Rolling sphere method.
Hence we have chosen the (ESE) method for applying in oil site.

Conclusions:

Based on the average data of monthly and annual lightning in different areas over Libyaobtained by the LibyanMeteorological Authority, it has been found that.Libya is considered as a low exposed area to the lightning strokes compared to other area over the world.
Andby comparison the two methods of Lightning protection system found:

1- The estimated method RS results are very close to the calculation method ESE.
2- The two results fit the design consideration of protection towers.
3- This means that the design obtained for protecting the oil storage tanks site is approved by the methods.
4- This Study of lightning strokes protection the first done for Libyan oil sites

.

References.

[1] M. A. Uman and V. A. Rakov, A Critical Review of No conventional Approaches To Lightning Protection, American Meteorological Society, December 2002..

[2]Paul Hardarker "No more bolts from the blue,"IEE Review, September 1997.

[3] Donald G. Fink / H. Wayne Beaty "Standard Handbook for Electrical Engineers", Thirteenth Edition, McGRAW-HILL, INC., 1993.

[4] Lightning Eliminators & Consultants "Lightning Strike Protection, Criteria, Concepts and Configuration "Report No. LEC-01-86, May 1995

[5] Walter J. Ros " Critical Issues in Distribution System Surge Protection" IEEE Transaction on IndustryApplications, volume 24 , no. 2 March/April 1988.

[6] Dr. R. S. JHA "A Course in High Voltage Engineering ", DHANPATRAI & SONS, January 1981.

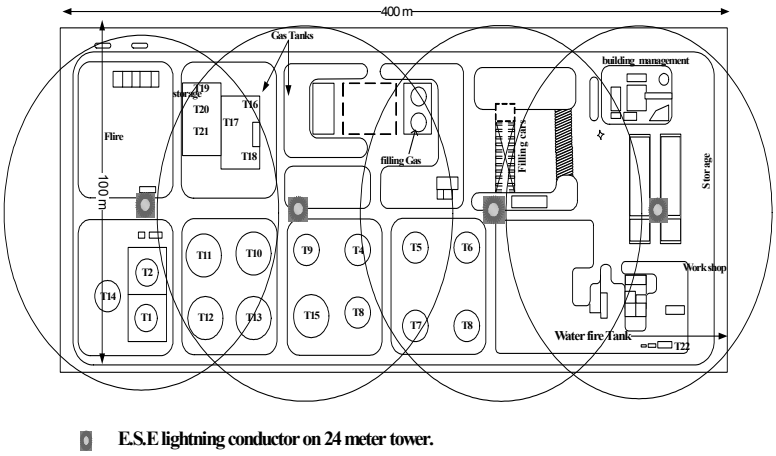


Fig.1- illustrate the distributions of 4towerspredicted by ESEM

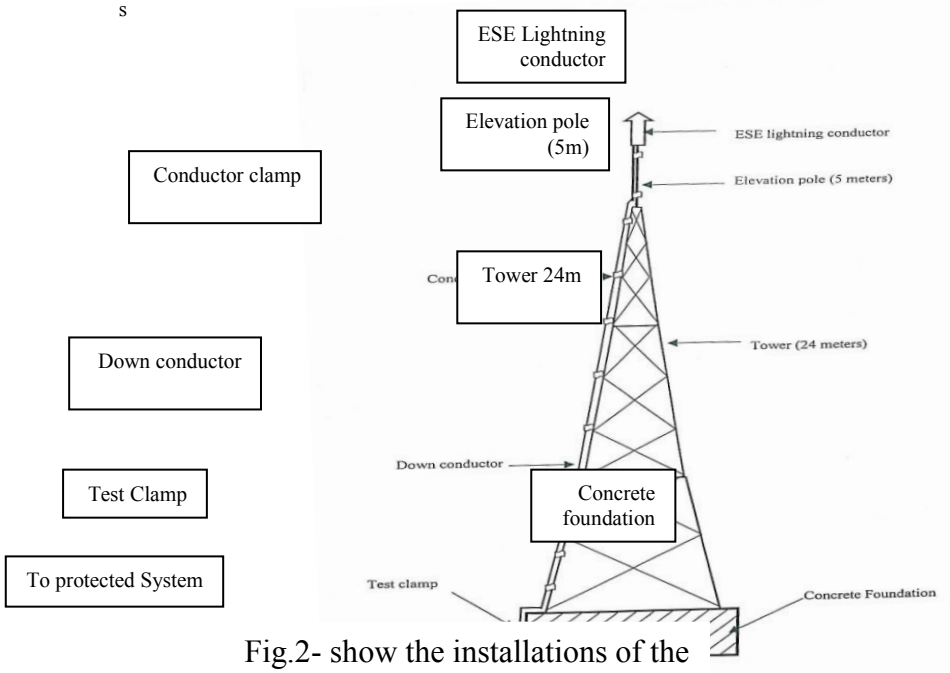


Fig.2- show the installations of the

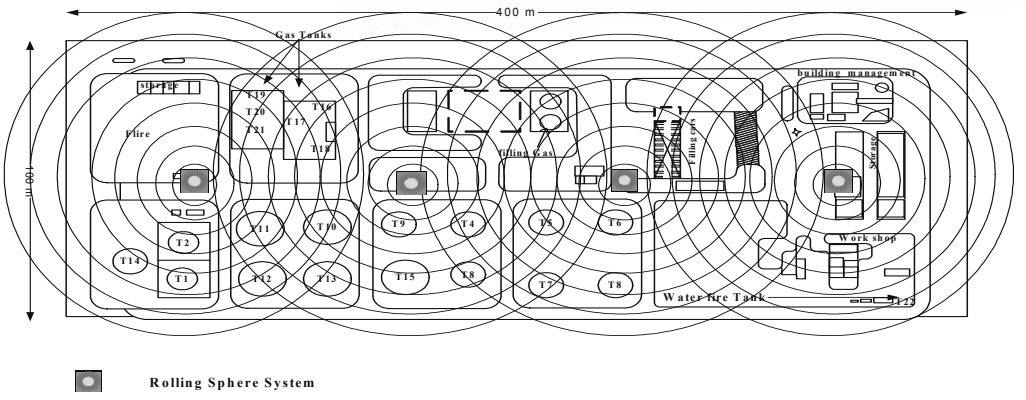


Fig. 4.6. distribution the Rolling Sphere method on the oil site

Fig.3- show the distributions of 4 towers predicted by RSM

((تأثر حجم الانبوب على أداء التدفق ثنائي الطور))

Effecf of pipeline Size on the performance of horizanfal fwe – phase flow in

أ . حاتم ابولقاسم اكحيل عضو هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم التقنية والفنية برقدالين

الملخص :-

في هذه الدراسة تم تحليل سلوك التدفق ثنائي الطور (الماء – الهواء) للأنابيب الأفقية ذات الأقطار الكبيرة (203mm) من خلال البيانات المجمعة من التجارب المعملية التي تقدر ب 385 نقطة اختبار وتم اقتباسها من Ali , E.M .حيث تم تحليلها في هذه الدراسة لقد تم قياس هبوط الضغط نتيجة الاحتكاك باستخدام نقاط قاع النضر على طول الأنبوب اختبار طوله (34 m) . وكذلك خريطة أنماط التدفق رسمت لخط الأنبوب (203 mm) والتي شملت أربع إشكال من أنماط التدفق و انتقاله (خط الأنبوب هذا لا يشمل التدفق أو السريان الحلقي) وقورنت هذه الخريطة بخمسة خرائط أسست على معلومات ما خوذه من أنابيب أفقية للتدفق ثنائي الطور . هنالك القليل من التوافق وتأثير حجم الأنبوب كان واضحا في الحدود الانتقالية بين أنماط التدفق .

ABSTRACT

This study investigates the behaviour of two phase flow (air–water) in A large diameter horizontal pipeline. A 385 test point data were collected by Ali, E.M.[1] were analysed in this study. The pressure drop due to the friction was measured using bottom tapping points along a 34m test section used by Ali, E.M.[1]. A flow pattern map was also

drawn for a 203mm pipeline, which covered only four flow patterns and their transitions (annular flow was not included in this size of pipeline), and compared with five well known flow pattern maps for horizontal two-phase flow, where a little agreement was found, and the effect of pipe size was clear on the transition boundaries.

INTRODUCTION

Two-phase flow phenomena's are found in a wide range of engineering systems, such as conventional power plants, boiling water reactors and evaporators of refrigeration systems, as well as, in variety of evaporative and condensate heat exchangers in the chemical and petroleum industries. Over the past decades, problems in two-phase flow have challenged many investigators, as these phenomena affect not only the efficient and economical design of equipment, but also its safety in operation [2].

It is thus critically important to be able to predict the conditions (pressure drop, void fraction, flow patterns ...etc) under which a two-phase flow system will perform reliably and safely. Such understanding is central to the design, control and performance prediction of these systems. Therefore, the need for reliable design methods, and the importance of two-phase flow in many industrial applications, especially in the energy-related industries have been the driving force behind a very large research effort for many years, and also for this work research has been carried out at

universities, national laboratories, and at the industrial research and design organizations in many countries of the world. Complete understanding of this subject, however, has not been achieved as yet. This is mainly because of the interdependent among the various flow parameters (flow patterns, void fraction, pressure drop, etc) and the dependence of these parameters on the many variables involved in this type of flow, such as fluid properties, superficial velocities, flow geometry, etc.

FLOW PATTERNS (FLOW REGIME)

The analysis of single phase flow is easier if it can be distinguished that the flow is either laminar or turbulent and whether any separation occurs. In the same manner this information is useful in the study of two phase flow. Also of greater importance is the geometry of the flow. This geometry may take a variety of configurations related to the spatial distribution of the two phases in the pipe, termed as flow patterns. A two phase mixture can flow through a pipe in a variety of flow patterns, and while knowledge of the flow pattern dose not play a major part in the procedures for predicting pressure gradients discussed and recommended in this text, an appreciation of the patterns is necessary in understanding two phase flow. The main characterizing feature of two phases is that an interface exists between the two phases and, in gas–liquid flows, this interface takes a

wide variety of forms. These forms of phase distribution in two phase flow, terminology are called flow regimes or flow patterns. Many different flow patterns have been defined and a wide variety of names have been used. In a literature survey carried out at Strathclyde University in 1975, over 78 flow pattern names or labels were detected and this number has been exceeded since then, [1]. However, in general, seven or eight flow pattern labels in horizontal two phase flow are widely recognized these being (Bubble
Flow, Plug flow, Stratified flow, Wavy flow, Slug flow and annular flow). The flow patterns shown in next figures (1) are encountered in the horizontal unheated pipe flow [2].

1- **Bubble flow**.

The gas bubbles are dispersed in the liquid with a high concentration of bubble in the upper half of the tube due to their buoyancy [3]. When shear forces are dominant, the bubbles tend to disperse uniformly in the tube. In horizontal flows, the regime typically only occurs at high mass flow rates.

2- **Plug flow**.

This flow regime has liquid plugs that are separated by elongated gas bubble. The diameters of the elongated bubble are smaller than the tube such that the liquid phase is continuous along the bottom of the tube below the elongated bubbles. Plug flow is also sometimes referred to as elongated bubble flow.

3- **Stratified flow.**

At low liquid and gas velocities, complete separation of the two phases occurs. The gas goes to the top and the liquid to the bottom of the tube, separated by an undisturbed horizontal interface. Hence the Liquid and gas are fully stratified in this regime [3].

4- Stratified wavy flow.

Increasing the gas velocity in a stratified flow, waves are formed on the interface and travel in the direction of flow. The amplitude of the waves is notable and depends on the relative velocity of the two phases; however, their crests do not reach the top of the tube. The waves climb up the sides of the tube, leaving thin films of liquid on the wall after the passage of the wave.

5- **Slug flow.**

At higher gas velocities, the diameters of elongated bubbles become similar in size to the channel height. The liquid slugs separating such elongated bubble can also be described as large amplitude waves.

6- **Annular flow.**

At even larger gas flow rates, the liquid forms a continuous annular film around the perimeter of the tube, similar to that in vertical flow but the liquid film is thicker at the bottom than the top. The interface between the liquid annulus and the vapour core is disturbed by small amplitude waves and droplets may be dispersed in the gas core. At high gas fractions, the top of the tube with its thinner film becomes dry first, so that the annular film covers only part of the tube perimeter and thus this is then classified as stratified wavy flow, at

very high gas velocities, all the liquid may be stripped from the wall and entrained as small droplets in the now continuous gas phase then the flow classified as (Mist flow).

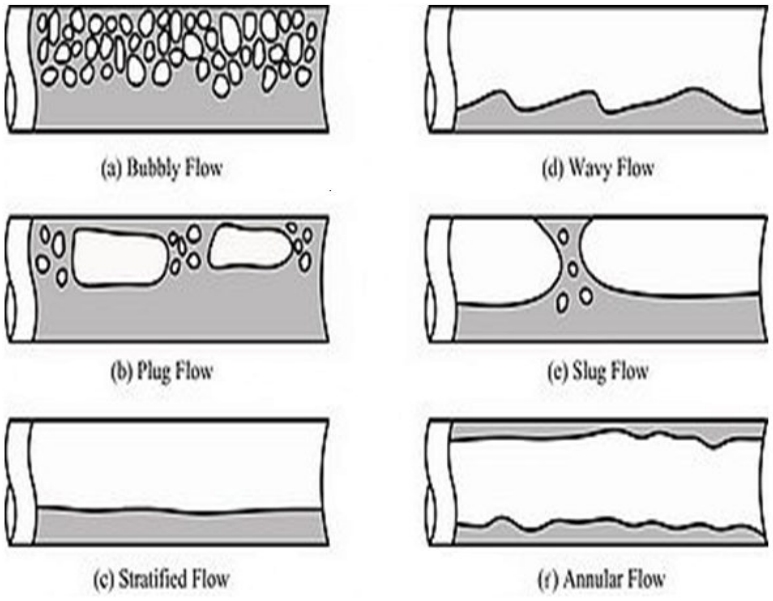


Fig 1: The main types of flow patterns

FLOW PATTERN MAPS

The most common method of presenting flow pattern data is in form of flow pattern maps. These are two dimensional plots of some chosen variables assumed to represent the occurrence of the flow patterns and their transition boundaries. Most investigators have adopted this mainly empirical procedure to some degree. This involving plotting all of the flow pattern data on a two coordinate graph or map.

Few authors give physical explanations or reasoning for using particular combinations of dimensionless numbers or flow variable as the map coordinates. One of the most common coordinate system used is one involving the superficial velocity of each phase, i.e. U_{sL},, U_{sg},.

1- Taitel and Dukler Map (1976)

The Taitel and Dukler (1976) [4] map for horizontal flow in a tube shown in Figure 2 is based on their analytical analysis of the transition mechanism together with empirical selection of several parameters [5].The map uses superficial gas velocity and superficial liquid velocity.

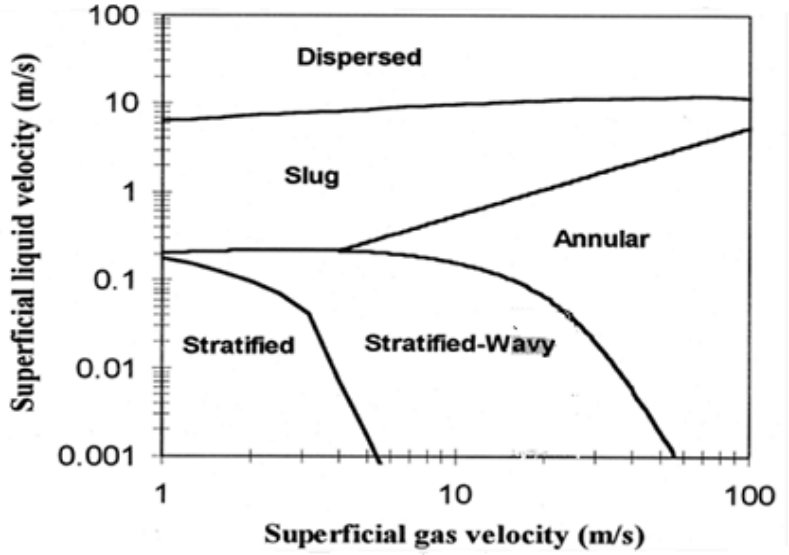


Fig 2: Flow pattern map for Horizontal flow (Taitel and Dukler 1976) [4]

2- Mandhane Map (1974)

Mandhane et.al.[6], used about 1000 data points in horizontal pipes ranging from 13 to 150mm in diameter. Most of the data were for pipe size 13-50mm diameter range. The coordinates for the map are U_{sf}, the superficial liquid velocity, and U_{sg}, the superficial gas velocity, and the map is shown on fig (3) for air and water at atmospheric temperature and pressure. Expressions were given to correct these for other fluid mixtures.

$$x = \left[\frac{\rho_G}{\rho_L}\right]^{0.333}\left[\left(\frac{\rho_f}{\rho_W}\right)\left(\frac{\sigma_W}{\sigma_f}\right)\right]^{0.25}\left[\frac{\mu_G}{\mu_L}\right]^{0.2} \quad \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots \quad 1$$

$$Y = \left[\frac{\mu_f}{\mu_W}\right]^{0.2}\left[\left(\frac{\rho_f}{\rho_W}\right)\left(\frac{\sigma_W}{\sigma_f}\right)\right]^{0.25} \quad \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots \quad 2$$

$\rho_w = 1000$ kg/m3

$\rho_w = 0.001$ kg/m.s $\sigma_w = 0.072$ N/m

$\rho_a = 1000$ kg/m3 $\quad\quad \mu_a = 1.8 * 10-5$ kg/m.s

These factors are applied to the flow pattern boundaries rather than to the axes of the map. The method of correction is to multiply the appropriate boundary value of (U_{sG}) or $(U_{sL})$by the appropriate factor.

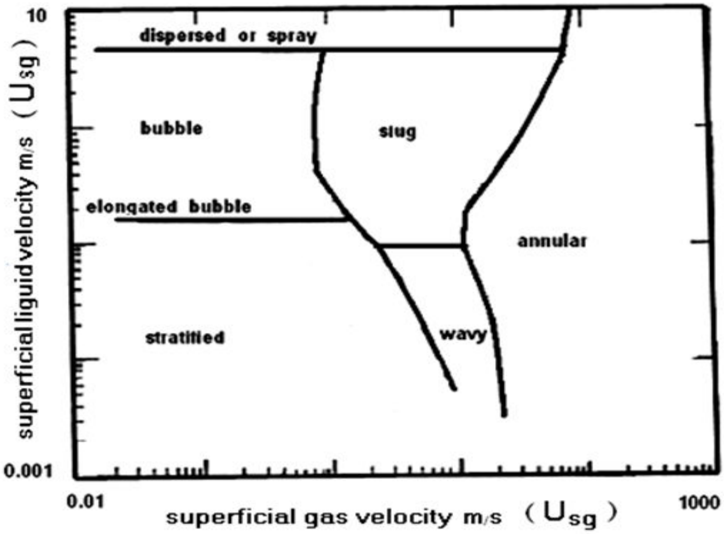


Fig 3: Mandhane (1974) Flow Pattern Map [6]

3- Baker Map (1954)

The Baker (1954) [5] map for horizontal two phase flow in tubes shown in figure (4) is presented in both SI and English units. To utilize the map, first the mass velocities of the liquid and vapour must be determined. Then his parameters f and Ψ are calculated. The gas-phase parameter f is:

$$f = \left(\frac{\rho_G}{\rho_{air}}\frac{\rho_L}{\rho_{wat}}\right)^{1/2} \quad \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots \quad 3$$

And

G_f = [mass velocity of liquid (kg/m2.s)]

G_G = [(gas mass flow rate/ tube cross-sectional area)]

And the liquid-phase parameter Ψ is:

$$\Psi = \left(\frac{\sigma_{water}}{\sigma}\right)\left[\left(\frac{\mu_L}{\mu_{water}}\right)\left(\frac{\rho_{water}}{\rho_L}\right)^2\right]^{1/3} \quad \text{.....} \quad 4$$

Where ρ_G, ρ_L, μ_L, and σ are properties of the fluid and the reference properties are:

ρ_{water}=1000 kg/m^3;

ρ_{air}=1.23 kg/m3;

μ_{water}=0.001 Ns/m2;

σ_{water} =0.072 N/m.

Note: The Baker Map (1954) use superficial gas velocity and superficial liquid velocity.

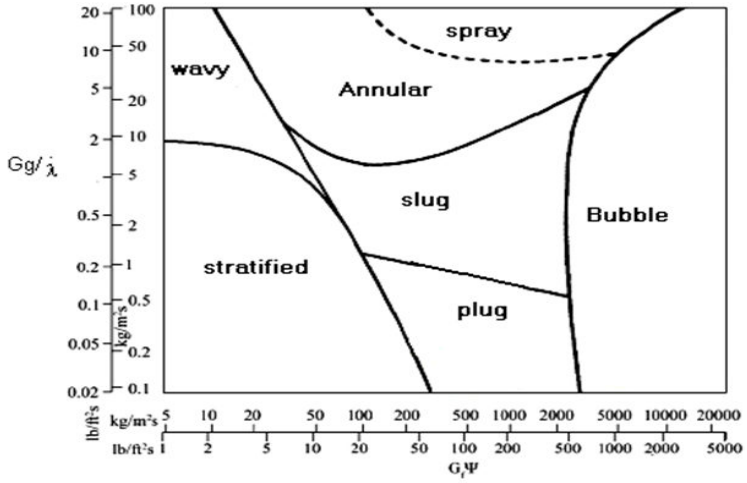


Fig 4: Two phase Flow pattern Map of Baker (1954) For Horizontal tube [3]

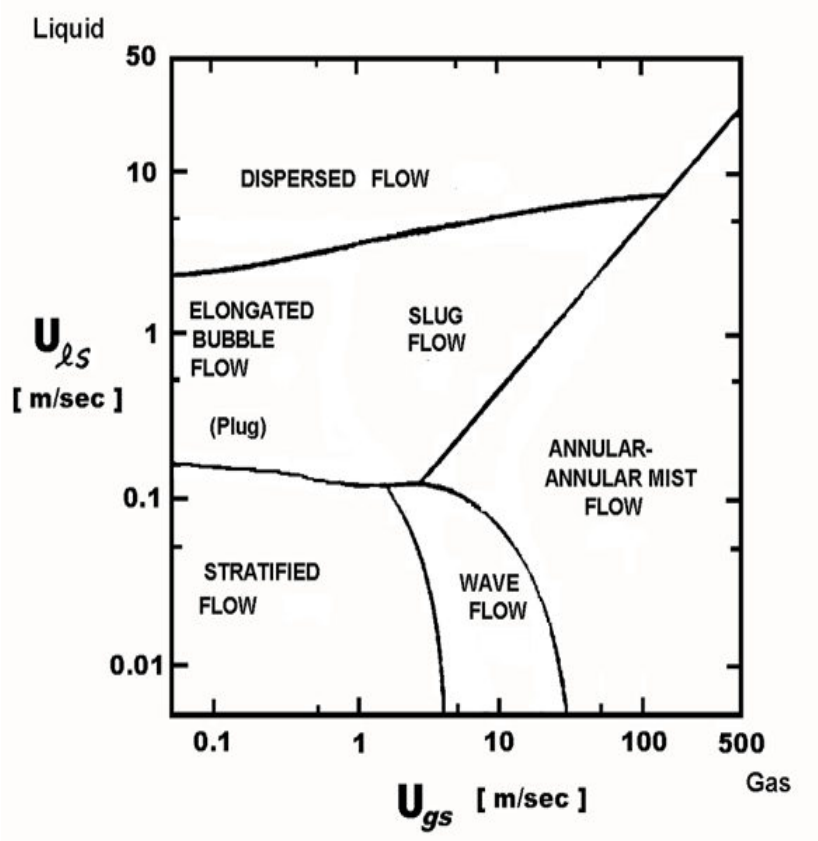


Fig 5: Two phase Flow pattern Map of Baker (1954) For Horizontal tube [3]

4- Hoogendoorn Map (1959)

The horizontal flow pattern map is that by Hoogendoorn [7], figure (6) which is based on the experimental observations of air–water and air–oil mixtures in horizontal smooth pipes with inner diameters ranging from 24mm to 140mm. and rough pipes with inner diameter of 50mm. the coordinates of his

flow patterns map are mixture velocity U_m and volume fraction β with

$$U_m = \frac{Q_G + Q_L}{A} \quad \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots \quad 6$$

And

$$\beta = \frac{Q_G}{Q_G + Q_L} \quad \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots \quad 7$$

Where A is the cross-sectional area of the tube

Q_G = volume flow rate of gas.

Q_L = volume flow rate of liquid.

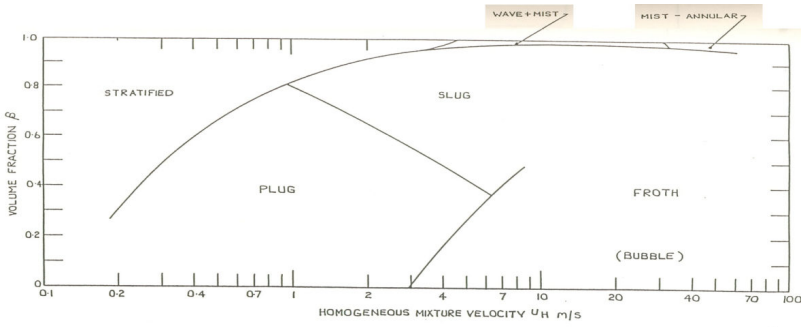


Fig 6: Hoogendoorn Flow Pattern Map (1959)[7]

Weisman et al. map (1979)

Weisman et al. (1979) [8] studied the effects of fluid properties (liquid viscosity, liquid density, interfacial tension, and gas density) and pipe diameter [203mm] on two-phase flow patterns in horizontal pipes. The flow pattern data

resulted in an overall flow pattern map (see Fig.7) in terms of uSG and uSL, and dimensionless correlations were introduced in order to predict the transition boundaries [8].

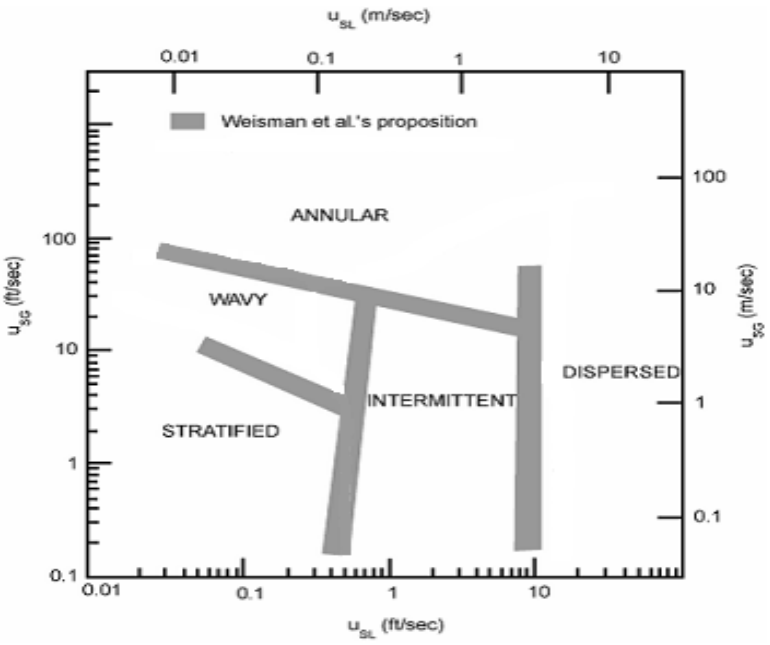


Fig 7: Flow pattern map for Horizontal flow (Weisman map)(1979) [8]

RESULTES

OBSERVED FLOW PATTERNS AND COMPARISONS

The flow patterns were observed visually in the settled part of the test section, through the clear Perspex section is 2.55 m long, and installed at distance of 26.5 m from the test

section. Only Four flow patterns types were observed by the author, namely; plug, slug, stratified and wavy and their transitions. The flow pattern data are shown in figure (1), on a nominal co-ordinate system of superficial water velocity versus superficial air velocity.

These co-ordinates are used simply as means of presentation and facilitate comparison with same of the other existing flow pattern maps. In making the comparisons, the installed the use of the flow pattern maps, nor the map co-ordinates employed for comparison. Indeed, it is difficult to appreciate how a two co-ordinate map can adequately represent the variety of the physical processes and instabilities involved in the different transitions.

The comparisons of the observed flow patterns with the Baker map is shown in figure (5), with the Mandhane (1974) et al. map in figure (3), with Taitel and Dukler (1976) map in figure (4) and with the Hoogendoorn map in figure (6) and with Weisman et al in figure (7).

Comparing the experimental data with the boundaries suggested by the five maps considered, it can be seen that on the whole, considering the disagreement between the maps themselves, and remembering that the transition boundaries are not lines but bands of which the lines are representative, the predictions are not too bad.

In all suggested maps except that of Weisman et al. and Hoogendoorn, the boundaries between stratified and plug,

wavy and slug flows are low, and perhaps more disconcerting, the boundary between slug and annular type flows (all the present data did not include any annular flow) is the least adequately represented, the boundary on each map being considerably different. The plug to slug boundary on the Hoogendoorn map shows poor agreement with experiment, and on Mandhane map the boundary is moved to higher superficial gas velocity and slug to annular boundary on the Baker and Taitel Dukler maps appear to have the wrong creature.

From the experimental results (which did not include any annular flow conditions), the boundaries between stratified and plug, wavy and slug flows occur at much higher water flow rates, and both Taitel & Dukler and Baker maps suggest that the experimental results should have covered some annular flow points.

The larger diameter used in this study compared to those used by the five investigators seems to have caused the following effects:

The Wavy-Slug boundary is shifted to higher water flow rate.

Bubble flow occurs at higher water flow rates.

The Plug-Slug boundary is shifted towards lower air flow rate.

Annular flow occurs at lower air flow rate.

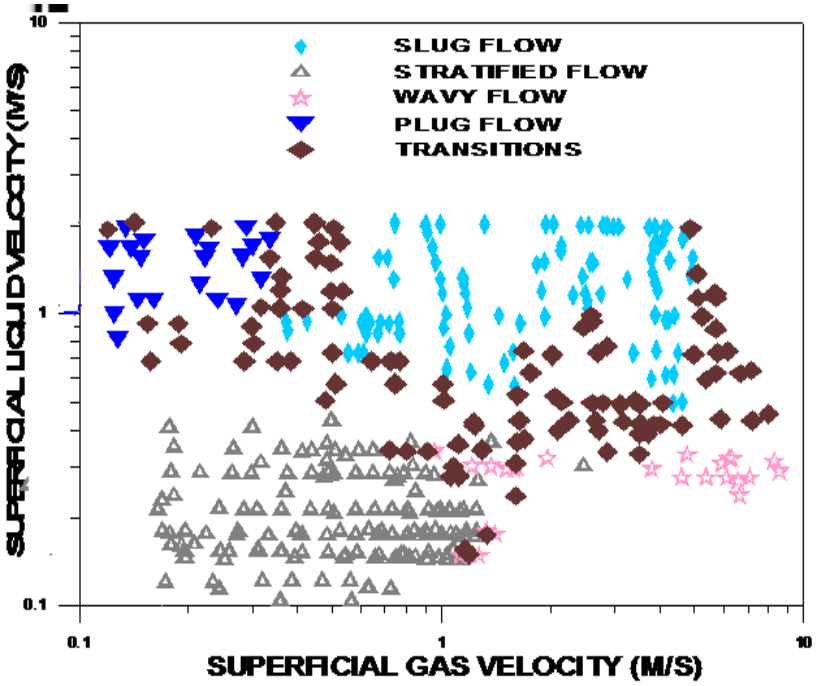


FIG 8: Experimental flow patterns map (ALL DATA)

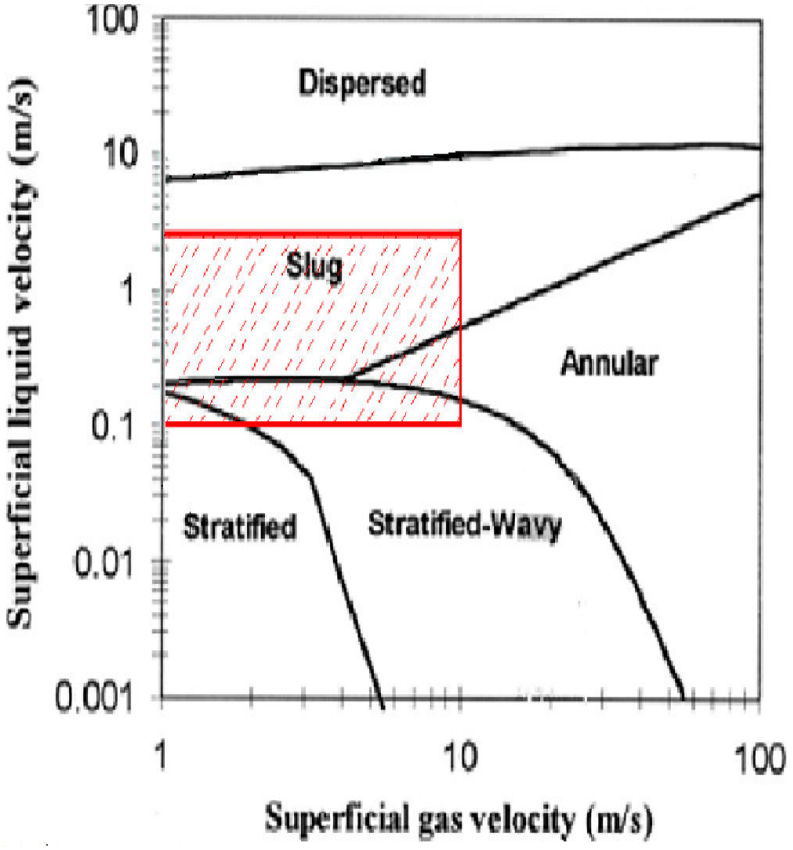


Fig 9: Two phase Flow pattern map of Taitel and Dukler For Horizontal tube

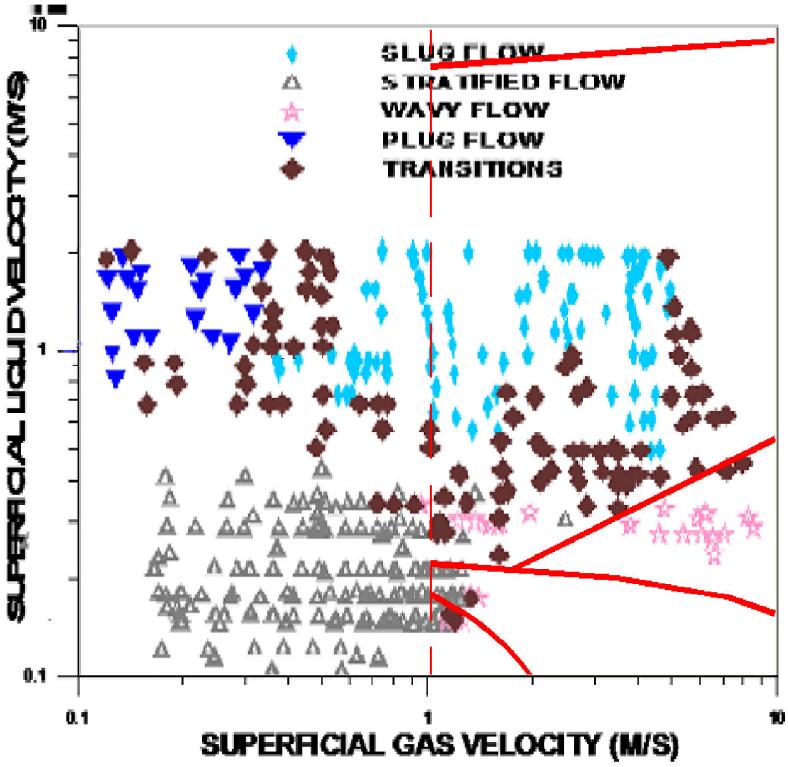


Fig 10: Comparison Between Experimental and Taitel and Dukler flow pattern maps

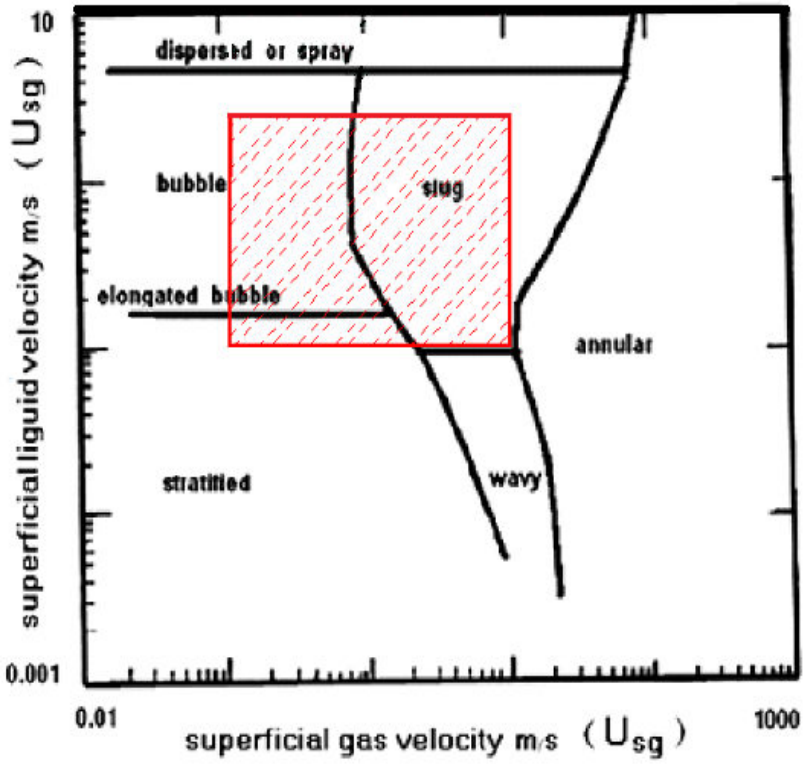


Fig 11:Two phase Flow pattern map of Mandhane For Horizontal tube

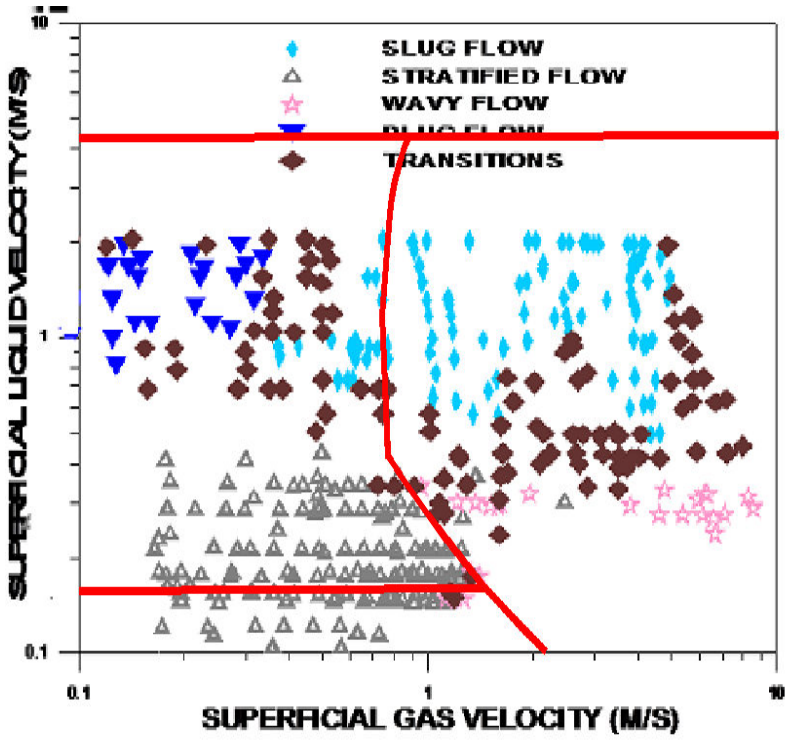


Fig 12: Comparison Between Experimental and Mandhane flow pattern maps.

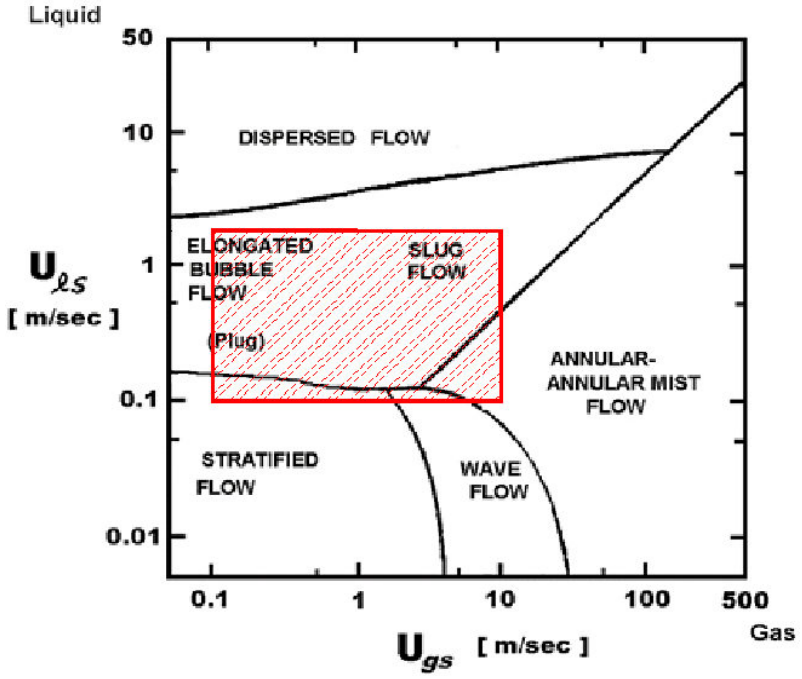


Fig 13: Two phase Flow pattern Map of Baker (1954)

For Horizontal tube

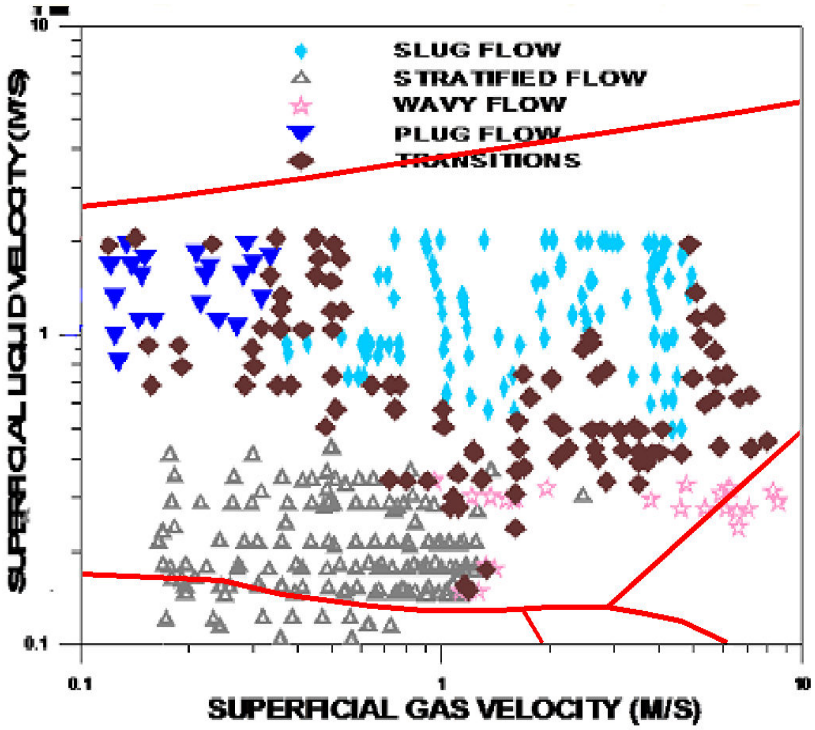


Fig 14: Comparison Between Experimental and Baker flow pattern map

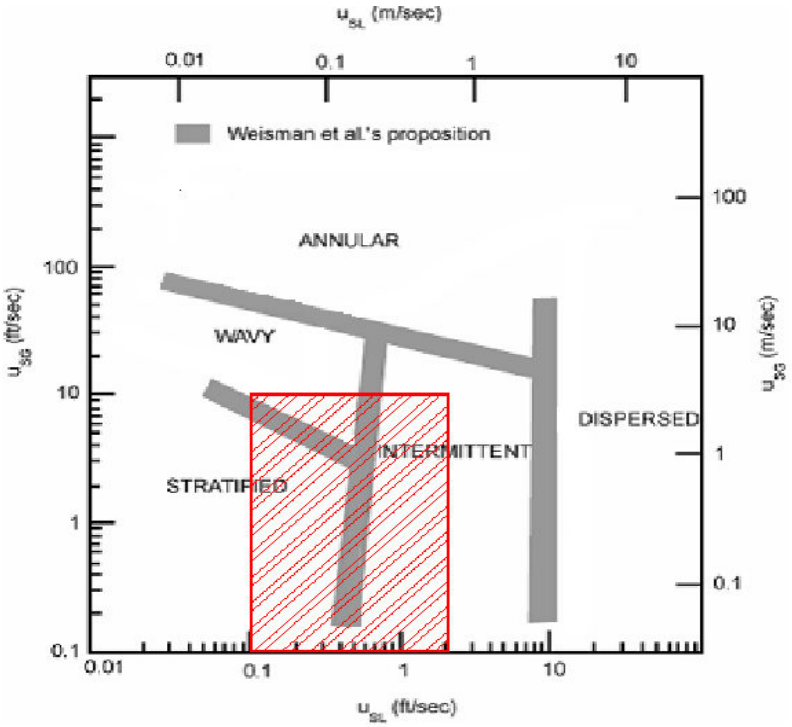


Fig 15: Two phase Flow pattern Map of Weisman et al. (1979)

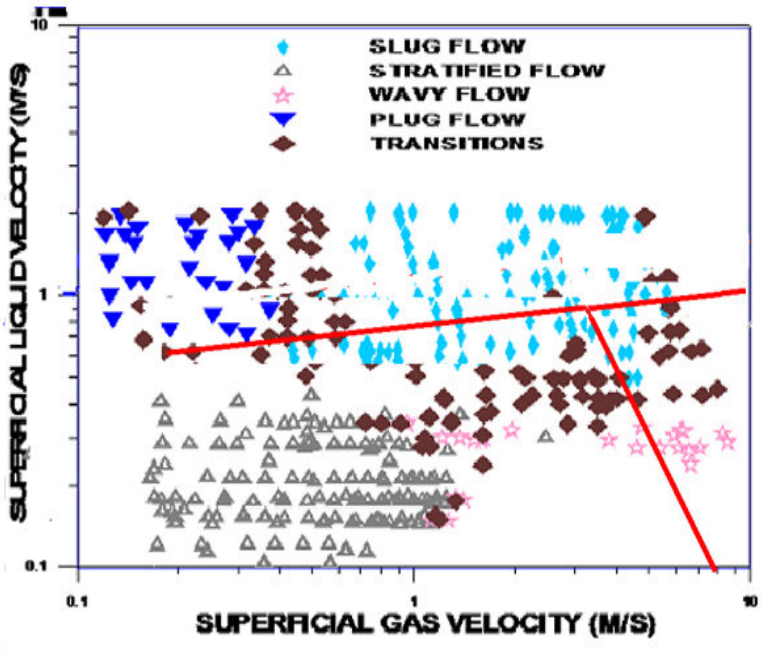


Fig 16: Comparison Between Experimental and Weisman et al flow pattern map

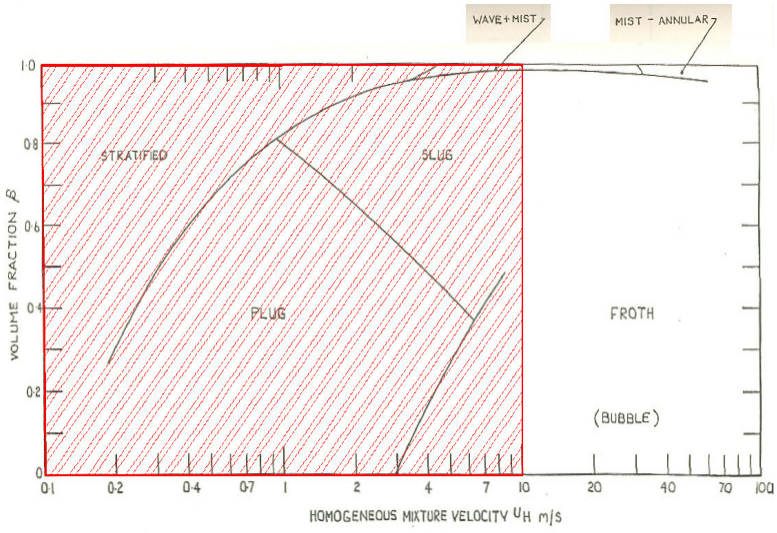


Fig 17: Two phase Flow pattern Map of Hoogendoorn(1959)

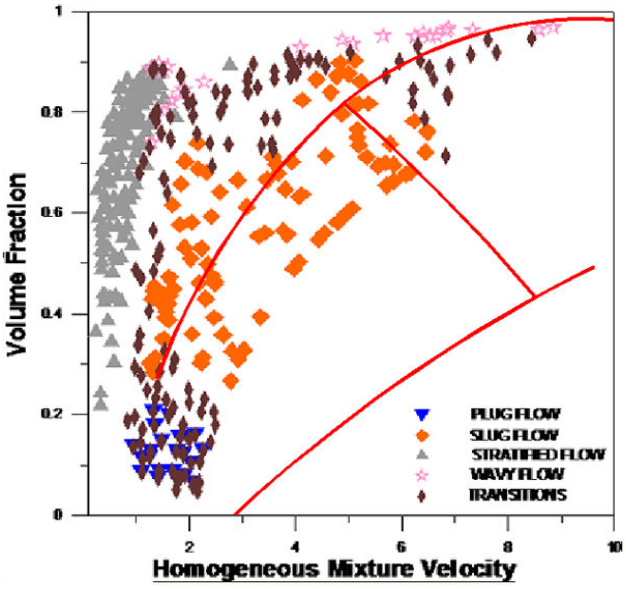


Fig 18: Comparison Between Experimental and Hoogendoornflow pattern map

Table 1: the Flow Patterns Code Used In the Computer Programs and Throughout This Study

Flow pattern	Code
Plug	6
Slug	2
Stratified	3
Wavy	4
Plug–slug	62
Stratified–wavy	34
Stratified–slug	32
Wavy–slug	42
Bubble–plug	16
Slug–Annular	44

CONCLUSIONS

The flow patterns data for large diameter tube (203ID), were presented in a form of two co–ordinate system flow pattern map. However, the data presented here compared with some well know flow pattern maps founded in the Literature do indicate that, the effect of tube size is to move the boundaries to lower superficial gas velocities and higher superficial liquid velocities, and the transitions are not sharp, but are fairly gradual.

References:

[1] Ali, E.M.

" A study of two phase flow in large diameter horizontal pipeline and the measurement of interfacial level gradient in smooth stratified flow conditions. PhD 1992, department of mechanical engineering University of Strathclyde, Glasgow, U.K.

[2] Adel, .O.K.

" Semi-Empirical Correlation for Measurement of Two Phase Mass Flow Rate in Horizontal Pipeline Using Void Fraction" 2004 Department of mechanical and industrial Engineering University of AL-Fatah.

[3] June 2007 Version.

"Engineering Data book III " V1. 06.2007, (June 2007 Version)".

[4] Taitel, Y. And Dukler, A.E.

A model for Predicting Flow Regime Transitions in Horizontal and Near Horizontal Gas-Liquid Flow. A.I.Ch.EJ., Vol. 22m No. 1m January 1976.

[5] Baker, O.

Designing for simultaneous flow of oil and gas. Oil and gas J., Vol. 53m No. 12m PP 185-195, 1954.

[6] Mandhane, J.M. Gregory, G.A. And Aziz, K. A flow Pattern Map Gas-Liquid Flow in Horizontal pipes. Int. J. Multiphase Flow. Vol. 1.pp. 537-553, 1974.

[7] Hoogendoorn, C.J.

"Gas-Liqide flow in horizontal pipes. Chem. Engng. Sci., Vol. 9, pp. 205-217 , 1959".

[8] Weisman, J., Duncan, D., Gibson, J., and Crawford, T. "Effects of Fluid Properties and Pipe Diameter on Two-Phase Flow Patterns in Horizontal Lines," Int. J. Multiphase Flow, vol. 5, pp. 437–462, (1979).